



# **INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP**

## **MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

### **EVALUACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MAYO, 2019**

*Comprometidos con la Excelencia*

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
[www.intep.edu.co](http://www.intep.edu.co)  
[rectoria@intep.edu.co](mailto:rectoria@intep.edu.co)



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>4. REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>5. DEFINICIONES</b>	<b>8</b>
<b>6. POLÍTICA PARA EL MANEJO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>10</b>
<b>7. PLAZO PARA LA RESPUESTA</b>	<b>10</b>
<b>8. PERSONA ENCARGADA DE COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>11</b>
<b>9. MEDIOS PARA LA RADICACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>10. REQUISITOS</b>	<b>12</b>
<b>11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>13</b>

### ANEXOS

Anexo A: Formato de reporte de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias  
y Derechos de Petición



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### 1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle, se soporta en políticas para fortalecer los procesos de Participación Ciudadana, la cultura del autocontrol y seguimiento de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de la misión institucional.

El procedimiento para la Atención de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición – SQRDP, se describe como un sistema que capta la satisfacción de los grupos de valor; después de recibir el servicio, por distintos medios que el INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE-INTEP, debe proveer.

La manifestación de los usuarios es recibida, registrada y clasificada según el orden cronológico de radicación, para luego ser direccionada a los responsables de los procesos involucrados y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente se debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a los petitionarios.

Este no podría tener una visión integral sino se cierra el ciclo y es allí donde debe ser el inicio para el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### 2. OBJETIVOS:

- Desarrollar el procedimiento que permita a los grupos de valor relacionados con el INTEP, presentar sus SQRDP, con el fin de cumplir con la Misión Institucional.
- Dar tratamiento a las SQRDP en el INTEP, proporcionando a los grupos de valor el acceso abierto y sencillo al sistema.
- Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las SQRDP, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en los Procesos Institucionales.
- Garantizar que la percepción y satisfacción de los grupos de valor con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la Institución y por consiguiente convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de la calidad de los mismos.
- Fomentar el cumplimiento de las metas estratégicas formuladas en el Plan de Desarrollo del Instituto.
- Proporcionar una fuente de información para que la Institución conozca de primera mano la opinión de sus grupos de valor acerca de la calidad de los servicios recibidos considerando las variables o atributos componentes de estos servicios.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### 3. ALCANCE

Este manual aplica a todas las SQRDP, desde su recepción por un funcionario del INTEP, pasando por el respectivo trámite y finaliza en el seguimiento a la satisfacción del usuario.

La institución tramitará las SQRDP internas y externas de carácter anónimo dependiendo del impacto que esta tenga sobre los intereses comunes.

### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

#### a. Constitución Política de Colombia:

Título II, De los Derechos, las Garantías y los Deberes.  
Capítulo 1 De los Derechos Fundamentales  
Artículo 23 Derecho de Petición

#### b. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción:

Por medio de 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.

#### Capítulo VI. Políticas institucionales y pedagógicas:

**Artículo 76.** "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 de Control Interno, verificará periódicamente para 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.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

### c. Decreto 2641 de 2012:

Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

### d. Decreto 1499 de 2017:

Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### e. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015

### f. 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.

### g. Decreto 0103 de 2015:

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

### h. 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.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Artículo 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.* <Artículo **CONDICIONALMENTE** exequible> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**PARÁGRAFO 1º.** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**PARÁGRAFO 2º.** Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**PARÁGRAFO 3º.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### 5. DEFINICIONES

Para una mejor conceptualización de todo lo que abarca el desarrollo e implantación del procedimiento de SQRDP, se presentan las siguientes definiciones:

**COMENTARIO POSITIVO.** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**DENUNCIA:** Denuncia es la acción y efecto de denunciar (avisar, notificar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). Se realiza ante las autoridades correspondientes.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es un derecho de rango constitucional que tienen los ciudadanos de presentar peticiones de interés general o particular.

**Finalidad:** Entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular SQRDP e interponer recursos.

**Presentación:** Puede ser verbal, deberá dejar constancia y por escrito.

**Contenido:** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

### Término para resolver las peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	PLAZO (Días hábiles siguientes a su recepción)
Solicitud o aclaración de información	15
Solicitud de documentos e información	10
Consultas	30

**QUEJA.** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los funcionarios de la Institución. La Queja se considera de impacto bajo.

**RECLAMO.** Expresión de la insatisfacción hecha a la organización debido a que el servicio ha sido prestado en forma deficiente. El reclamo se considera de impacto alto y genera una No Conformidad.

**SQRDP:** Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición.

**SUGERENCIA.** Es una insinuación formal recibida de un ciudadano con el propósito de contribuir al mejoramiento. La Institución es autónoma para acoger o no la sugerencia.

**RETROALIMENTACIÓN.** Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los productos o el procedimiento del manejo de las sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o derechos de petición.



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### 6. POLÍTICA PARA EL MANEJO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP, se compromete a permitir y asegurar a la ciudadanía una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión desarrollada en la entidad a través del Sistema de SQRDP.

### 7. PLAZOS PARA LA RESPUESTA

En el INTEP cada SQRDP, tendrá un soporte que evidencia el trámite que se llevó a cabo para su respuesta. Al ingresar cada solicitud al sistema, se le asigna una prioridad de acuerdo al tipo de manifestación:

La prioridad está ligada a los tiempos de respuesta y al impacto de trámite del requerimiento de acuerdo con la Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Ley 1755 de 2015; Ley 1474 de 2011.

Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

PETICIÓN	PRIORIDAD	PLAZO RESPUESTA (Días hábiles)	OBSERVACIÓN
Derecho de Petición	Alta	(*)	*Debe cumplir con las especificaciones para ser considerado derecho de petición. Los tiempos de respuesta varían de acuerdo con el asunto solicitado.
Reclamo	Media	15	
Queja	Media	15	
Sugerencias y Elogios	Baja	30	



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia ante la SQR DP.

