



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



El **Saber** como **Arma de Vida**

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.**

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD  
INSTITUCIONAL.

### DIRECTIVOS

MIGUEL ANGEL CANCHALA DELGADO  
Rector

CARLOS FERNANDO CUELLAR.  
Vicerrector Administrativo

NILSA ANDREA SILVA CASTILLO  
Vicerrectora Académica

Esp. IVETH DEL CARMEN LIÑEIRO  
Coordinadora de Bienestar Universitario



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

**BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Página 3 | 62

INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO  
MOCOA  
2020

## **INTRODUCCIÓN:**

El Instituto Tecnológico del Putumayo como entidad regida por las normas del derecho público y directrices de la ley 30 de 1992, tiene el deber legal y constitucional de asumir las responsabilidades que le atañen en su campo específico de acción, según lo previsto en la Constitución, las leyes y demás normas que lo regulan y a las cuales está sujeto el accionar del servidor público, con el fin de que ello redunde en el beneficio de los administrados y refleje, a la vez, la buena marcha de la administración.

El Instituto Tecnológico del Putumayo, es una institución pública de Educación Superior, creada mediante ley de 1989 como Establecimiento Público, de carácter Académico del Orden Departamental, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y patrimonio Independiente, adscrito al Departamento del Putumayo. Surge en el territorio putumayense como respuesta a una necesidad académica de profesionalización, con capacidad de compromiso frente a las propuestas idóneas de desarrollo regional, en un proceso formativo para que se consoliden los discursos y responsabilidades en torno a la tarea histórica que debemos asumir.

El servicio público está orientado por una serie de principios jurídicos que sirven para delimitar la interpretación, la actuación y la participación de las autoridades y los asociados en este proceso. Estos principios que encauzan la actividad administrativa surgen, básicamente, i) del esquema de derechos fundamentales reconocidos en la Constitución; ii) del análisis de los supra principios del Estado colombiano; iii) de dos importantes disposiciones constitucionales, a saber: el artículo 29, que establece el debido proceso, y el artículo 209, que indica que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se sujeta a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía y celeridad, entre otros; la fuente legal, no obstante, recoge lo expresado por el constituyente y «desarrolla aquellos principios indispensables para una debida aplicación de los mismos en el mundo de la realidad fáctica administrativa y que coadyuvan irremediabilmente al cumplimiento de los cometidos asignados a la función administrativa».



IES Vigilada por:



## **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.**

En este orden de ideas, el Instituto Tecnológico del Putumayo conforme con lo establecido en la Ley No 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», reglamentó mediante resolución Nro. 0361 de abril del 2015 la oficina de atención al ciudadano la cual fue modificada en todos sus apartes con la resolución Nro. , 070 de febrero del 2016 y finalmente adoptó el reglamento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones al interior dela institución mediante resolución Nro. 0717, del 29 de noviembre de 2018, acompañado de un proceso y un procedimiento denominado: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS avalado por la dependencia de Calidad, lo anterior con el fin de garantizar la participación de los actores de la sociedad y de la comunidad universitaria. Este un mecanismo de interacción directa que ayuda a conocer las inquietudes y sugerencias, cuyos análisis, a su vez, contribuyen a detectar y solucionar posibles fallas. Este proceso institucional que promueve la transparencia; para ciudadanos y comunidad educativa es otra forma de participar en el acontecer de esta institución.

### **2 DESCRIPCION DEL PROCESO DE ESTION DE PQRS**

En el instituto tecnológico el Putumayo existe un reglamento para el trámite de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, establecido médiate resolución No 0717 de noviembre de 2018, esta resolución es institucional y aplica para todas las dependencias, adicionalmente desde la Dependencia de Calidad está establecido los proceso y procedimientos para el trámite de quejas y reclamos.

#### **2.1 PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

##### **2.1.1 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.

##### **2.1.3. 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.

#### **2.1.4 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.

**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.

### **3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:**



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

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”

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:*

*Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinados por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*



El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## BIENESTAR UNIVERSITARIO

Página 7 | 62

*Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*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 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*



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

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”

### 4. CONSIDERACIONES GENERALES

#### 4.1 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.

#### 4.2 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.:





El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

**BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Página 9 | 62

Sede principal Barrio Luis Carlos Galán, en el municipio de Mocoa Putumayo.

Subsede Sibundoy en la escuela Nazaret municipio Colon Putumayo.

Valle del Guamúz

Puerto Asís

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.

**CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención a 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, línea móvil (+57) 310 3310083 - Línea móvil sub sede Sibundoy (+57) 3102434689.

**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](http://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: [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se ingresan al sistema para el radicado, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

**CANAL DE BUZÓN DE SUGERENCIAS:**



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

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 expresar 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 del formato F-CYM- para que el usuario escriba su PQRSD 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 PQRSD.

### 4.3 TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

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

### 4.4 LINEAMIENTOS A SEGUIR PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES

SITUACIÓN	LINEAMIENTO	NORMATIVA
-----------	-------------	-----------



**BIENESTAR UNIVERSITARIO**

<p>No es posible resolver la petición en los plazos señalados</p>	<p>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.</p>	<p>Parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.</p>
<p>Petición incompleta</p>	<p>Se deben tener en cuenta dos momentos:            En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta a petición. Si el peticionario insiste, debe ser radicada.            Una vez 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.</p>	<p>Parágrafo 2 del artículo 16 y Artículo 17 de la ley 1755 de 2015.</p>
<p>Atención prioritaria</p>	<p>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.</p>	<p>Artículo 20 de la ley 1755 de 2015. Artículo 12 del Decreto 019 de 2012</p>
<p>Sistema de Turnos</p>	<p>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</p>	<p>artículo 20 de la ley 1437 de 2011</p>



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

	<p>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.</p> <p>Para peticiones verbales los funcionarios encargados deberán garantizar un sistema de tumos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales.</p>	
Si la Institución no es la competente	<p>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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</p> <p>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.</p>	Artículo 20 de la ley 1755 de 2015
Desistimiento Tácito	<p>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.</p>	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 <a href="mailto:itputumayo@itp.edu.co">itputumayo@itp.edu.co</a> 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 traslado.	

