

BOLETÍN

INTEPNOTAS

NO.1-2023



ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

**SQRPD – CUMPLIMIENTO, TIEMPOS DE
RESPUESTAS Y NORMATIVIDAD.**



MAGÍSTER - GERMÁN COLONIA ALCALDE
RECTOR

ESP. - MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ESP. - ANDRÉS FELIPE BERMÚDEZ ROJAS
LÍDER DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO

TNLGO. - DAVID ESTEBAN PABÓN GUTIÉRREZ
DISEÑADOR GRÁFICO

CONTEXTO NORMATIVO

Son siglas que corresponden a las palabras Sugerencias, Quejas, Reclamos, Peticiones y Denuncias - SQRPD. Lo anterior hace referencia al proceso mediante el cual una entidad hace la gestión interna de las peticiones de los ciudadanos.

En términos generales, por tratarse de un proceso, implica las connotaciones de tiempo, espacio requeridos, es decir contempla personas, tecnologías y recursos en general para garantizar respuestas efectivas.

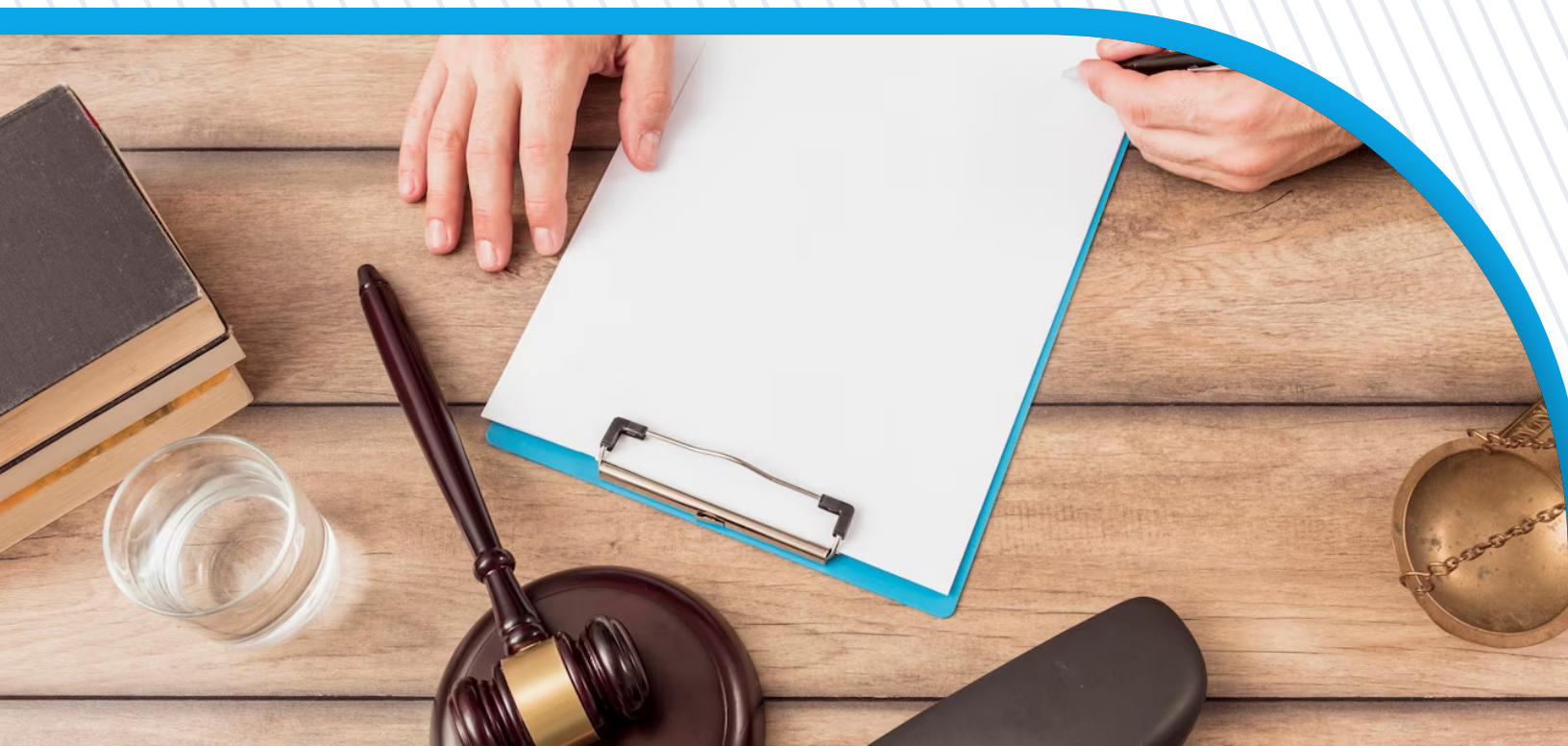
CRITERIOS NORMATIVOS

Constitución Política - Art.23

Ley 1437/11 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA - Art.5° Num.1°,art.7°,8 y 9.

Ley 1755/15-Arts.13 a 33 Derecho de Petición.

Decreto1166/16 - Peticiones Verbales.






OBJETO, TÉRMINOS Y MODALIDADES






De acuerdo con el objeto y modalidades del Derecho de Petición, se tiene que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1437 de 2011, en su artículo 1, establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas peticiones:



TÉRMINOS Y MODALIDADES

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Petición de interés general y/o particular.	<p>Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante una Entidad para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.</p> <p>Petición en interés particular: cuando se que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.</p>	<p>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 14.
Petición de documentos y de Información	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	<p>Dentro de los 10 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26.
Consulta	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento ³ .	<p>Dentro de los 30 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Petición entre Autoridades	<p>Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad.</p> <p>Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015</p>	<p>Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 30
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	<p>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55
Reclamo	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>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	<p>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011
