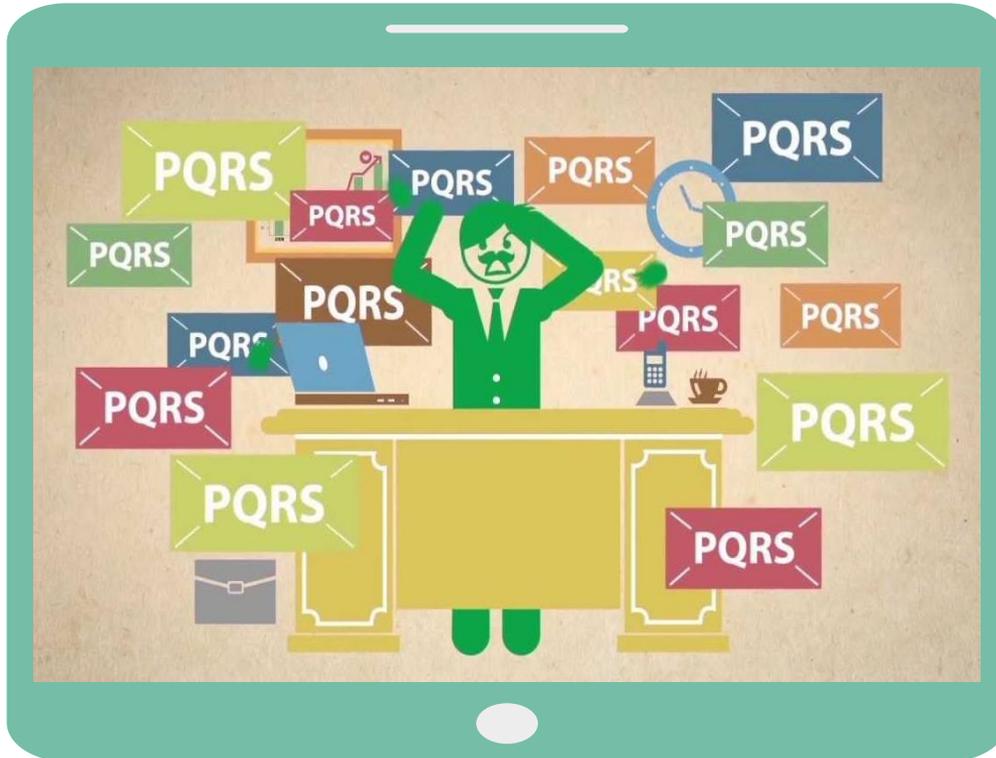


# SISTEMA PQRS



# ▶ CONTENIDO



## GENERALIDADES

Sistema, Derechos y Deberes, Documentos

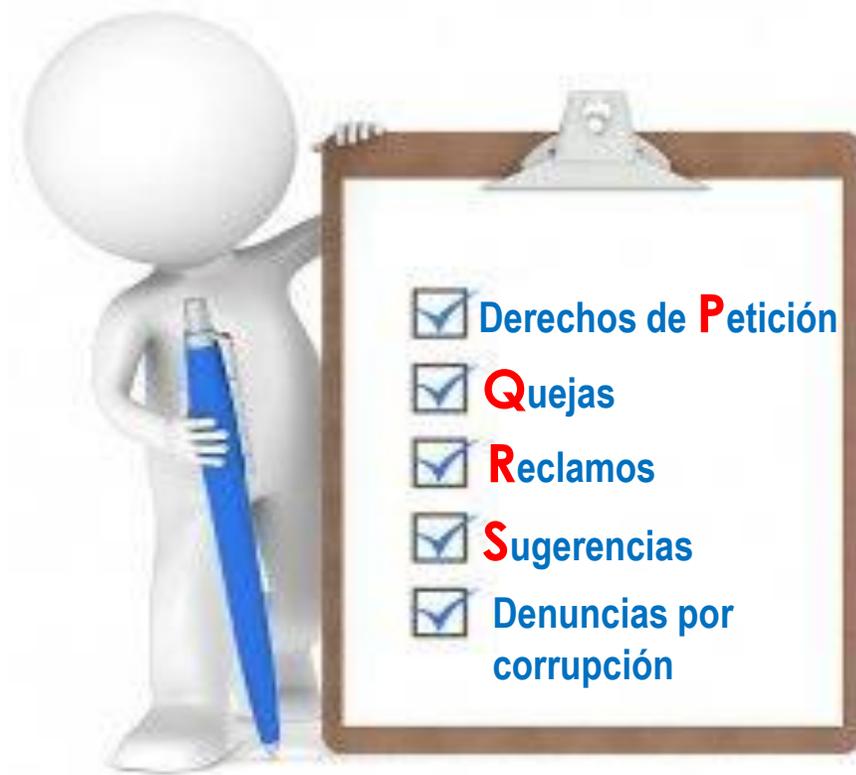
## FORMULACIÓN DE PQRS

Usuarios, Medios, Términos, Aplicativo, Anónimos

## Sistema PQRS

El Sistema PQRS brinda a la ciudadanía y a la comunidad universitaria en general la oportunidad de presentar **derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción**, con el objetivo de asegurar el pleno cumplimiento de la Misión Institucional. Además, cuenta con mecanismos de seguimiento que garantizan proporcionar respuestas satisfactorias dentro de los plazos establecidos.

La Administración del Sistema PQRS, es un procedimiento incluido en el proceso Gestión Organizacional de la **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**.



## Sistema PQRS

Las dependencias que apoyan el Sistema PQRS son:

- **Secretaría General:** radicación de PQRS y actos administrativos para derechos de petición.
- **Control Interno Disciplinario:** gestión de denuncias por corrupción, procesos disciplinarios por quejas contra funcionarios y cuando el responsable no haya dado respuesta oportuna a un PQRS.
- **Control Interno:** supervisión del funcionamiento del Sistema, informes a la Alta Dirección, seguimiento a PQRS no resueltos y aprobación de las reclasificaciones.
- **Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información:** mantenimiento y soporte del aplicativo PQRS.

## ▶ GENERALIDADES



Los usuarios tienen como **DERECHOS:**

- Presentar solicitudes de manera verbal y escrita.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes, en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Los usuarios tienen el **DEBER** de:

- Abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Presentar peticiones respetuosas.

## Listado de Documentos del Sistema



- **Procedimiento Administración del Sistema PQRS** (131-CA-09), ingrese [aquí](#)
- **Instructivo para la atención de PQRS** (131-INT-01) y Anexo Notificaciones (131-INT-01-01), ingrese [aquí](#)
- **Manual de Usuario** (131-MU-01) y Anexo Notificaciones (131-MU-01-01), ingrese [aquí](#)

## Documentos internos

Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional (PACTO)

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Mapa de riesgos institucional  
*Control y Seguimiento Institucional*

Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley



Informe PQRs 2023  
(pág. 137 a 148)

Transparencia y Acceso a la Información pública (ITA)

PQRS  
(Ítems 1.1., 10.9., 10.10., 11.1. y 11.2)

## Documentos externos

**Código General  
Disciplinario**

Ley 1952 de 2019  
Ley 2094 de 2021  
*(modifica algunos  
artículos)*

**Regulación del  
derecho  
fundamental de  
petición**

Ley 1755 de 2015

**Regulación del derecho  
de acceso a la  
información pública  
Ley de  
Transparencia**

Ley 1712 de 2014

**Estatuto  
Anticorrupción**

Ley 1474 de 2011  
*Artículo 76: Oficina de  
quejas, sugerencias y  
reclamos*

**Código de  
Procedimiento  
Administrativo y de  
lo Contencioso  
Administrativo**

Ley 437 de 2011

**Racionalización de  
trámites y  
procedimientos  
administrativos  
Ley Antitrámites**

Ley 962 de 2005

**Constitución Política de 1991**

*Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar  
peticiones respetuosas a las autoridades por motivos  
de interés general o particular y a obtener pronta  
resolución*

# ▶ FORMULACIÓN DE PQRS

## Tipos de usuario



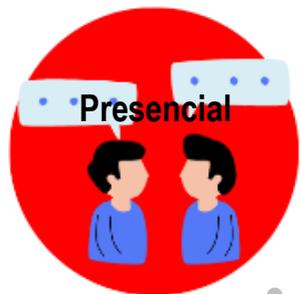
## Medios para presentar PQRS



# ▶ FORMULACIÓN DE PQRS

## Medios para presentar PQRS

### VERBAL



En cualquier dependencia de la Universidad



En cualquier teléfono de la Universidad

Teléfonos: 3137211 y 01-8000-966781.  
Opción 1: Información general.  
Opción 2: Quejas y Reclamos.  
Opción 3: Denuncias por corrupción.

### ESCRITO



Por oficio enviado a la dirección o al correo postal de la Universidad (radicado en Gestión de Documentos).

[lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co)



En cualquier correo institucional

Derechos de petición [lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co)  
PQRS [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)  
Denuncias por corrupción [denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupcion@utp.edu.co)

### WEB



Ingresando en <https://pqrs.utp.edu.co/> o desde el celular, a través de la App "UTP Móvil",

# ▶ FORMULACIÓN DE PQRS

## Anónimos

El usuario puede presentar **QUEJAS ANÓNIMAS** a través del correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) o la línea telefónica de quejas y reclamos, donde manifieste el interés de que esta sea anónima

Se debe tener en cuenta que este tipo de solicitudes no se radican en Gestión de Documentos.



