

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 1 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO

INTRODUCCIÓN

El sistema de PQRSD del El Instituto Tecnológico del Putumayo, es una herramienta que permite a la comunidad en general garantizarles su derecho fundamental de petición, a través de cualquiera de los canales habilitados adicional a ello, contribuir en la prestación de un mejor servicio en el cual se consoliden los mecanismos de participación y se fortalezcan los procesos administrativos orientados a atender los requerimientos internos y externos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para dar trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver de manera eficaz y eficiente al Instituto Tecnológico del Putumayo, de conformidad con sus competencias legales.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y finaliza con la respuesta brindada al ciudadano, entidades u organismos de control, garantizando la prestación del servicio de manera oportuna, confiable para fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la institución.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

DERECHO DE PETICIÓN: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DEBER DE DENUNCIAR: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 2 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

De acuerdo al artículo 15 de la ley 1755 de 2015, la presentación y radicación de peticiones podrán presentarse **verbalmente** y deberá quedar constancia de la misma, **o por escrito**, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

5. CANALES PARA LA ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PQRS

Los canales de atención establecidos por el Instituto Tecnológico del Putumayo, a través de los cuales los usuarios, entidades públicas, organismos de control, servidores públicos y ciudadanos en general, pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia del Instituto Tecnológico del Putumayo, son los siguientes:

1. **CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** a través de la atención presencial y la radicación por correspondencia en los siguientes Puntos de Servicio en los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 p.m :
 - Sede principal Barrio Luis Carlos Galán, en el municipio de Mocoa Putumayo.
 - Subsede Sibundoy en la escuela Nazaret municipio Colon Putumayo.
 - Valle Guamez
- **Atención Personal:** Brinda atención presencial de manera personalizada facilitando el acceso a la información de los servicios que ofrece la institución se contacta con los profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
- **Radicación por correspondencia:** recibe, radica y direcciona la petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias que ingresan al Instituto Tecnológico del Putumayo.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 3 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

2. **CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Instituto Tecnológico del Putumayo, a través de nuestro canal telefónico dispuesto de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (atención durante los días hábiles) así:
 - Línea fija principal, sede en Mocoa **(098), 42 96 105 - 42 01 206**, línea móvil (+57) 313 **805 2807**
 - Línea móvil sub sede Sibundoy **(+57) 3102434689**.
 - Valle Guamez

3. **CANAL VIRTUAL:** El Canal Virtual se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles:
 - **Formulario electrónico en página web:** para la recepción de solicitudes de información pública, el usuario puede ingresar a través del canal web: Portal web www.itp.edu.co dando clic en el menú de “transparencia y acceso a la información”, ingrese al submenú de “atención al ciudadano” aplicativo de “peticiones quejas reclamos, solicitudes y denuncias”.
 - **Correo electrónico institucional:** Puede enviar al email: atencionalciudadano@itp.edu.co sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se ingresan al sistema para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

4. **CANAL ESCRITO:** Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación en los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 p.m. en:
 - Sede principal Barrio Luis Carlos Galán, en el municipio de Mocoa Putumayo.
 - Subsede Sibundoy en la escuela Nazaret municipio Colon Putumayo Valle Guamez
 - Valle Guamez

5. **CANAL DE BUZÓN DE SUGERENCIAS:** El buzón de sugerencias es un instrumento puesto a disposición de los miembros de la comunidad educativa, de los usuarios y la ciudadanía en general, para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes, así como para la mejora de la calidad de los servicios que presta el Instituto Tecnológico del Putumayo, se ha provisto de unos formatos para que el usuario escriba su PQRS y sus datos básicos. Estos formatos se recogen cada 15 días por el responsable de Atención al ciudadano quien en caso de encontrar sugerencias levanta un acta de apertura de los buzones radica los datos en el aplicativo web y continua con las actividades en el proceso de atención a PQRS.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 4 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

6. TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS

Cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición, de acuerdo la ley 1755 de 2015 se deberá dar trámite en los siguientes términos:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Deben resolverse en un término no mayor de diez (10) días.
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (05) días siguientes a su recepción.
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

Se debe tener en cuenta además los términos, establecidos por los órganos de control, la rama legislativa y la rama judicial y/o entidades que ejercen funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos.

