

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)



PA-GLA-PRO-014
VERSIÓN: 04
ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

1. OBJETIVO

Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los clientes, funcionarios de la institución y sociedad en general de manera eficaz y eficiente, con el fin de mejorar la satisfacción frente a los servicios brindados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las peticiones que ingresan a la Oficina de Ventanilla Única. Inicia con la recepción de la petición por parte del funcionario encargado de la Oficina de Ventanilla Única, el análisis del motivo, el traslado al funcionario a quien está dirigida la petición, el seguimiento, el trámite de la respuesta y el seguimiento a la calidad de la misma a través de la medición de la satisfacción del cliente.

3. RESPONSABLE

Líder del Proceso Gestión Legal, Administrativa y Financiera.

4. DEFINICIONES

4.1. CIENTE: Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto y/o servicio.

4.2. PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

4.3. DERECHO DE PETICIÓN: El derecho de petición es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Salvo norma legal especial en contrario y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad.

4.4. PETICIÓN DE DOCUMENTOS: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

4.5. DERECHO DE PETICIÓN DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR: Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la INFOTEP, ya sean de interés general o particular.

4.6. DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto del INFOTEP como institución, acerca de materias propias de las actividades públicas delegadas. Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

4.7. DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Entiéndase por derecho de petición de información la solicitud elevada con el propósito de que el funcionario dé a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo.

Cuando se trate de una solicitud de información de los congresistas, esta se deberá resolver dentro de un término máximo de CINCO (5) días calendario, siguientes a la fecha de su recepción (Art 258 de la ley 5/92)

Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.

4.8. QUEJA: Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario del INFOTEP.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

4.9. RECLAMO: Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los procesos, productos o servicios ofrecidos la Institución.

4.10. SUGERENCIA: Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

4.11. FELICITACIÓN: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

4.12. OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA: Es la encargada de tramitar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas de parte de los ciudadanos en forma presencial, virtual, telefónica y por la ventanilla de correspondencia.

4.13. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el canal de comunicación e interacción con la comunidad del INFOTEP y la sociedad en general, para facilitar el recibo y trámite de REQUERIMIENTOS como solicitudes, sugerencias, quejas, felicitaciones y los demás establecidos

4.14. SOLICITUDES DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL: Contraloría, Procuraduría, Defensoría, Personería.

4.1.5. PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. RESPONSABILIDAD GENERAL

En consideración de la Ley 190 de 1995, se deben tener en cuenta particularmente los contenidos de los siguientes artículos: **Artículo 53:** "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina Asesora de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al Rector sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2) Las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”

Artículo 55: “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.

Los clientes y partes interesadas de la Entidad tienen la facultad y derecho de formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a los servicios prestados. Para tal efecto, la Institución dispone de un colaborador responsable de Oficina de Ventanilla Única, encargado de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual hace uso del presente procedimiento para actuar en forma diligente y correcta.

5.2. Para el INFOTEP son sus clientes: estudiantes, egresados, empresas y gremios económicos y entidades públicas e instituciones:

- Estudiantes: Son estudiantes del INFOTEP las personas que poseen matrícula vigente, en cualquiera de los programas que ofrece la institución: Pregrado, Extensión, Post-grado (mediante convenio) y Articulación.
- Egresados: Estudiantes de pregrado, post-grado (mediante Convenio), y de extensión que han obtenido el título que corresponda al programa académico que cursaron.
- Empresas y Gremios Económicos: Organizaciones que desarrollan actividad (es) económica (s) en las áreas dónde la Institución tiene cobertura
- Entidades Públicas e Instituciones: Organizaciones que hacen parte del Estado colombiano o que ejercen funciones públicas

5.3. Son partes interesadas en INFOTEP:

- Docentes
- Padres de Familia

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

- Proveedores de Bienes, Servicios u Obras
- Entes de Control
- Ministerio de Educación Nacional
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Raizales
- Comunidad residente en el Departamento Archipiélago

5.4. Para INFOTEP los usuarios y los clientes tienen el mismo significado.

5.5. La recepción de los derechos de petición, se realiza a través de los siguientes canales:

-Por escrito en forma personal: en la Sede del instituto Nacional de Formación Técnica Profesional, Avenida Colombia Sarie Bay