#### 4.5 TRAMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

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, de acuerdo al decreto 1166 Decreto 1166 del 19 de julio del 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho.

##### 4.5.1 Presentación y radicación de peticiones verbales



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

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:

- ✓ Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- ✓ Fecha y hora de recibido.
- ✓ 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. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- ✓ Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, se realiza en el formato F-CYM-007 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

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

### 4.5.2 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 respuesta 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.

#### **4.5.3 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.

#### **4.5.4 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.

#### **4.5.5 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.

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.

#### **4.5.6 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.

#### **4.5.7 Accesibilidad**



IES Vigilada por:



## **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.**

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.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

### 4.6 TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de los datos personales y protección de 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.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Presentar la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, denuncia, felicitación	Presenta su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, denuncia, felicitación a través de alguno de los canales de atención.	Usuario	Archivo digital/ Escrito Verbal Formato F-CYM-007
2	Recepción y radicación las PQRSD	<p>Recibe y asigna un número de radicación a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación. se ingresa a la base de datos correspondiente.</p> <p>En la Subsede y en los municipios donde se dicten programan académicos, los funcionarios encargados, escaneara las PQRSD recibidas y se enviarán inmediatamente a la secretaría Ejecutiva, vía correo electrónico.</p> <p>Se entrega a Rectoría las PQRSD que fueron radicadas.</p>	Oficina de Atención al Ciudadano	<p>Archivo digital</p> <p>Correo Electrónico</p>
3	Analizar la PQRSD, determinación del trámite y asignación	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/fisico



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

6	Seguimiento y verificación de la respuesta	Realiza seguimiento a las PQRSD 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 Rectoría y a la Oficina de Control Interno Disciplinario o a quien haga sus veces.	Oficina de Atención al Ciudadano	Correo Electrónico
07	Presentación de informes	Presenta informes Trimestral y anualmente ante la Vicerrectoría Administrativa, en los que da cuenta del trámite dado a los asuntos recibidos en ese periodo y dando las respectivas acciones de mejora a que haya lugar.	Oficina de Atención al Ciudadano	Oficio de remisión  Informe de Gestión
08	Consolidación y presentación de informe a la oficina de Planeación para la elaboración del plan anticorrupción.	Consolida los informes reportados por la oficina de atención al ciudadano y presenta un informe cada semestre a Rectoría sobre la gestión del Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias el cual deberá incluir: servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, Principales recomendaciones sugeridas por los particulares. Acciones de mejora a que haya lugar.	Vicerrectoría Administrativa	Informe consolidado  Oficio de remisión
09	Establecimiento de Acciones de Mejoramiento Continuo	De acuerdo a los resultados de los Informes reportados por la oficina de atención al ciudadano, se establecen las acciones de mejoramiento requeridas, con el objeto de mejorar en la rapidez, calidad y atención de las respuestas dadas a los peticionarios.	Vicerrectoría Administrativa	Acciones de mejoramiento

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

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, 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 de remisión
----	--	---	---	---

### 6. FORMATOS

F-CYM-007 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

No.	Actividad o Proceso donde se realizó el Cambio	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación del Cambio	Versión que Queda Vigente	Versión que Queda Obsoleta
1	Creación del procedimiento	N.A	16 de noviembre de 2018	01	N.A

### 8. ANEXOS

#### ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. Radicación de entrada: Se determina teniendo en cuenta los siguientes elementos: Tipo de petición, consecutivo de radicación, año, mes y día de radicación.

Tipo de tramite: Se tomará la siguiente identificación según el tipo de petición a tramitar:

TRAMITE	ID
PETICIÓN	PET
QUEJA	QUE
RECLAMO	RCL
SUGERENCIA	SUG
DENUNCIA	DEN

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

Consecutivo de radicación: Se dará de acuerdo al consecutivo asignado en el radicador de correspondencia del Instituto.

Mes de radicación: Se tomará la siguiente identificación de acuerdo al mes de radicación de la petición:

MES	ID
Enero	01
Febrero	02
Marzo	03
Abril	04
Mayo	05
Junio	06
Julio	07
Agosto	08
Septiembre	09
Octubre	10
Noviembre	11
Diciembre	12

c) Año: Se coloca los dos últimos dígitos del año correspondiente:

Ejemplo:      Tipo de petición:            QUE  
                   Consecutivo de radicación:    08  
                   Mes de radicación:                    10  
  
                   Año de radicación:                    18

La radicación quedaría así: QUE-08-10-18

2. Radicación de salida: Se determina teniendo en cuenta los siguientes elementos: Dependencia, consecutivo de salida de la dependencia y consecutivo del Instituto.

Dependencia: Se tomará la siguiente identificación según la dependencia que origina la respuesta:

DEPENDENCIA	ID
RECTORIA	REC
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	VAD
VICERRECTORIA ACADEMICA	VAC



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

SEDE VALLE DE SIBUNDOY	VSI
SEDE PUERTO ASÍS	PTO
SEDE VALLE DEL GUAMUEZ	VAG
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	CIN

Consecutivo de respuesta: Se dará de acuerdo al consecutivo del Instituto Tecnológico del Putumayo, lo asigna la secretaria ejecutiva.

Ejemplo: Dependencia donde se origina: REC

Consecutivo de dependencia: 009

Consecutivo de respuesta: 036

Vigencia:

