



INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP

PROCEDIMIENTO 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
rectoria@intep.edu.co



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

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para tramitar las Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición (SQRDP), realizadas por los Grupos de Valor del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP, relacionadas con los servicios prestados, para lo cual todos los funcionarios se encuentran en la obligación de responder en los plazos estipulados por la ley.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la SQRDP, formulado por los grupos de valor, se realiza el respectivo trámite y finaliza en el seguimiento a la misma. Aplica en todos los Procesos Institucionales.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.**

Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Decreto 0019 de 2012:**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- **Decreto 2641 de 2012:**

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

- **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.



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

- **Ley 30 de 1992:**

Régimen de Educación Superior.

- **Ley 87 de 1993:**

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones

- **Ley 190 de 1995:**

Estatuto Anticorrupción, Título V Aspectos institucionales y pedagógicos, numeral b, Sistema de Quejas y Reclamos – Artículo 53.

- **Ley 962 de 2005:**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 81.

- **Ley 1474 de 2011:**

Estatuto Anticorrupción, Art. 76.

- **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.

- **Constitución Política de Colombia.**

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



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

- **Manual para la Atención de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición del INTEP.**

4. DEFINICIONES

DECIDIR – RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de la SQRDP, realizar las acciones que deriven de tal pronunciación y comunicar al reclamante el resultado de la misma.

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 el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

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.

RECIBIR. Es registrar o radicar las SQRDP, sobre el servicio que presta el INTEP, presentadas de manera verbal o escrita por cualquier medio, dejando constancia de la fecha, nombre, identificación y demás datos que considere pertinentes para el caso.

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.

REQUERIMIENTO. Aviso, manifestación o pregunta que se hace, a alguien exigiendo o solicitando que exprese y declare su respuesta de acuerdo con la necesidad establecida. En lo relacionado con este proceso el término Requerimiento se aplica para conjugar, los términos sugerencias, quejas, reclamos y consultas.



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

SEGUIMIENTO A LAS SQRDP. Es la verificación que se realiza con el USUARIO frente a su satisfacción de la respuesta.

SUGERENCIA: Es una insinuación formal recibida de un integrante de los grupos de valor del Instituto, con el propósito de contribuir al mejoramiento. La Institución es autónoma para acoger o no la sugerencia.

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

TRAMITAR. Es realizar las acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las SQRDP, el curso que corresponde hasta su conclusión.

La Institución tramitará las SQRDP, internos o externos de carácter anónimo dependiendo del impacto que ésta tenga sobre los intereses comunes.

La Radicación se realiza de la siguiente manera:

1. Se asigna consecutivo según el tipo de petición, así:

X-000-XXXX

- La inicial del tipo de petición: S (Sugerencia); Q (Queja); R (Reclamo); D (Denuncia), P (Derecho de Petición)
- Número consecutivo para cada tipo de petición: S, Q, R, D, P
- El año actual.

2. Se especifica el Medio y la Fecha de Radicación.

3. El origen hace referencia al nombre del usuario, correo electrónico, dirección o teléfono. En caso de que esta sea física y no incluya ninguno de los datos anteriores se clasifica como anónima.

4. Se relacione el tema de que hace referencia la solicitud.

5. En Observaciones se especifica el proceso o área a donde se remite la solicitud.

5. DESCRIPCIÓN GRÁFICA

(Véase Diagrama de flujo)



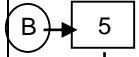


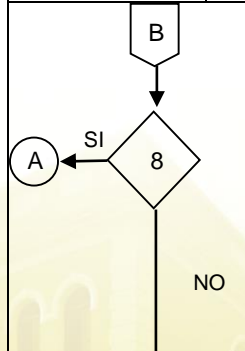
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
			CÓDIGO	PUNTO DE CONTROL

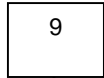

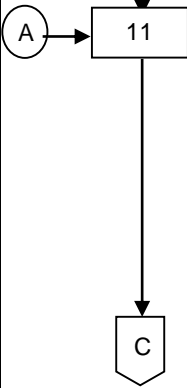
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

	<p>Reciba la SQRDP por medio verbal (se registran en el formato Tus Opiniones), escrito o electrónico y remítala a la Oficina de Secretaría General o al área que ésta designe</p> <p>La apertura de los buzones se realiza semanalmente y la lectura de correos físicos y electrónicos a diario a través del link https://www.intep.edu.co/Es/PQRD.php</p>	<p>Todos los funcionarios</p>	<p>P13-FT-10</p>	<p>Formato de Radicación de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición</p>
	<p>Reciba y recopile las SQRDP internas y externas remitidas por los usuarios a través de los diferentes medios.</p>	<p>Secretario General o funcionario asignado</p>	<p>P13-FT-11</p>	<p>Formato de Radicación de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición</p>
	<p>Radique y clasifique las SQRDP teniendo en cuenta los siguientes tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho de Petición: 15 días. - Solicitud de información: 10 días. - Quejas y Reclamos: 15 días - Denuncias: Depende del proceso 	<p>Secretario General o funcionario asignado</p>	<p>P13-FT-11</p>	<p>Formato de Radicación de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición</p>
	<p>Elabore acta de Apertura Buzón de Sugerencias Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición, incluyendo las virtuales y físicas</p>	<p>Secretario General o funcionario asignado</p>		<p>Acta de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición</p>