- Por página web www.infotepsai.edu.co

-Por correo electrónico: serviciocliente@infotepsai.edu.co

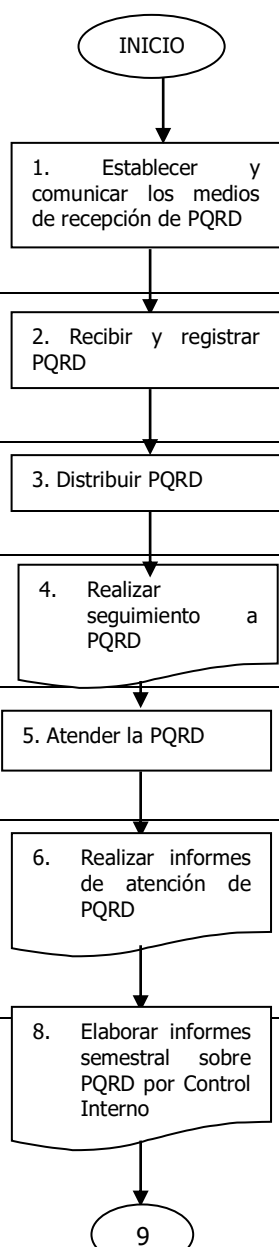
5.6. Semanalmente, el colaborador de la Oficina de Ventanilla Única, verifica las PQRD que se encuentran en trámite, identificando las que están próximas a vencerse y no se ha obtenido respuesta de la dependencia respectiva, notificando a través de correo electrónico el próximo vencimiento de los términos. Esta notificación debe realizarse con copia a la Vicerrectora Administrativa y Financiera y a la Rectora.

5.7. La Vicerrectora Administrativa y Financiera, debe analizar las situaciones objeto de petición por parte del usuario y las respuestas ofrecidas por los responsables de los procesos, identificando situaciones específicas relacionadas con la prestación del servicio, para tomar las acciones pertinentes para corregir la situación identificada.

5.8. La Vicerrectora Administrativa y Financiera iniciará la investigación disciplinaria contra un funcionario de la Institución, cuando hayan quejas reiterativas por violación al derecho fundamental de petición.

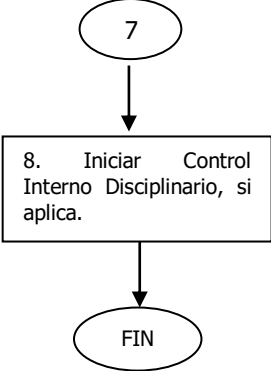
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

6. TAREAS

Nº	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTROS	DIAGRAMA DE FLUJO
1.	Establecer y comunicar los medios de recepción de PQRD	Vicerrectora Administrativa y Financiera	Registros de promoción y divulgación	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> T1[1. Establecer y comunicar los medios de recepción de PQRD] T1 --> T2[2. Recibir y registrar PQRD] T2 --> T3[3. Distribuir PQRD] T3 --> T4[4. Realizar seguimiento a PQRD] T4 --> T5[5. Atender la PQRD] T5 --> T6[6. Realizar informes de atención de PQRD] T6 --> T8[8. Elaborar informes semestral sobre PQRD por Control Interno] T8 --> FIN([9]) </pre>
2.	Recibir y registrar la PQRD	Colaborador de Ventanilla Única	- Registro PQRD - Registro Correspondencia	
3.	Distribuir PQRD ante la dependencia respectiva	Colaborador de Ventanilla Única	Registro de Correspondencia	
4.	Realizar seguimiento a las respuestas	Colaborador de Ventanilla Única	Informe de PQRD	
5.	Atender la PQRD	Dependencia asignada	N.A.	
6.	Elaborar informes periódicos de atención de PQRD	Vicerrectora Administrativa y Financiera	Informes de PQRD	
7.	Elaborar informe de Control Interno, semestralmente	Asesor de Control Interno	Informe de Control Interno sobre PQRD	

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

8.	Iniciar Control Disciplinario, si aplica.	Vicerrectora Administrativo y Financiero	Registros de Procesos de Control Interno Disciplinario	 <pre> graph TD 7((7)) --> 8[8. Iniciar Control Interno Disciplinario, si aplica.] 8 --> FIN((FIN)) </pre>
----	---	--	--	---

N.A.: No Aplica.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)	CÓDIGO: PA-GLAF-PRO-014
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
Diciembre 2008	00	Versión inicial
Septiembre 2009	01	Se ajustaron algunos conceptos para mejorar el procedimiento. Resolución No.147 Diciembre de 2009
Septiembre del 2015	02	Se incluyó lo del desistimiento
23-06-2017	03	Se ajustó el procedimiento en código. Así mismo se ajustó definiciones, condiciones generales, y tareas según la normatividad vigente. Se incluyó diagrama de flujo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Catherine Archbold Líder del Proceso Gestión Legal, Administrativa y Financiera	Christie D. Walters A. Equipo de Calidad Lady Julieth Malagón Jessie Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Evelyn Castillo Alvis Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.