

SISTEMA PQRS

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

22 de octubre de 2020

SISTEMA PQRS

CONTENIDO

- Acciones de cumplimiento.
- Nuevo aplicativo PQRS.
- Tiempos de respuesta al usuario.
- Manejo de quejas contra funcionarios.



SISTEMA PQRS

ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

Auditorías



Auditoria de la Contraloría, se presentó un hallazgo relacionado con 3 casos de 2019 que fueron respondidos después del tiempo reglamentario.

Plan de mejoramiento: Programar reunión con los responsables del manejo del Sistema PQRS sobre la importancia de dar respuesta oportuna al ciudadano.

En **Auditoria de Control Interno del I semestre 2020**, se realizó una observación relacionada con el aumento de los casos con relación al I semestre 2019.

Plan de mejoramiento: Sensibilizar a los responsables del manejo de las PQRS, sobre aspectos importantes a tener en cuenta en la respuesta a los usuarios.

SISTEMA PQRS

ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

Mapa de Riesgos y PACTO

Mapa de Riesgos: en el proceso “Control y Seguimiento”, se describe el riesgo: “Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos”.

Acción: Sensibilizar a los responsables del manejo de las PQRS, sobre los tiempos de respuesta.

PACTO: en el componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Acción: Socializar el uso adecuado del aplicativo PQRS a las dependencias responsables.



ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de disminuir las quejas y reclamos que los usuarios interponen se sugiere:

Tener un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado para procurar un servicio de calidad.

SISTEMA PQRS

NUEVO APLICATIVO

Cambios importantes

Nuevo módulo para Derechos de Petición. 

Se incluirán las dependencias académicas y administrativas establecidas en la estructura organizacional. 

Se modificaran las opciones que los usuarios pueden escoger. 

SISTEMA PQRS

NUEVO APLICATIVO

Opciones que los usuarios pueden escoger.

Agradecimientos, sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos:

- Agradecimiento: *definición*
- Sugerencia: ...
- Inquietud: ...
- Queja: ...
- Reclamo: ...

Derechos de petición:

- Derecho petición general: ...
- Derecho petición de información o documentos: ...
- Derecho petición de consulta: ...

Denuncias por corrupción:

- Denuncias por corrupción: ...

SISTEMA PQRS

RESPUESTA A PQRS

Tiempos de respuesta

Según el Decreto Legislativo 491 del 28/03/2020, se adoptan medidas para la prestación de los servicios de las entidades públicas y entre ellas, amplía los términos para atender las PQRS y **mientras dure la emergencia sanitaria**.

Las PQRS deberán resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción, pero si puede resolver la PQRS en menos tiempo, **¡¡HÁGALO!!**, el usuario quedará muy satisfecho.

RESPUESTA A PQRS



¿Qué quiere
el usuario?

Debe tener en cuenta
al momento de
responder a los
usuarios

Que una respuesta inadecuada a la PQRS, puede generar una nueva queja o reclamo, verifique que la **respuesta sea adecuada** y que corresponda a expectativas realistas.

Que la respuesta que se proporcione sea **eficaz** y que incluya información relevante acerca de la PQRS y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.

TIEMPOS DE RESPUESTA



De acuerdo a lo establecido en el Instructivo para la atención de las PQRS, se envían alertas a los correos electrónicos del Jefe y responsable del manejo del sistema en cada dependencia, así:

- Cuando falten cinco (5), dos (2) y un (1) día hábil para dar respuesta a la PQRS.
- El día del vencimiento de la PQRS.
- Todos los días, cuando la PQRS no han sido resuelta y hasta que la respondan.
- Y a Control Interno Disciplinario, cuando no se dé respuesta a la PQRS.

TIEMPOS DE RESPUESTA



Cuando no sea posible atender la PQRS en los tiempos establecidos, se debe informar al usuario esta situación antes del vencimiento de la respuesta, a través de su correo electrónico, enviando copia a quejasyreclamos@utp.edu.co indicándole el motivo de la demora y el plazo razonable en el cual se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto. 