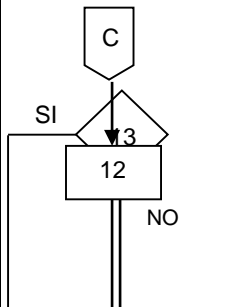
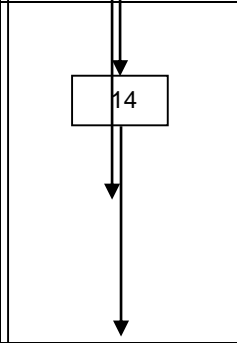
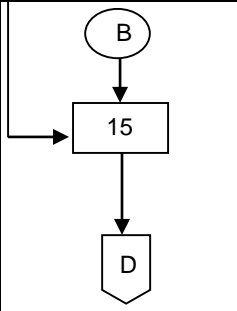
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

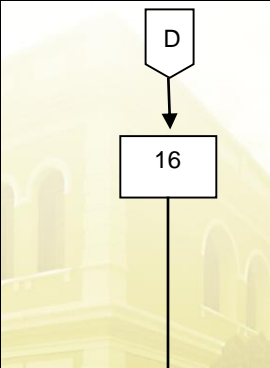
	<p>Envíe el requerimiento al responsable del proceso o área involucrada</p>	<p>Secretario General o funcionario asignado</p>		<p>Circular y documentos soporte.</p>
	<p>Aplique las acciones correctivas correspondientes y responda oficialmente la SQRDP al peticionario y publíquela de ser necesario,</p>	<p>Responsable del Proceso</p>	<p>P02-FT-08</p>	<p>Formato de Tratamientos de las Acciones-Plan de Mejoramiento por Proceso</p> <p>Respuesta al USUARIO</p>
	<p>Remita copia de la respuesta por correo electrónico a la oficina de Control Interno</p>	<p>Responsable del Proceso</p>		<p>Comunicado.</p>
	<p>¿Se dio respuesta en el plazo establecido?</p>			

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

	Remita el requerimiento al Líder del Proceso.	Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.		Comunicado.
	Remita el caso al Líder del Proceso de Talento Humano para el respectivo proceso.	Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.		Comunicado
	Diligencie el formato de Seguimiento a las Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición. Contacte al usuario y evalúe su satisfacción referente a la respuesta recibida	Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces. Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	P13-FT-11	Formato de Control y Seguimiento a las Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición Comunicado físico Correo Electrónico

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

	<p>El usuario quedó satisfecho con la respuesta?.</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.</p>		
	<p>Radíquela como una nueva solicitud.</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.</p>	<p>P13-FT-11</p>	<p>Formato de Radicación de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Elabore el Informe Trimestral de SQRDP. - Elabore el Informe semestral con el análisis y conclusiones. 	<p>Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.</p>		<p>Informe de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición</p>

	<p>Presente ante la Alta Dirección el Informe semestral de SQRDP.</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.</p>		<p>Informe</p>
---	---	---	--	----------------



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

	Archive los documentos según normatividad de archivo.	los la de Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.		
--	---	--	--	--

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Solicitó
1 2	2008-10-08 2009-10-18	Se cambió dos códigos y dos puntos de control, debido a que los formatos ya no existen.	Líder del Proceso de Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión.
3	2010-03-05		Líder del Proceso de Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión.



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

		En las Referencias Normativas se incluyeron las normas NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008	
4	2017-02-07	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:20015. Actualización Manual para la Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos. Actualización Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior. Actualización Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno. Actualización Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, Art. 54 y 55. Actualización Ley 962 de 2005, Anti trámites, Art. 81. Actualización Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art. 76. Actualización Decreto 0019 de 2012, Anti trámites. Actualización Decreto 2641 de 2012. Reglamento Art 73 Ley 1474 de 2011. Decreto 1499 de 2017. 	Líder del Proceso de Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión.
5	2018-09-24	<ul style="list-style-type: none"> Complemento Link página web del INTEP. Actualización normativa Ley 1755 de 2015 Modificación del título del Procedimiento 	

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado	María del Socorro Valderrama Campo	Profesional Universitario de Control Interno		2019-05-10



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

Revisado	José Julián Gil Salcedo	Líder Sistema Integrado de Gestión		2019-05-10
Aprobado	German Colonia Alcalde	Rector		2019-05-10