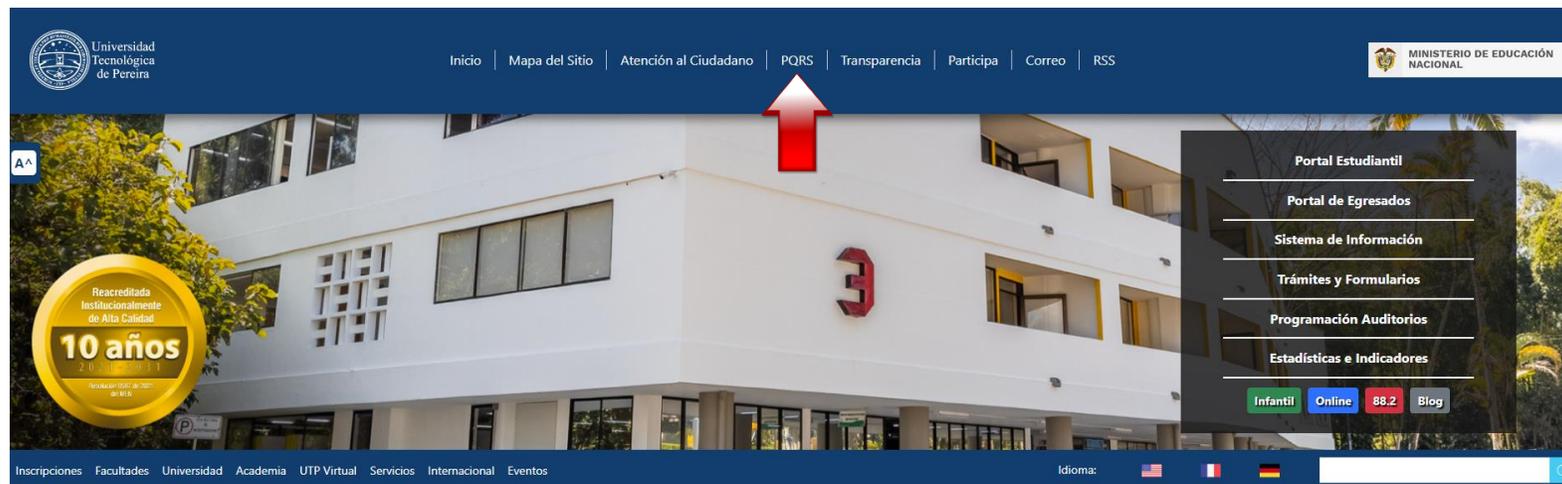
El usuario puede presentar **DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN ANÓNIMAS** a través del aplicativo PQRS o del correo electrónico [denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupcion@utp.edu.co)

# ▶ FORMULACIÓN DE PQRS

## Formas de de ingresar al aplicativo PQRS

Para presentar PQRS a través del sitio web el usuario puede ingresar de las siguientes maneras:

Ingresar a la página web de la Universidad Tecnológica de Pereira:  
<https://www.utp.edu.co/> y ubicar en el menú superior “PQRS”.



# ▶ FORMULACIÓN DE PQRS

## Formas de de ingresar al aplicativo PQRS

Para presentar PQRS a través del sitio web el usuario puede ingresar de las siguientes maneras:

Ingresar directamente en el sitio web PQRS, utilizando el siguiente enlace:  
<https://pqrs.utp.edu.co>.



# ▶ FORMULACIÓN DE PQRS

## Formas de de ingresar al aplicativo PQRS

Para presentar PQRS a través del sitio web el usuario puede ingresar de las siguientes maneras:

Ingresa desde teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, a través de la aplicación "UTP Móvil", disponible para descarga en sistemas operativos móviles como Android e iOS. En el menú principal al hacer clic en la opción "PQRS".



## Términos para responder los PQRS

Derecho petición de información o documentos



Derecho de petición en interés particular  
Derecho de petición en interés general  
Quejas, Reclamos y Sugerencias



Derecho petición de consulta



Denuncias por corrupción

*Si generan apertura de proceso disciplinario,  
el tiempo está descrito en la Ley 1952 de 2019*



Los PQRS recibidos después de las 6:00 p.m., los fines de semana y días festivos, **serán radicados al día hábil siguiente** y los días para inicio de conteo de términos para responder será al otro día hábil de radicado.