18

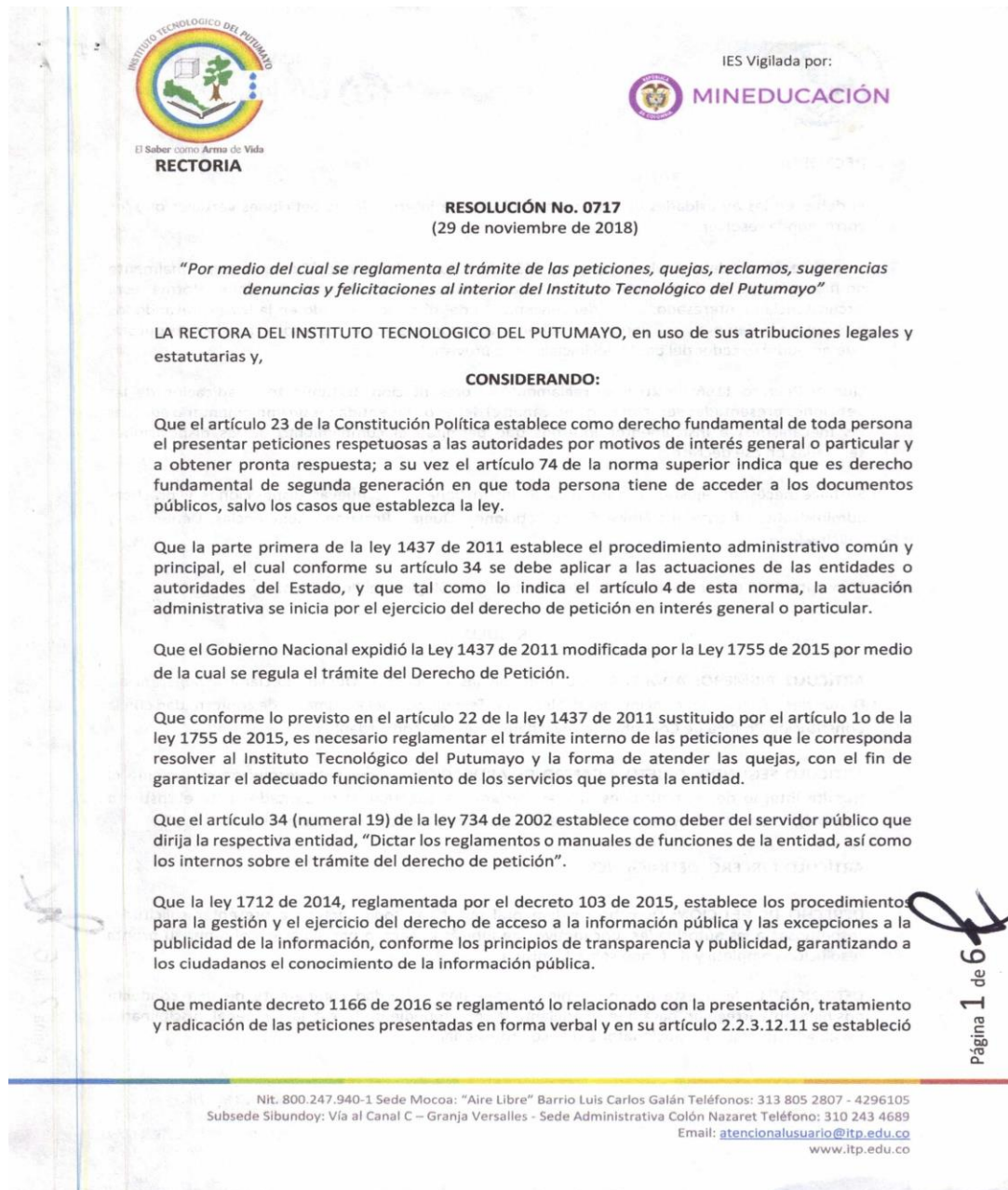
La radicación de salida quedaría así: REC-009-036-18



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

### 9. ANEXOS

#### Resolución Nro 0717



INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO  
El Saber como Arma de Vida  
RECTORIA

IES Vigilada por:  
MINEDUCACIÓN

**RESOLUCIÓN No. 0717**  
(29 de noviembre de 2018)

*“Por medio del cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones al interior del Instituto Tecnológico del Putumayo”*

LA RECTORA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece como derecho fundamental de toda persona el presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta; a su vez el artículo 74 de la norma superior indica que es derecho fundamental de segunda generación en que toda persona tiene de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la parte primera de la ley 1437 de 2011 establece el procedimiento administrativo común y principal, el cual conforme su artículo 34 se debe aplicar a las actuaciones de las entidades o autoridades del Estado, y que tal como lo indica el artículo 4 de esta norma, la actuación administrativa se inicia por el ejercicio del derecho de petición en interés general o particular.

Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el trámite del Derecho de Petición.

Que conforme lo previsto en el artículo 22 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 10 de la ley 1755 de 2015, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones que le corresponda resolver al Instituto Tecnológico del Putumayo y la forma de atender las quejas, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios que presta la entidad.

Que el artículo 34 (numeral 19) de la ley 734 de 2002 establece como deber del servidor público que dirija la respectiva entidad, “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.

Que la ley 1712 de 2014, reglamentada por el decreto 103 de 2015, establece los procedimientos para la gestión y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y las excepciones a la publicidad de la información, conforme los principios de transparencia y publicidad, garantizando a los ciudadanos el conocimiento de la información pública.

Que mediante decreto 1166 de 2016 se reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas en forma verbal y en su artículo 2.2.3.12.11 se estableció

Página 1 de 6

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 313 805 2807 - 4296105  
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versailles - Sede Administrativa Colón Nazaret Teléfono: 310 243 4689  
Email: [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co)  
[www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co)



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



el deber de las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones verbales que les corresponda resolver.

Que el parágrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2011 establece que "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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"

Que el Decreto 1166 de 2016 se reglamentó la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; indicando el deber de las entidades de implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en ese decreto.

Se hace necesario ajustar la normatividad institucional a las nuevas disposiciones y prácticas administrativas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

En mérito de lo expuesto, la Rectoría del Instituto Tecnológico del Putumayo,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR** el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al interior del Instituto Tecnológico del Putumayo, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley y demás normas concordantes.

**ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:** La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante el Instituto Tecnológico del Putumayo dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

### ARTÍCULO TERCERO: DEFINICIONES:

**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.





## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



**MINEDUCACIÓN**

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.

**FELICITACIÓN:** Es la manifestación de satisfacción o agradecimientos por lo ofrecidos por la entidad o de algún funcionario de la misma.