Denuncia por actos de corrupción interno	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad.	<p>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76

PLAZO PARA LA RESPUESTA DE LA SQRDP



Modalidad	Ley 1437 del 18/01/2011 (CPACA) * Término (días)
Consulta	30
Derecho de Petición	15
Petición	15
Peticiones entre Autoridades	10
Solicitud de Documentos	10
Solicitud de Información Pública	10
Sugerencia	15
Queja	15
Reclamo	15
Denuncia	15

*Título II –Derecho de Petición- sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

REGLAS ESPECIALES

Información pública clasificada (Artículo 6 de la Ley 1712 de 2014).

Información pública reservada.

Informaciones y documentos reservados (Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011).

Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas (Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011).

Información exceptuada por daño a los intereses públicos (Artículo 19 de la Ley 1712 de 2014).

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (Artículo 25 de la Ley 1437 de 2011).

Insistencia del solicitante en caso de reserva (Artículo 26 de la Ley 1437 de 2011).



REGLAS ESPECIALES

Recursos del solicitante, solicitud de información pública (artículo 27 de la Ley 1712 de 2014).

Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado.

Comunicación de respuestas.

Protección de Datos Ley 1581 de 2012.

Tratamiento de Datos Personales.

Derecho al Habeas Data. Ley 1581 del 2012.

Nota: Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales tienen reglas especiales, se deben considerar los siguientes términos para dar respuesta:

Modalidad	Referencia Normativa	Término
Consultas	Ley 1266 de 2008 artículo 16 numeral I	10 días prorrogables por 5 días
Reclamos	Ley 1266 de 2008 artículo 16 numeral II	15 días prorrogables por 8 días



DIFERENTES CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL PRESENCIAL



CANAL TELEFÓNICO:
229 85 86 extensión 105 - 127



CORREO ELECTRÓNICO:
rectoria@intep.edu.co



APLICATIVO WEB DE PETICIONES:
<https://intep.edu.co/Es/PQRD.php>



VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA



ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

Personas en condición de discapacidad:(visual, auditiva, física, cognitiva, mental).

Adultos mayores.



Mujeres embarazadas.



Población en situación de vulnerabilidad y Víctimas de la violencia.



Grupos étnicos.



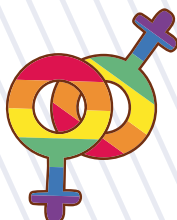
Personas de talla baja.



Niñas, niños y adolescentes.



Población LGBTQ+





**20
23**

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
DE ROLDANILLO, VALLE – INTEP**

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Jefe oficina de Control Interno



www.intep.edu.co