7. LINEAMIENTOS A SEGUIR PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES

SITUACIÓN	LINEAMIENTO	NORMATIVA
No es posible resolver la petición en los plazos señalados	La institución debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta a petición. Si el peticionario insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene un mes para completarla.	Parágrafo 2 del artículo 16 y Artículo 17 de la ley 1755 de 2015.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 5 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Atención prioritaria	Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente, cuando los niños, niñas y adolescentes presentan directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.	Artículo 20 de la ley 1755 de 2015. Artículo 12 del Decreto 019 de 2012
Sistema de Turnos	Las peticiones se solucionan de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales: Según lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones debe adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tenga prelación legal. Por ello, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. Para peticiones verbales los funcionarios encargados deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales.	artículo 20 de la ley 1437 de 2011
Si la Institución no es la competente	Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o	Artículo 20 de la ley 1755 de 2015

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 6 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

	responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.	
Desistimiento Tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. la institución decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.	Artículo 17 de la ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	Opera cuando de manera expresa los interesados informan a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición, sin embargo, las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	Artículo 18 de la ley 1755 de 2015
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	Artículo 19 de la ley 1755 de 2015
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse, se archivará la petición.	Artículo 19 de la ley 1755 de 2015
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	Artículo 19 de la ley 1755 de 2015
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la institución podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web itputumayo@itp.edu.co y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	Artículo 22 de la ley 1755 de 2015
Denuncias por actos de corrupción	Deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado.	

8. TRAMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

El Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante el Decreto 1166 del 19 de julio del 2016, reglamentó lo concerniente al Derecho de Petición cuando es presentado verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 7 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

El Instituto Tecnológico del Putumayo, centraliza las peticiones verbales en la oficina de atención al ciudadano, los funcionarios encargados de atender las líneas telefónicas, recepcionarán las peticiones presentadas por este medio, adicional El Canal Virtual del aplicativo de PQRSD se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles.

8.1. Presentación y radicación de peticiones verbales.

La oficina de atención al ciudadano, deberá dejar constancia y deberá radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la institución.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 8 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

8.2. Respuesta al derecho de petición verbal.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

8.3. Solicitudes de acceso a la información pública:

Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios, el Instituto Tecnológico del Putumayo, determina si la solicitud debe ser presentada por escrito, para lo cual se deberá poner a disposición de los usuarios formularios estandarizados para facilitar la presentación de la misma.

8.4. Falta de competencia.

Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, el funcionario encargado de la oficina de atención al usuario dejará constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

8.5. Inclusión social.

Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y con el fin de promover la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección género y edad, la oficina de atención al ciudadano concederá atención prioritaria y diferencial, para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

8.6. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la Institución en su lengua o dialecto. Las oficinas de atención al ciudadano habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 9 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Cuando la institución no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

8.7. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

8.8. Accesibilidad. El Instituto Tecnológico del Putumayo divulgará en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, cartelera oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
1	Presentar la sugerencia queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación	El usuario presenta su queja, reclamo, sugerencia, denuncia a través de alguno de los canales de atención	Usuario	Archivo digital Escrito	Aplicativo PQRSD
2	Recepcionar y radicar las PQRSD	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Secretaría Ejecutiva recibe y asigna un número de radicación a la queja, reclamo, sugerencia 2. La ingresa a la base de datos correspondiente. 3. Los funcionarios encargados de la coordinación en la subsede y en los municipios donde se dicten programan académicos, escaneara las PQRSD recibidas y se enviarán inmediatamente a la secretaria Ejecutiva. 	Secretaría Ejecutiva	Archivo digital	Aplicativo PQRSD
3	Analizar la PQRSD, determinación del trámite y asignación interna por competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Rectoría analiza el asunto, determinando si procede una respuesta directa o si la PQRSD debe ser trasladada a otra dependencia, caso en el cual determina a quién corresponde la competencia. 	Rectoría	Archivo digital	No aplica
4	Trasladar la petición queja, reclamo, sugerencia, denuncia	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Secretaría ejecutiva traslada la queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a la dependencia competente para dar respuesta. 	Secretaría Ejecutiva	Archivo digital Oficio	Aplicativo PQRSD

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 10 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