**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.

### ARTÍCULO CUARTO: FORMULACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Toda persona podrá presentar sus solicitudes ante el Instituto Tecnológico del Putumayo, a través de los siguientes canales:

- 1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** a través de la atención presencial y la radicación por correspondencia los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en las siguientes Oficinas de Atención al Usuario:
  - Sede principal Barrio Luis Carlos Galán, en el municipio de Mocoa Putumayo.
  - Subsede Sibundoy en la escuela Nazaret municipio Colón Putumayo.
  - Valle del Guamúez.
  - Puerto Asís.
- Radicación por correspondencia:** recibe, radica y direcciona la petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias que ingresan al Instituto Tecnológico del Putumayo.
- 2. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención a interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Instituto



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



MINEDUCACIÓN

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) 3103310083 - (+57)
  - Línea móvil sub sede Sibundoy (+57) 3102434689.
- Las solicitudes que se presenten en forma verbal, el funcionario dejará por escrito la comunicación del usuario en el formato F-CYM-007.
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 de la siguiente manera:
- **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](http://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: [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se ingresan al sistema para el radicado, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
4. **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 expresar 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 del formato F-CYM-007 para que el usuario escriba su PQRSD 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.

### ARTÍCULO QUINTO: TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La oficina de atención al ciudadano se encargará de recibir, radicar, remitir al funcionario competente, realizar seguimiento y enviar respuesta al peticionario.

Una vez presentada las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, Rectoría relacionará el funcionario competente, y la oficina de Atención al Ciudadano la enviará por correo electrónico para su respectiva respuesta.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



**MINEDUCACIÓN**

El funcionario competente emitirá la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, y la envía a la Oficina de Atención al Ciudadano para la revisión y firma de Rectoría. La Oficina de Atención al Ciudadano remitirá la respuesta al peticionario.

**Parágrafo 1.** Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones radicadas físicamente en las oficinas de la Sede Sibundoy, Valle del Guamuez y Puerto Asís se deberán remitir inmediatamente al correo de atención al ciudadano: [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co)

En el evento de que una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación se envíe directamente al correo institucional de algún funcionario, este lo deberá remitir inmediatamente al correo [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co), para seguir el procedimiento establecido para la atención a PQRSD.

**ARTICULO SEXTO: OBLIGATORIEDAD DE DAR RESPUESTA:** Todo funcionario que por competencia le sea remitida una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia estará en obligación de dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley, por medio de la oficina de atención al ciudadano, quienes remitirán la respuesta por medio del correo electrónico [atencionalusuario@tp.edu.co](mailto:atencionalusuario@tp.edu.co).

En caso de que se remitan felicitaciones, estas les serán enviadas sólo para su conocimiento y socialización. Sin que sea necesario brindar respuesta.

**ARTICULO SÉPTIMO: TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se contarán desde el día siguiente a su radicación, así:

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 hábiles siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Deben resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los quince (15) días hábiles 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.

**ARTÍCULO OCTAVO: TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS O QUEJAS CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA.** El trámite de las denuncias o quejas se adelantará de conformidad con lo establecido en el procedimiento administrativo especial de la ley 734 de 2002 y los parámetros que defina la Oficina de Control Disciplinario Interno o el área competente.

**ARTÍCULO NOVENO: SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN ESTA RESOLUCIÓN.** Las situaciones no previstas en esta Resolución, se regirán por las disposiciones contenidas la Constitución Política de Colombia, la Ley y en las disposiciones que la modifiquen, sustituyan o adicione.

**ARTÍCULO DÉCIMO: IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER EN TÉRMINO.** Cuando para resolver la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, sea necesaria la actuación de un tercero, obtener información de este, o cualquier otra actividad que se encuentre fuera de las competencias del Instituto Tecnológico del Putumayo - ITP, se informará al interesado sobre la imposibilidad de cumplir con los términos establecidos en la presente resolución.

**ARTÍCULO NOVENO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Mocoa, a los veintinueve (29) días del mes de noviembre de 2018.

  
MARISOL GONZÁLEZ OSSA  
Rectora

Proyectó:  
Ana Miriam Camacho Bravo  
Prof. Universitaria de SGC Profesional de apoyo jurídico

Revisó:  
César Homero Chávez Vergara  
Profesional de apoyo jurídico

Aprobó:  
Laura Cristina Benavides  
Vicerrectora Administrativa



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

RESOLUION 070

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



### RESOLUCIÓN N° 0070 (Febrero 8 de 2016)

*"Por medio de la cual modifica en todas sus partes la Resolución 0361 de Abril 23 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*

LA RECTORA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO, En uso de sus facultades legales, estatutarias y,

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo las restricciones que establezca la ley.

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 establece que, 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.

Que La autonomía del Instituto Tecnológico del Putumayo está consagrada en la Constitución Política Constitución Política de Colombia, y de conformidad con la Ley 30 del 29 de diciembre de 1992, en su capítulo VI, artículos 28, 29 y siguientes, reconoce a las universidades e instituciones de educación superior, el derecho de darse y modificar sus estatutos y adoptar el régimen de estudiantes y docentes.

Que mediante Resolución N° 0361 del 23 abril de 2015, se creó y reglamentó el funcionamiento de la oficina de atención al ciudadano en el Instituto Tecnológico del Putumayo cuyo articulado resulta inoperable e ineficaz y no se ajusta a las realidades y expectativas del ciudadano frente a los trámites y servicios que ofrece la Institución.

Que el artículo primero de la reseñada resolución, creó la oficina de atención al ciudadano y la adscribió a la Secretaría Ejecutiva, yerro que no se ajusta al organigrama de la Institución por tratarse de un cargo y no de una dependencia en la estructura académico-administrativa de la Institución.

Página 1 de 6



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



\*Continuación de la Resolución Nro. 0070 del 8 de febrero de 2016\*

Que dentro de las políticas de la administración del Instituto Tecnológico del Putumayo, se encuentra la implementación de procesos enmarcados dentro de los planes estratégicos y las metas institucionales en procura del mejoramiento de la calidad del servicio de conformidad con la ley 872 de diciembre de 2003, la cual fue Reglamentada por los Decreto Nacionales 4110 de 2004 y 4295 de 2007.

Que el Instituto Tecnológico del Putumayo, ha realizado mesas de trabajo con el personal encargado de los procesos de Gestión de Calidad en búsqueda de la mejora continua, con el fin de hacer la oficina de atención al ciudadano, más eficiente, prestar un mejor servicio y atender acertadamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de conformidad con la normatividad vigente.