SISTEMA PQRS

RESPUESTA A PQRS

No debe responder así:



Cualquier inquietud frente a este tema debe escribir al correo del funcionario “Pepito Perez”.

He trasladado su queja a la dirección del programa, y les encargué su pronta respuesta.

Su queja debe ser enviada a la Vicerrectoría Administrativa donde le darán respuesta.

Se procederá a revisar el caso en el consejo de facultad con el oficio radicado que envió la estudiante y remitir la respuesta a la facultad, a la cual pertenece el docente.



SISTEMA PQRS

RESPUESTA A PQRS

Quejas contra funcionarios

No debe responder así:



En atención a su reclamo, me permito anexar la respuesta enviada por el docente, donde hace los descargos a sus inquietudes.

Hicimos traslado de esta queja al funcionario que usted menciona, quien es la persona que debe darle la respectiva respuesta a lo expresado por usted

Adjunto enviamos respuesta del docente, se complementara el envío de archivos a su email.

Esta queja será llevada al Consejo de Facultad, para realizar las acciones que sean pertinentes. Es importante contar con estas quejas para implementar un plan de mejoramiento al respecto.

SISTEMA PQRS

RESPUESTA A PQRS

Quejas contra funcionarios

Es importante que la respuesta, sea clara, concisa y en ella se expliquen las razones o aclaraciones del por qué se presentó la situación, ***la justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.***

Recuerde que una respuesta oportuna y clara, demuestra el interés por parte de la Institución y sus directivas en atender los requerimientos de sus usuarios, redundando de esta manera en una adecuada prestación de los servicios.

SISTEMA PQRS

RESPUESTA A PQRS

Quejas contra funcionarios

Respuesta adecuadas:



La Facultad agradece su reporte, en reunión con el profesor, explica la metodología utilizada de asesoría al trabajo realizado, él da el 100% de la temática teórica propuesta dictada. Se tomaran medidas para que en próximas ocasiones las condiciones del curso estén claras para todos los estudiantes.

Revisada su queja, debo decir que hicimos el contacto con el profesor en mención, el cual ha respondido con un documento que compartimos y que recoge no solamente sus inquietudes, sino que plantea unas estrategias de mejoramiento que seguramente se cumplirán.

SISTEMA PQRS

RESPUESTA A PQRS

Quejas contra funcionarios



Como encargado de las PQRS de su dependencia, y según la gravedad de los hechos manifestados por el usuario contra el funcionario, debe remitir la queja a Control Interno Disciplinario, con el fin de que procedan, según su competencia, a abrir **una investigación**, en los casos que corresponda.



TRASLADOS y RECLASIFICACIONES

Trasladar Cuando el caso no le compete a su dependencia, el traslado se hace dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo de la misma



Reclasificar Ejemplo: cuando considera que una queja es un reclamo, o una petición es una queja...





POR ÚLTIMO - RECUERDE:

Revisar **diariamente** el sitio web de PQRS y estar atento a las alertas que llegan a los correos electrónicos relacionadas con casos nuevos o próximos a vencerse la respuesta.

Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que formulen los usuarios y responder dentro de los términos establecidos por la ley.

Analizar las no conformidades repetitivas por quejas y establecer acciones correctivas que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

Se podrán tomar acciones, cuando se considere pertinente o en caso de:

- PQRS donde el asunto es reiterativo.
- Prestación de mal servicio o este no haya sido oportuno.
- Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios.

Una respuesta oportuna y eficaz, conlleva a usuarios satisfechos

<https://www.utp.edu.co/>

GRACIAS



**Universidad Tecnológica
de Pereira**

Te invitamos a formar parte de un mundo de inagotables experiencias
en la construcción de nuestra marca UTA.

¡Vívela, constrúyela!