		2. El traslado se registra en la base de datos. De igual manera, realiza seguimiento a los asuntos trasladados, verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan.			
5	Analizar y atender la PQRS por parte de la dependencia competente	<ol style="list-style-type: none"> 1. La dependencia que recibe por competencia el asunto, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al usuario, verifica que sea de fondo, suficiente y pertinente. 2. Debe asignar un número de radicación de salida a la respuesta y entregar a la secretaria Ejecutiva para su envío. 	Jefe de dependencia Secretaria Ejecutiva	Archivo digital Oficio	Aplicativo PQRS
6	Realizar seguimiento y verificación de la respuesta	1. La Secretaría Ejecutiva realiza seguimiento a las PQRS para que sean tramitadas en los términos legales, si observa que se han superado los términos de emisión de la respuesta, envía un correo de insistencia de trámite a la dependencia responsable, con copia a la Rectoría y a la Oficina de Control interno Disciplinario o a quien haga sus veces. La insistencia se registra en la base de datos.	Secretaría	Archivo digital Oficio	Aplicativo PQRS
07	Presentar los informes de gestión de los Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias de las Sedes.	La Secretaría Ejecutiva presenta informes cada trimestre y anualmente ante la Vicerrectoría Administrativa, en los que da cuenta del trámite dado a los asuntos recibidos en ese periodo.	Secretaria	Informe de Gestión Oficio	
08	Presentar el informe consolidado al Rector y preparación del informe a la oficina de Planeación para la elaboración del plan anticorrupción.	La Vicerrectoría Administrativa, consolida los informes presentados por la secretaria ejecutiva. Con esa información presenta un informe cada semestre al Rector sobre la gestión del Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias el cual deberá incluir: (i) servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, (ii) principales recomendaciones sugeridas por los particulares.	Vicerrectoría Administrativa	Informe consolidado Oficio	
09	Realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de los procesos	Realizar análisis de temas recurrentes y el impacto de solicitudes derivado de la consolidación institucional y de sedes tomando en cuenta la recurrencia e impacto de temas radicados en el sistema PQRS.	Vicerrectoría Administrativa	Informe Consolidado- Planes de mejoramiento	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 11 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

10	Evaluar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, analiza los informes, así como el informe consolidado. Con esa información evalúa el Sistema y sugiere las medidas conducentes a garantizar el eficiente y efectivo funcionamiento del Sistema. Como producto de esta evaluación la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces rinde un informe semestral al Rector.	Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informe de evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias Oficio	
----	--	---	---	---	--

IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Radicación de entrada : se determina teniendo en cuenta los siguientes elementos: Tipo de trámite, identificación PQRS, año, mes, día de radicación.

TRAMITE	ID	AÑO	MES	DÍA	N° CONSECUTIVO
PETICIÓN	PET				
QUEJA	QUE				
RECLAMO	REC				
SUGERENCIA	SUG				
DENUNCIO	DEN				

Radicación de salida:

DEPENDENCIA	CONSECUTIVO
REC- 1-	08
VAC	
VAD	

10. CONSIDERACIONES GENERALES

- ❖ Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales.
- ❖ Toda actuación que inicie cualquier persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- ❖ Mediante Derecho de petición, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar,

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 12 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- ❖ Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.
- ❖ SEGUIMIENTO. Es necesario: Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la institución.
- ❖ La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- ❖ El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- ❖ El tratamiento de los datos personales y protección e la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá al desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.
- ❖ En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado

NORMATIVIDAD

✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:

- **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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales...”
- **Artículo 74.** “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley...”

- ✓ **LEY 1755 DE 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo...”
- ✓ **LEY 1712 DE 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 13 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

- ✓ **LEY 1474 DE 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
 - **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

- ✓ **DECRETO 1166 DE 2016** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

- ✓ **DECRETO 103 DE 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones”
 - **“Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:**
 - (1) *Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*
 - (2) *Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*
 - (3) *Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*
 - (4) *Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*
 - (5) *Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.*

Parágrafo 1°. *Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.*

Parágrafo 2°. *Las condiciones de seguridad que deben atender los medios electrónicos señalados en el presente artículo y los adicionales que defina el sujeto obligado para la recepción de solicitudes, serán*

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-001
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 01 Fecha: 13 - 03 - 2018
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Página: 14 de 14
Elaboró: GLADIS VALENCIA CASTAÑO Cargo: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: JULIOCESAR ORDOÑEZ R. Cargo: Profesional de Apoyo MIPG	Aprobó: Marisol González Ossa Cargo: Rectora	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

establecidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea”.

- ✓ **DECRETO 019 DE 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
 - **Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
 - **Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.** Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.
 - **Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.** Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
- ✓ **LEY 734 DE 2002.** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”
 - **Artículo 34. Deberes.** Son deberes de todo servidor público:
 - (...)
 - 19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- ✓ **RESOLUCIÓN N° 0361 DE ABRIL 23 DE 2015** “por el cual se crea y se reglamenta el funcionamiento de la oficina de atención al ciudadano en el Instituto Tecnológico del Putumayo” modificada por la resolución N° 0070 “Por medio de la cual modifica en todas sus partes la Resolución 361 del 23 de abril de 2015 y se dictan otras disposiciones”

Proyectó:
Gladis Valencia Castaño
Contratista de Apoyo Jurídico

Revisó:
Ana Mirian Camacho Bravo
Profesional de apoyo SGC

Aprobó:
Laura Cristina Benavides Prieto
Vicerrectora Administrativa