Que en consecuencia es necesario actualizar las disposiciones contenidas en la Resolución N° 0361 de Abril 23 de 2015, en términos de calidad y satisfacción de los servicios que ofrece la Institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales.

En mérito a lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO-** Modificar en todos sus apartes la Resolución 0361 de abril 23 de 2015, la cual quedará así:

#### "CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 1°.- Creación de La Oficina de Atención al Ciudadano.** Crear la oficina de atención al ciudadano del Instituto Tecnológico del Putumayo, Dependencia encargada de suministrar información y orientar a los usuarios de los servicios, así como Recepcionar y direccionar al área correspondiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad educativa y la ciudadanía en general, con el fin de atender y dar respuesta oportuna a las necesidades y peticiones de los usuarios. **Parágrafo Estructura Organizativa.-** La Oficina de Atención al Ciudadano dependerá directamente de la Vicerrectoría Administrativa y su funcionamiento se desarrollará a través de ventanilla única y un mecanismo sistematizado de la información.

**ARTICULO 2°.- Principios.-** Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



\*Continuación de la Resolución Nro. 0070 del 8 de febrero de 2016\*

**ARTICULO 3°. Objetivos.-** para efectos de la presente resolución se establecen los siguientes objetivos:

- Habilitar la Oficina de Atención al Usuario a través de un mecanismo de ventanilla Única e identificar las necesidades y expectativas de información y orientación de la comunidad educativa y ciudadanía en general con el fin de gestionar institucionalmente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e información, con los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de sus Derechos y Deberes, logrando la satisfacción y conformidad con una atención humanizada y de calidad en cumplimiento de la Misión Institucional.
- Fortalecer la administración, control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se reciben y a las respuestas generadas en el Instituto Tecnológico del Putumayo, con el fin crear estrategias, planes de mejoramiento y tareas a desarrollar para incrementar la satisfacción del ciudadano.

**ARTÍCULO 4°. Definiciones.-** Para interpretar y aplicar la presente Resolución, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Atención al Ciudadano.** Conjunto de servicios que se prestan a la comunidad educativa y ciudadanía en general que requieran de la colaboración para que los guíen, asesoren y orienten hasta obtener una respuesta satisfactoria.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general o particular y a obtener su pronta resolución, en concordancia con Ley 1755 de 2015.

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita 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 adquiridas en la Institución.

- **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 del Instituto Tecnológico del Putumayo.

- **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.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



"Continuación de la Resolución Nro. 0070 del 8 de febrero de 2016"

### CAPITULO II RESPONSABILIDADES

**ARTÍCULO 5°: Competencia.** Los funcionarios competentes en la implementación de la oficina de atención al ciudadano son:

- La Vicerrectoría Administrativa, tendrá la función de implementar y supervisar el buen funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano y su atención estará a cargo de la secretaria ejecutiva.
- La Secretaria Ejecutiva, será la responsable de la Atención al Ciudadano.

**PARAGRAFO. Son Funciones de la Secretaria Ejecutiva las siguientes:**

- Recibir, direccionar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y coordinar con el área responsable su atención dentro de los términos de ley.
- Hacer seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos en aras que las dependencias resuelvan de manera ágil y eficaz.
- Mantener Informado a los Jefes Inmediatos.
- Brindar información a los usuarios sobre los procedimientos a seguir para la realización adecuada de los diferentes trámites.
- Orientar a los usuarios de acuerdo a sus necesidades de los derechos, deberes y servicios que ofrece y desarrolla el Instituto Tecnológico del Putumayo.
- Informar oportunamente a la Vicerrectoría Administrativa las novedades de su cargo.
- Elaborar un informe mensual relacionando las quejas y reclamos para presentarlo a la Oficina de Control Interno, previa revisión de la Vicerrectoría Administrativa.
- Las demás que le sean asignadas y que sean propias de la naturaleza de sus funciones

**ARTÍCULO 6°: Oficina de Control Interno.** Tienen las siguientes responsabilidades:

- Proceder a la apertura de los buzones de quejas, reclamos y sugerencias, dejando constancia en un acta en la que se relacionen en forma clara las sugerencias y felicitaciones depositadas en los buzones.
- Una vez la Oficina de Atención al ciudadano, rinda informes y en ellos se observe la ocurrencia de una conducta que pudiese ser constitutiva de falta disciplinaria, la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces, tiene la obligación de esclarecer los motivos determinantes, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se cometió, el perjuicio causado con la falta al Instituto Tecnológico del Putumayo y la responsabilidad para proceder a la apertura del proceso pertinente, comunicándole al quejoso.





## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



\*Continuación de la Resolución Nro. 0070 del 8 de febrero de 2016\*

- Vigilar que la Atención al Ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

**ARTICULO 7°.-**El personal de las diferentes dependencias administrativas o académicas, los Jefes de Oficinas, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, los docentes y en general, los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, queja o reclamo, están obligados a:

- Responder por el trámite de manera oportuna dentro de los términos de ley.

### CAPITULO III ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**ARTÍCULO 8°.- Radicación y trámite de peticiones.** Las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se presentarán en forma verbal o escrita en la Oficina de Atención al Ciudadano, bien sea personal, telefónicamente, correo electrónico o a través de un buzón que el Instituto Tecnológico del Putumayo dispondrá en un lugar visible y de fácil accesibilidad al público.

**ARTÍCULO 9°.- Trámite y Seguimiento.** Una vez presentada la petición, queja, reclamo a través de los medios dispuestos se procede a la asignación de número de radicación y se asigna o transfiere a la dependencia competente. El trámite interno estará sujeto dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de 2015.

La Secretaria Ejecutiva de la oficina de Atención al Usuario será la encargada de realizar el seguimiento periódico, consignando la fecha y una síntesis de la gestión adelantada, estado del trámite, de las soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamo o sugerencia.