### 8. PERSONA ENCARGADA DE COORDINAR LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

En el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle, **todos los funcionarios** se encuentran en la obligación de recibir y responder las SQRDP de acuerdo a los plazos establecidos.

La Secretaría General es responsable de la coordinación de la radicación y tratamiento y en la oficina de Control Interno se realiza el seguimiento a la oportunidad en la respuesta de las SQRDP recibidos.

La persona encargada del manejo de las SQRDP de acuerdo a los tiempos de respuesta, realiza el seguimiento teniendo en cuenta el estado arrojado por el sistema, pero cada proceso de la institución es el responsable de solucionar las solicitudes recibidas, así como de adoptar sí es el caso las sugerencias formuladas por los usuarios. El procedimiento se hace con el mecanismo aprobado por el Sistema Integrado de Gestión con que cuenta la Institución.

La Oficina de Control Interno no ejerce un control policivo, por el contrario es una oficina ASESORA para el mejoramiento continuo de la institución su objetivo es formular recomendaciones y colaborar con la dirección y la administración para el cumplimiento de resultados, planes y metas, garantizando una mejor prestación de los servicios.

### 9. MEDIOS PARA LA RADICACIÓN

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle-INTEP, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 734 de 2002, Ley 1474 de 2011, Decreto Nacional 734 de 2012 sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

de SQRDP, ha establecido los siguientes medios para formular los requerimientos:

El horario de atención en el INTEP es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- Acudir personalmente a la sede del INTEP, ubicada en la carrera 7 # 10-20, Edificio Republicano.
- Comunicándose a través de la línea telefónica (2) 229 85 86 extensión 101
- Utilizar los buzones ubicados en diferentes áreas de la institución: Se anexa formato establecido para el reporte físico de SQRDP (Anexo A).

Edificio La Villa: Sala de Espera  
Edificio Académico: Corredor primer piso.  
Edificio Académico: Cafetería  
Cedeagro: Granja de Práctica  
CERES El Dovio

- Utilizar la página web institucional:

<https://www.intep.edu.co/Es/PQRD.php>, link Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición.

A las SQRDP recibidas se les asigna un número de radicación automático y el web Master las remite a la dependencia responsable de gestionar la respuesta. La oficina Control Interno realiza el seguimiento a la respuesta y emite el informe trimestral.

### 10. REQUISITOS

Las SQRDP podrán ser presentadas por los usuarios del INTEP en forma verbal o por escrito y podrán contener:



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

- La designación de la autoridad a la que se dirige, si la conoce.
- Datos personales del usuario: nombre, apellido, documento de identidad, dirección y teléfono y de su apoderado, si es el caso. Estos son requisitos indispensables para ingresar el requerimiento al sistema.
- El objeto de la SQRDP, debidamente sustentado.
- La relación de los documentos que se anexan, si se aportan.
- Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.

### 11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la SQRDP. Deberá presentar los informes periódicos de acuerdo a las solicitudes realizadas por los usuarios, incluyendo aquellas que no fueran resueltas en los términos estipulados



Código: P13-DC-05  
Fecha: 2019-05-10  
Versión: 4  
Página: 14 de 15

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### ANEXO A

### FORMATO SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Código: P13-DC-05  
Fecha: 2019-05-10  
Versión: 03  
Página: 1 de 1



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle  
SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

---

**ES MUY IMPORTANTE CONOCER SUS PETICIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE NUESTRA INSTITUCIÓN.**



Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición

TIPO:	N°
-------	----

FECHA:	<input type="text"/>				
--------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Decorba sus comentarios de Sugerencias, Quejas, Reclamos Denuncias y Derechos de Petición.  
(Si adjunta documentos, debe relacionarlos)

Si deseas tener RESPUESTA PERSONALIZADA a tus sugerencias por favor llena los siguientes espacios:

NOMBRE COMPLETO:	C.C o T.I.:	E-mail:
------------------	-------------	---------

Nota. Este formato puede ser depositado en el buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición del INTEP.

Versión No.	Fecha de Aprobación	Control de Cambio	Solicitó
1	2008-10-10	Organización de los campos del formato para identificación de los grupos de valor	Líder del Proceso de Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión
2	2018-10-16	Modificación del título del formato y nombre de casillas	Líder del Proceso de Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión

Elaborado	Nombre	Cargo	Fecha
	Mercedes Socorro Valderrama Campo	Profesional Universitario Control Interno	10/05/2019
Revisado	José Julián Uribe Saiz	Líder Sistema Integrado de Gestión	10/05/2019
Aprobado	German Coronel Arias	Rector	10/05/2019



## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Solicitó
01	2009-11-06	En las Referencias Normativas la NTCGP 1000:2004 fue reemplazada por la NTCGP 1000:2009 y se incluyó la NTC ISO 9001:2008	Líder del Proceso de Evaluación Medición y Seguimiento a la Gestión
02	2010-08-25	Actualización de la normatividad aplicable al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos	Líder del Proceso de Evaluación Medición y Seguimiento a la Gestión
3	2016-04-25	Actualización normativa: a. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 b. Decreto 1499 de 2017 c. Ley 1755 de 2015  Se incluyó forma virtual para radicar SQRDP.	Líder del Proceso de Evaluación Medición y Seguimiento a la Gestión

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado</b>	María del Socorro Valderrama Campo	Jefe oficina de Control Interno o quien haga sus veces		2019-05-10
<b>Revisado</b>	José Julián Gil Salcedo	Líder Sistema Integrado de Gestión		2019-05-10
<b>Aprobado</b>	Germán Colonia Alcalde	Rector		2019-05-10