Sistema PQRS

SISTEMA PQRS:

Permite a la ciudadanía y a la comunidad Universitaria en general manifestar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

AYUDAS:

Para el usuario:

- **Manual del Usuario:** herramienta que facilita a la ciudadanía y la comunidad Universitaria en general manifestar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción y consulta de las respuestas de sus solicitudes con el fin de satisfacer las necesidades.
- Anexo Notificaciones recibidas por los usuarios

Para el administrador:

- **Instructivo para la atención de PQRS:** herramienta que facilita a las dependencias la atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción de los usuario de manera efectiva.
- Anexo Notificaciones recibidas por las dependencias

INFORMES:

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera es la encargada de elaborar informes periódicos para presentar a entes internos y externos relacionados con los PQRS presentados, además se publica informe en el sitio web **PQRS** el cual contiene indicadores relacionados con los PQRS, por privacidad la información relacionada con nombres de usuarios y resumen de la solicitud no pueden ser pública.

Las **Denuncias por corrupción** son manejadas por la oficina de Control Interno Disciplinario, en caso de requerir información relacionada debe escribir a controldisciplinario@utp.edu.co.

La oficina de Control Interno, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, pública informes semestrales sobre la atención que se presta a través del Sistema PQRS, los cuales pueden consultar **aquí.**

PRESENTACIONES Y TIPS 2024:

- **Paso a paso como se registran los PQRS en el aplicativo**
- **Repaso Sistema PQRS (reuniones marzo)**
- **Recepción de PQRS**
- **Respuesta a PQRS**
- **Atención de usuarios (1)**

Histórico TIPS publicados

DOCUMENTOS:

Internos:

- Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS. *(Ultima actualización el 26 de agosto de 2022).*
- **Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional 2024 (PACTO).** *(Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, relacionado con el Sistema PQRS - pág. 28 y Plan de acción, numeral 3.1.6 - pág. 37).*
- Mapa de riesgos institucional 2023 **-** Control y Seguimiento Institucional. *(Riesgo 1: Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley).*
- ?**Informe de Gestión 2023 - Audiencia Pública.** *(Informe PQRS - pág. 137 a 148).*
- Transparencia y acceso a información pública**.** *(Items 1.1., 10.9., 10.10.,11.1. y 11.2).*
- Resolución de Rectoría 5008 de 2021 - Actualización Sistema PQRS.
- **Acuerdo del Consejo Superior 17 de 2021 - Código del Buen Gobierno .** *(Compromisos y buenas prácticas para una adecuada funcionalidad, tratamiento de los conflictos de intereses - pág.32)*
- Acuerdo del Consejo Superior 8 de 2018 **-** Código de Integridad de la UTP (*Criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia).*
- Resolución de Rectoría 5485 de 2019 - Competencia para dar respuesta a los PQRS.
- Resolución de Rectoría 5551 de 2017 - Ejercicio del Derecho de Petición.
- Procedimiento para toma de acciones SGC-PRO-006 - V21. *(Toma de acciones frente a los PQRS - pág. 2).*

Externos:

- **Ley 2094 de 2021** *(modifica algunos artículos de la Ley 1952 de 2019).*
- **Ley 1952 de 2019 - Código General Disciplinario**: *(Artículo 86: Oficiosidad y preferencia: La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y de la Ley 24 de 1992).*
- Decreto 1166 de 2016 - Peticiones verbales.
- Ley 1755 de 2015 - Regulación Derecho de Petición**.**
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia**:** *el objeto de esta ley es regular el derecho de accesos a la información pública.*
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción: *(Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos).*
- Ley 1437 de 2011 - Código Procedimiento Administrativo**:** *(Artículos 5 al 9: Derechos, deberes y prohibiciones, y Artículos 13 al 33: Derecho de Petición).*
- Ley 962 de 2005 - Racionalización de Trámites y procedimientos administrativos**:** *(Artículo 81: Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente)*
- 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).*

Mayor información
Edificio 1,Bloque A, Piso 3, Oficina 1A-310
Contáctenos
quejasyreclamos@utp.edu.co

Teléfono: 3137211

Fuente: http://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa//sistema-pqrs