**ARTÍCULO 10°.- Término general para Resolver las Peticiones.** Los Derechos de petición se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

**ARTÍCULO 11°.- quejas y reclamos.** El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta resolución. **Parágrafo 1.** Las quejas o reclamos debidamente fundamentados serán de conocimiento de la oficina de Control interno Disciplinario quien será la dependencia que determine si es objeto de proceso disciplinable de conformidad con la Ley 734 de 2002. Las quejas se tramitarán de conformidad con los procedimientos de la ley 734 de 2002, o de La norma que la modifique o adicione.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



\*Continuación de la Resolución Nro. 0070 del 8 de febrero de 2016\*

**ARTÍCULO 12°.- Buzones de Sugerencias y Felicitaciones.** El Instituto Tecnológico del Putumayo pondrá a disposición de la ciudadanía buzones para que alleguen las sugerencias y felicitaciones.

**ARTICULO 13°.- Horario de Atención al Público.** La Oficina de Atención al ciudadano será de 8:00 a.m. a 12:00 m, y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m, según lo establezca el Instituto Tecnológico del Putumayo"

**ARTICULO SEGUNDO** – La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y modifica en lo pertinente, la Resolución 0361 de abril 23 de 2015.

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Mocoa Putumayo, a los ocho (8) días del mes de febrero del año de dos mil dieciséis (2016).



MARISOL GONZALEZ OSSA  
Rectora

Proyectó   
Gladis Valencia  
Profesional Universitario de apoyo

Revisó   
Marlie Yamile Cabrera Bautista  
Vicerrectora Administrativa



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

FORMATO PQRS: F-CYM-007

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: F-CYM-007
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: Fecha:
	FORMATO: PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIAS	Página: 1 de 1

Fecha

Día	Mes	Año

Radicación No.

### 1. TIPO Y ORIGEN DE LA SOLICITUD (Marque con una X)

TIPO									
Petición	<input type="checkbox"/>	Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Denuncia	<input type="checkbox"/>
ORIGEN									
Buzón de Sugerencias	<input type="checkbox"/>	Personal	<input type="checkbox"/>	Vía Telefónica	<input type="checkbox"/>				

### 2. TIPO DE USUARIO (Marque con una X)

Estudiante	<input type="checkbox"/>	Docente	<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	Administrativo	<input type="checkbox"/>	Ciudadano	<input type="checkbox"/>
------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	--------------------------	----------------	--------------------------	-----------	--------------------------

Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### 3. OFICINA DONDE SE ORIGINA LA SOLICITUD

Vicerrectoría Administrativa	<input type="checkbox"/>	Bienestar Universitario	<input type="checkbox"/>	Admisión Registro y Control Académico	<input type="checkbox"/>
Vicerrectoría Académica	<input type="checkbox"/>	Biblioteca	<input type="checkbox"/>	Docencia	<input type="checkbox"/>
CIECYT	<input type="checkbox"/>	Secretaría	<input type="checkbox"/>	Atención al Ciudadano	<input type="checkbox"/>

Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Resuma brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta				
Anexa Documentos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Descripción del Documento				

### 5. INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Nombre y Apellidos			
No. Documento de Identidad			
Marque si pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales			
Discapacidad	<input type="checkbox"/>	Menor de Edad	<input type="checkbox"/>
Adulto Mayor	<input type="checkbox"/>		

### 6. MEDIO DE CONTACTO PARA RECIBIR RESPUESTA

Escrito	Dirección de Correspondencia:
Correo Electrónico	Correo Electrónico:
Telefónico	Teléfono Fijo o Móvil



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

INFORMES DE PQRS REALIZADOS POR LA OFIINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO



Sede Mocoa - Subsede Sibundoy - Extensiones: Valle del Guarnuez - Puerto Asís - Colón  
Teléfonos: 4296105 - 313 805 2807 - 310 331 0083 Email: [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) Website: [www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co)  
Nit. 800.247.940-1 Código IES 3115 - 3116



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Rectoría

Esp. Miguel Ángel Cánchala Delgado

Rector (e)

Esp. Carlos Fernando Cuellar Martínez

Vicerrector Administrativo

Oficina de Atención al Ciudadano

Martha Judith Pérez Villota

Documento Elaborado por: Angela Yolima Bermeo Navia

Apoyo a Vicerrectoría Administrativa



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico del Putumayo tiene a disposición de la ciudadanía la oficina de Atención al usuario a través del cual, recepciona, gestiona y da respuesta a las solicitudes, utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura con todo el país, y de esta manera mejorar la atención de nuestros ciudadanos y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

La Oficina de Atención al usuario presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo /2020.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

#### ATENCIÓN PRESENCIAL

##### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos en la Sede principal Aire Libre: Barrio Luis Carlos Galán, Subsede Sibundoy: Antigua Escuela Nazaret Barrio Libertad Colon Putumayo - Extensión Valle del Guamuez: IE La Libertad, Extensión Puerto Asís: IE Alvernia, en horario de 8:00 a.m. a 12: m y de 2: 00 pm a 6:00 p.m. de Lunes a Viernes.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### ATENCIÓN VIRTUAL PÁGINA WEB

A través de la página [www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

### CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) y [notificacionesjudiciales@itp.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@itp.edu.co) el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio y/o de manera personal o correo certificado.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SEDE MOCOA

Atención: Angela Yolima Bermeo Navia, contacto 3103310083





IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SUBSEDE SIBUNDOY

**Coordinadora:** Janeth del Pilar Saavedra Guerra, contacto 3118483628

### LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION PUERTO ASIS

**Coordinador:** Jorge Morales, contacto 3138413507

### LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION VALLE DEL GUAMUEZ

**Coordinadora:** María Isabel Córdoba, contactos 3165786821- 3103284620

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos.

Este canal se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 p.m.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### MEJORAMIENTO CONTINUO

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso de atención al usuario a través de la oficina de Gestión de Calidad y Control Interno, seguimiento que facilitan el monitoreo, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos de ciudadanos que se recibieron a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Institución.

Cabe anotar que las consultas frecuentes se atendieron directamente desde la Oficina de Atención al Usuario. Las demás PQRSD se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia para su respectivo trámite.

Adicionalmente, desde la Oficina de atención al usuario se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos oportunamente.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

---



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

### Solicitudes:

Copias de documentos: Diez (10) días hábiles

Traslados por Competencia: Cinco (5) días hábiles.

Entes de Control: Cinco (5) días hábiles.

Defensoría del Pueblo: Cinco (5) días hábiles.

Periodistas: Atención Prioritaria.

