



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

SISTEMA PQRS

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Noviembre de 2022

¿Cuáles son las formas de presentar PQRS ante la Universidad?

1. Verbal (presencial o teléfono):

- Presencial:

- ❖ **Ante cualquier dependencia de la Universidad.**
- ❖ **Quejas, reclamos y sugerencias** en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- ❖ **Denuncias por corrupción** en Control Interno Disciplinario.



- Vía telefónica: **en cualquier teléfono de la Universidad.**



Sin embargo, la Universidad ha dispuesto el teléfono 3137211 y la Línea Gratuita 01-8000-966781.

- Opción 1: **Información general.**
- Opción 2: **Quejas y Reclamos.**
- Opción 3: **Denuncias por corrupción.**

2. Escrita (correo físico o postal, o correos electrónicos institucionales):

- Correo físico o postal:



Por medio de oficio enviado a la dirección o al correo postal de la Universidad, el cual es radicado en Gestión de Documentos.



- Correos electrónicos institucionales:

- ❖ En cualquier correo institucional
- ❖ Derechos de petición: lazos@utp.edu.co,
- ❖ Quejas, reclamos y sugerencias: quejasyreclamos@utp.edu.co
- ❖ Denuncias por corrupción: denunciascorrupcion@utp.edu.co

3. Sitio web PQRS:

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





¿Quiénes pueden presentar peticiones ante la Universidad?

Todas las personas pueden presentar peticiones respetuosas ante la Universidad, inclusive los menores de edad (Artículo 2, parágrafo 1 y 2, Resolución 5551 de 2017)

A través del sitio web <https://pqrs.utp.edu.co/>, la comunidad universitaria y la ciudadanía en general pueden presentar **derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.**

Se debe tener en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no es necesario diligenciar más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados.



Quejas y denuncias por corrupción anónimas

Queja anónima

Los usuarios pueden manifestar **quejas anónimas** a través del correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co o a través del teléfono 3137211 y Línea Gratuita 01-8000-966781, opción 2.

Denuncia por corrupción anónima

Los usuarios pueden manifestar **denuncias por corrupción anónimas** a través del aplicativo web, correo electrónico denunciascorrupción@utp.edu.co o a través del teléfono 3137211 y Línea Gratuita 01-8000-966781, opción 3.

¿Qué tiempo hay para responder los PQRS?

Derecho petición de
información o
documentos



Derecho petición de
Consulta



Derechos de petición en interés particular
y general, quejas, reclamos y sugerencias



Cuando no es posible dar respuesta a un PQRS dentro del plazo previsto

Se informa al correo electrónico del usuario, antes del vencimiento del término indicando los motivos, y el tiempo en que se dará respuesta, que **NO** puede ser superior al doble inicialmente previsto, es decir:

Peticiones
Generales:
15 días hábiles

Petición de
Documentos:
10 días hábiles

Información o
Consulta:
30 días hábiles

Por último...



Los términos para responder los PQRS **se suspenden** a partir del 17 de diciembre de 2022 y hasta el 9 de enero de 2023.

Por tanto, los términos para dar respuesta a los PQRS que se reciban en este periodo, comenzarán el 10 de enero de 2023, cuando la UTP retoma labores.