

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código: P-CYM-002</b>
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 16 - 11 - 2018</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página: 1 de 15</b>
<b>Elaboró:</b> Gladys Valencia Castaño Ana Mirian Camacho <i>AMC</i> <b>Cargo:</b> Contratista Apoyo Jurídico Contratista Apoyo SGC	<b>Revisó:</b> Laura Cristina Benavides <i>LCB</i> <b>Cargo:</b> Administrativa Vicerrectora	<b>Aprobó:</b> Comité de Calidad
<b>Fecha:</b> 22 de octubre de 2018	<b>Fecha:</b> 23 de octubre de 2018	<b>Fecha:</b> 16 de noviembre de 2018

### 1. OBJETIVO

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

### 2. ALCANCE

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

### 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

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

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

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

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

**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.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 2 de 15

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

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:**
  - **Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales...”
  - **Artículo 74.** “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley...”
- **LEY 1755 DE 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo...”
- **LEY 1712 DE 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- **LEY 1474 DE 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
  - **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
- **DECRETO 1166 DE 2016** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- **DECRETO 103 DE 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
  - **Artículo 16.** *Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:*
    - (1) *Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*
    - (2) *Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código: P-CYM-002</b>
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 16 - 11 - 2018</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página: 3 de 15</b>

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

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

(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que defina 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 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”

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 4 de 15

- **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”

## 5. CONSIDERACIONES GENERALES

### 5.1 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.

### 5.2 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.:
  - Sede principal Barrio Luis Carlos Galán, en el municipio de Mocoa Putumayo.
  - Subsede Sibundoy en la escuela Nazaret municipio Colon Putumayo.
  - Valle del Guamúez
  - 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.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 5 de 15

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 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**.

3. **CANAL VIRTUAL:** El Canal Virtual se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles:

- **Formulario electrónico en página web:** para la recepción de solicitudes de información pública, el usuario puede ingresar a través del canal web: Portal web [www.itp.edu.co](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- 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.

### 5.3 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.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 6 de 15

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.

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

SITUACIÓN	LINEAMIENTO	NORMATIVA
No es posible resolver la petición en los plazos señalados	La institución debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. <b>En el recibo de la petición:</b> el servidor público informa verbalmente que está incompleta a petición. Si el peticionario insiste, debe ser radicada. 2. <b>Una vez radicada:</b> el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene un mes para completarla.	Parágrafo 2 del artículo 16 y Artículo 17 de la ley 1755 de 2015.
Atención prioritaria	Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente, cuando los niños, niñas y adolescentes presentan directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.	Artículo 20 de la ley 1755 de 2015. Artículo 12 del Decreto 019 de 2012

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página:</b> 7 de 15

Sistema de Turnos	<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 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>	artículo 20 de la ley 1437 de 2011
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</p>	Artículo 17 de la ley 1755 de 2015

 <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página:</b> 8 de 15

	pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.	
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 trasladado.	

## 5.5 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.

### 5.5.1 Presentación y radicación de peticiones verbales

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

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

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página:</b> 9 de 15

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

#### **5.5.2 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.

#### **5.5.3 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.

#### **5.5.4 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.

#### **5.5.5 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.**

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 10 de 15

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.

#### 5.5.6 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.

#### 5.5.7 Accesibilidad

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

### 5.6 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.

## 6. 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 PQRS	Recibe y asigna un número de radicación a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación. se ingresa a la base de datos correspondiente.  En la Subsede y en los municipios donde se dicten programan	Oficina de Atención al Ciudadano	Archivo digital  Correo Electrónico

	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página:</b> 11 de 15

		académicos, los funcionarios encargados, escaneara las PQRSD recibidas y se enviarán inmediatamente a la secretaría Ejecutiva, vía correo electrónico.  Se entrega a Rectoría las PQRSD que fueron radicadas.		
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/físico
4	Trasladar la petición queja, reclamo, sugerencia, denuncia	Traslada la queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a la dependencia competente para dar respuesta.  El traslado se registra en la base de datos y/o en Software de PQRSD.	Oficina de Atención al Ciudadano	Archivo digital Oficio/correo electrónico
5	Analizar y atender la PQRS por parte de la dependencia competente	Recibe por competencia el asunto, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al usuario, verifica que sea de fondo, suficiente y pertinente.  En el oficio de respuesta al peticionario debe asignar un consecutivo de salida de correspondencia, el cual se debe solicitar a la secretaria Ejecutiva.  Se entrega el oficio de respuesta a la oficina de atención al ciudadano, quien enviará respuesta al usuario.  <b>Nota 1:</b> La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.  <b>Nota 2.</b> El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en	Jefe de dependencia          Oficina de Atención al Ciudadano	Oficio medio físico

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Página:</b> 12 de 15

		<p>caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.</p> <p><b>Nota 3.</b> En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.</p>		
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.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos,</li> <li>• Principales recomendaciones sugeridas por los particulares.</li> <li>• Acciones de mejora a que haya lugar.</li> </ul>	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	Vicerrectoría Administrativa	Acciones de mejoramiento

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 13 de 15

		en la rapidez, calidad y atención de las respuestas dadas a los peticionarios.		
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

## 7. FORMATOS

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

## 8. 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

## 9. 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.
  - a. **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

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURARIO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 14 de 15

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

- a. **Dependencia:** Se tomará la siguiente identificación según la dependencia que origina la respuesta:

DEPENDENCIA	ID
RECTORIA	REC
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	VAD
VICERECTORIA ACADEMICA	VAC
SEDE VALLE DE SIBUNDOY	VSI
SEDE PUERTO ASÍS	PTO
SEDE VALLE DEL GUAMUEZ	VAG

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>Código:</b> P-CYM-002
	<b>PROCESO:</b> CONTROL Y MEJORAMIENTO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 16 - 11 - 2018
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TRAMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	<b>Página:</b> 15 de 15

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	CIN
-----------------------------------------------------------------	-----

- b. **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**