Consultas de Información Técnica: Treinta (30) días hábiles.

Quejas: Quince (15) días hábiles.

Reclamos: Quince (15) días hábiles.

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



### GESTION EN CIFRAS PRIMER TRIMESTRE DE 2020.

#### TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR LA OFICINA DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO

En el transcurso de los meses de enero, febrero y marzo de 2020, en la oficina de atención al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, se recibieron una Queja interpuesta a un docente.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total
Vic. Académica	1			1

La oficina jurídica llevó a cabo el trámite pertinente para dar respuesta a esta queja interpuesta por estudiantes a un docente del ITP, la misma fue trasladada a la Procuraduría para lo respectivo, el día 13 de marzo del presente, la Procuraduría remitió la queja al Instituto Tecnológico del Putumayo por ser su competencia. El Instituto emitió la resolución 299 del 17 de marzo de 2020, por medio del cual se suspenden los términos legales dentro de las investigaciones administrativas adelantadas contra funcionarios, docentes y estudiantes, por motivos de la emergencia sanitaria Covid-19.

Una vez dada la normalidad de la Emergencia Sanitaria, se reanuda el proceso en mención.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



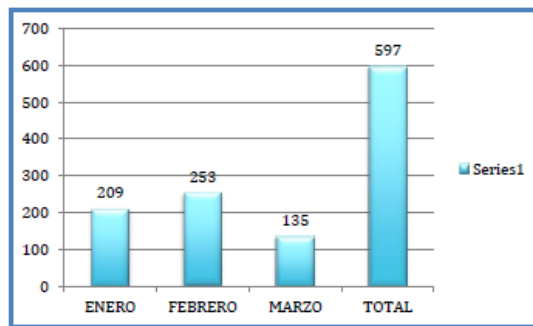
### PETICIONES RECEPCIONADAS PRESENCIALMENTE Y VIRTUALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE ENERO A MARZO DE 2020.

DEPENDENCIAS	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	58
BIENESTAR UNIVERSITARIO	12
CIECYT	4
CONTRATACION	65
CONTROL INTERNO	2
JURIDICA	13
PLANEACION	3
RECTORIA	55
REGISTRO Y CONTROL	6
SALA DE DOCENTES	152
TALENTO HUMANO	50
TESORERIA	20
VICERRECTORIA ACADEMICA	59
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	95
EGRESADOS	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>596</b>

Durante este primer trimestre se recibieron 596 peticiones, siendo el área de docencia con el mayor número de peticiones, con esto se concluye que son más los estudiantes los que solicitan trámites académicos, seguido de vicerrectoría administrativa, con trámites relacionados a devoluciones de matrículas incluido lo del programa de generación E.

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

TOTAL PQRSD - ENERO A MARZO DE 2020



En el primer trimestre de 2020, febrero fue el mes con el mayor número de peticiones. Este incremento se debe a que en este mes, los estudiantes solicitaron exámenes de validación por suficiencia y devoluciones de matrícula por retiro del semestre y salir beneficiados del programa del estado Generación E.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

En el mes de marzo se ve una disminución de peticiones, esto se debe a la emergencia sanitaria Covid- 19 que está atravesando el país, razón por la cual desde el día 21 de marzo el departamento del Putumayo entro en aislamiento preventivo, seguido del aislamiento nacional, decretado por el Presidente de Colombia. Desde esta fecha, no hay atención presencial en el Instituto, todas las PQRSD se las está atendiendo de manera eficiente y eficaz a través del correo electrónico y celular institucional registrados en la página 5 de este informe.

### REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

PERIODO	PRESENCIAL	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICA	TOTAL
Enero/Marzo de 2020	429	6	162	309	906

El mayor número de peticiones se realizaron presencialmente, el segundo medio utilizado fue vía celular, este medio en estos meses fue bastante usado por las personas que requerían información sobre inscripciones y matriculas, ya que se iniciaba el primer periodo estudiantil 2020-1.



IES Vigilada por:



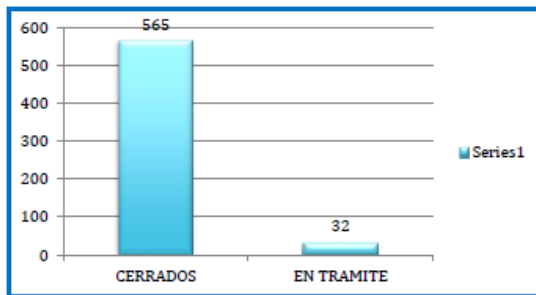
## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



### ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS



CERRADOS	EN TRAMITE	GESTION
874	32	96%

Durante el período Enero - Marzo de 2020 el índice de gestión fue del 96%, es decir que del total de requerimientos gestionados a través de todos los canales de atención disponibles, el 4% se encontraba en trámite al cierre de la vigencia, a corte al 31 de marzo / 2020. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de abril.





IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO



Sede Mocoa - Subsede Sibundoy - Extensiones: Valle del Guarnuez - Puerto Asís - Colón  
Teléfonos: 4296105 - 313 805 2807 - 310 331 0083 Email: [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) Website: [www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co)  
NIT. 800.247.940-1 Código IES 3115 - 3116



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Rectoría

Esp. Miguel Ángel Cánchala Delgado  
Rector (e)

Esp. Carlos Fernando Cuellar Martínez  
Vicerrector Administrativo

Oficina de Atención al Ciudadano  
Martha Judith Pérez Villota

Documento Elaborado por: Angela Yolima Bermeo Navia  
Apoyo a Vicerrectoría Administrativa



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico del Putumayo tiene a disposición de la ciudadanía la oficina de Atención al usuario a través del cual, recepciona, gestiona y da respuesta a las solicitudes, utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura con todo el país, y de esta manera mejorar la atención de nuestros ciudadanos y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

La Oficina de Atención al usuario presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio /2020.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

#### ATENCIÓN PRESENCIAL

##### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos en la Sede principal Aire Libre: Barrio Luis Carlos Galán, Subsede Sibundoy: Antigua Escuela Nazaret Barrio Libertad Colon Putumayo - Extensión Valle del Guamuez: IE La Libertad, Extensión Puerto Asís: IE Alvernia, en horario de 8:00 a.m. a 12: m y de 2: 00 pm a 6:00 p.m. de Lunes a Viernes.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

**Nota:** Desde el día 24 de Marzo del presente año, por la emergencia sanitaria Covid- 19, no hubo atención presencial. La atención se realizó de manera continua a través de los canales virtuales y atención telefónica.

### ATENCION VIRTUAL PÁGINA WEB

A través de la página [www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

### CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) y [notificacionesjudiciales@itp.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@itp.edu.co) el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio y/o de manera personal o correo certificado.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SEDE MOCOA**

**Atención:** Angela Yolima Bermeo Navia, contacto 3103310083

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SUBSEDE SIBUNDOY**

**Coordinadora:** Janeth del Pilar Saavedra Guerra, contacto 3118483628

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION PUERTO ASIS**

**Coordinador:** Jorge Morales, contacto 3138413507

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION VALLE DEL GUAMUEZ**

**Coordinadora:** María Isabel Córdoba, contactos 3165786821- 3103284620



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos.

Este canal se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12: 00 m y de 2: 00 pm a 6:00 p.m.

### MEJORAMIENTO CONTINUO

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso de atención al usuario a través de la oficina de Gestión de Calidad y Control Interno, seguimiento que facilitan el monitoreo, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos de ciudadanos que se recibieron a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Institución.

Cabe anotar que las consultas frecuentes se atendieron directamente desde la Oficina de Atención al Usuario. Las demás PQRS se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia para su respectivo trámite.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

---



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Adicionalmente, desde la Oficina de atención al usuario se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos oportunamente.

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

### Solicitudes:

Copias de documentos: Diez (10) días hábiles

Traslados por Competencia: Cinco (5) días hábiles.

Entes de Control: Cinco (5) días hábiles.

Defensoría del Pueblo: Cinco (5) días hábiles.

Periodistas: Atención Prioritaria.

Consultas de Información Técnica: Treinta (30) días hábiles.

Quejas: Quince (15) días hábiles.





IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



Reclamos: Quince (15) días hábiles.

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

### GESTION EN CIFRAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.

#### TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR LA OFICINA DURANTE LOS MESES DE ABRIL A JUNIO

En el transcurso de los mes de abril, mayo y junio de 2020, en la oficina de atencion al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, via celular o correo electronico no se recibieron quejas ni reclamos.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### PETICIONES RECEPCIONADAS VIRTUALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE ABRIL A JUNIO DE 2020.

DEPENDENCIAS	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	61
BIENESTAR UNIVERSITARIO	8
CIECYT	21
PLANEACION	3
JURIDICA	4
RECTORIA	7
REGISTRO Y CONTROL	8
SALA DE DOCENTES	97
TALENTO HUMANO	44
TESORERIA	46
VICERRECTORIA ACADEMICA	53
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	61
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>413</b>

Durante este segundo trimestre se recibieron vía correo electrónico 413 peticiones, siendo el área de docencia con el mayor número de peticiones, con esto se concluye que son más los estudiantes los que solicitan trámites académicos, seguido de vicerrectoría administrativa, con trámites relacionados a devoluciones de matrículas incluido lo del programa de generación E.



IES Vigilada por:



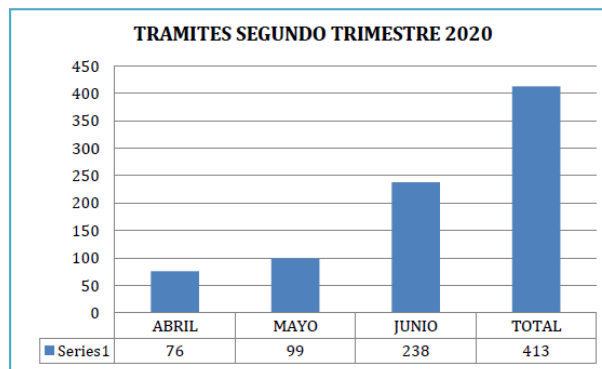
## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



### TOTAL PQRSD - ABRIL A JUNIO DE 2020





IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

En el segundo trimestre de 2020, junio fue el mes con el mayor número de peticiones. Este incremento se debe a que en este mes, los estudiantes solicitaron información sobre inscripciones, matriculas, habilitaciones, cursos de verano, homologaciones, reingresos, aplazamientos de semestre etc.

Desde el 24 de marzo el departamento del Putumayo entro en aislamiento preventivo, seguido del aislamiento nacional, decretado por el Presidente de Colombia. Desde esta fecha, no hay atención presencial en el Instituto, todas las PQRSD se las está atendiendo de manera eficiente y eficaz a través del correo electrónico y celular institucional registrados en la página 5 de este informe.

### REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

PERIODO	PRESENCIAL	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICA	TOTAL
Abril/Junio de 2020	0	0	413	333	746



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.

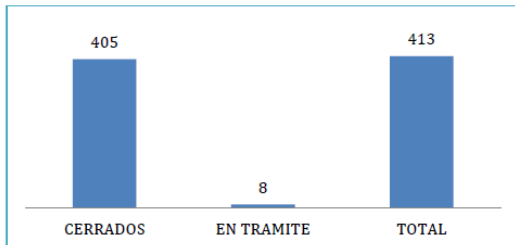


IES Vigilada por:



Para este segundo trimestre de 2020, se disminuyó la recepción de trámites, esto debido a que por la emergencia sanitaria no hubo atención presencial, solo se usaron de manera constante los canales virtuales y atención vía celular.

### ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS VIA CORREO ELECTRONICO.



CERRADOS	EN TRAMITE	GESTION
405	8	96%



IES Vigilada por:



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.



IES Vigilada por:



Durante el período Abril - Junio de 2020 el índice de gestión fue del 96%, es decir que del total de requerimientos gestionados a través de todos los canales de atención virtual, el 4% se encontraba en trámite al cierre de la vigencia, a corte al 30 de Junio / 2020. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de Julio.

El Instituto Tecnológico del Putumayo, viene trabajando arduamente en los diseños e implementación de los protocolos de bioseguridad, para el reingreso laboral de manera segura de sus colaboradores como de los visitantes.