

RESOLUCIÓN No. 0717
(29 de noviembre de 2018)

"Por medio del cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones al interior del Instituto Tecnológico del Putumayo"

LA Rectora DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece como derecho fundamental de toda persona el presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta; a su vez el artículo 74 de la norma superior indica que es derecho fundamental de segunda generación en que toda persona tiene de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la parte primera de la ley 1437 de 2011 establece el procedimiento administrativo común y principal, el cual conforme su artículo 34 se debe aplicar a las actuaciones de las entidades o autoridades del Estado, y que tal como lo indica el artículo 4 de esta norma, la actuación administrativa se inicia por el ejercicio del derecho de petición en interés general o particular.

Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el trámite del Derecho de Petición.

Que conforme lo previsto en el artículo 22 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 10 de la ley 1755 de 2015, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones que le corresponda resolver al Instituto Tecnológico del Putumayo y la forma de atender las quejas, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios que presta la entidad.

Que el artículo 34 (numeral 19) de la ley 734 de 2002 establece como deber del servidor público que dirija la respectiva entidad, "Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición".

Que la ley 1712 de 2014, reglamentada por el decreto 103 de 2015, establece los procedimientos para la gestión y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y las excepciones a la publicidad de la información, conforme los principios de transparencia y publicidad, garantizando a los ciudadanos el conocimiento de la información pública.

Que mediante decreto 1166 de 2016 se reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas en forma verbal y en su artículo 2.2.3.12.11 se estableció



El Saber como Arma de Vida

RECTORIA

IES Vigilada por:



MINEDUCACIÓN

el deber de las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones verbales que les corresponda resolver.

Que el parágrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2011 establece que "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolverla petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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"

Que el Decreto 1166 de 2016 se reglamentó la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; indicando el deber de las entidades de implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en ese decreto.

Se hace necesario ajustar la normatividad institucional a las nuevas disposiciones y prácticas administrativas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

En mérito de lo expuesto, la Rectora del Instituto Tecnológico del Putumayo,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al interior del Instituto Tecnológico del Putumayo, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley y demás normas concordantes.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante el Instituto Tecnológico del Putumayo dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

ARTÍCULO TERCERO: DEFINICIONES:

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.



El Saber como Arma de Vida

RECTORIA

IES Vigilada por:



MINEDUCACIÓN

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.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de satisfacción o agradecimientos por lo ofrecidos por la entidad o de algún funcionario de la misma.

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.

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

ARTÍCULO CUARTO: FORMULACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Toda persona podrá presentar sus solicitudes ante el Instituto Tecnológico del Putumayo, a través de los siguientes canales:

1. **CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL:** a través de la atención presencial y la radicación por correspondencia los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en las siguientes Oficinas de Atención al Usuario:
 - Sede principal Barrio Luis Carlos Galán, en el municipio de Mocoa Putumayo.
 - Subsede Sibundoy en la escuela Nazaret municipio Colón Putumayo.
 - Valle del Guamúz.
 - Puerto Asís.
- **Radicación por correspondencia:** recibe, radica y direcciona la petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias que ingresan al Instituto Tecnológico del Putumayo.
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 - 42 01 206**, línea móvil **(+57) 3103310083 - (+57)**
 - Línea móvil sub sede Sibundoy **(+57) 3102434689**.
- Las solicitudes que se presenten en forma verbal, el funcionario dejará por escrito la comunicación del usuario en el formato F-CYM-007.
- 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 de la siguiente manera:
- **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 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 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-007 para que el usuario escriba su PQRS 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.

ARTÍCULO QUINTO: TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La oficina de atención al ciudadano se encargará de recibir, radicar, remitir al funcionario competente, realizar seguimiento y enviar respuesta al peticionario.

Una vez presentada las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, Rectoría relacionará el funcionario competente, y la oficina de Atención al Ciudadano la enviará por correo electrónico para su respectiva respuesta.



El Saber como Arma de Vida

RECTORIA

IES Vigilada por:



MINEDUCACIÓN

El funcionario competente emitirá la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, y la envía a la Oficina de Atención al Ciudadano para la revisión y firma de Rectoría. La Oficina de Atención al Ciudadano remitirá la respuesta al peticionario.

Parágrafo 1. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones radicadas físicamente en las oficinas de la Sede Sibundoy, Valle del Guamuez y Puerto Asís se deberán remitir inmediatamente al correo de atención al ciudadano: atencionalusuario@itp.edu.co

En el evento de que una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación se envíe directamente al correo institucional de algún funcionario, este lo deberá remitir inmediatamente al correo atencionalusuario@itp.edu.co, para seguir el procedimiento establecido para la atención a PQRS.

ARTICULO SEXTO: OBLIGATORIEDAD DE DAR RESPUESTA: Todo funcionario que por competencia le sea remitida una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia estará en obligación de dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley, por medio de la oficina de atención al ciudadano, quienes remitirán la respuesta por medio del correo electrónico atencionalusuario@tp.edu.co.

En caso de que se remitan felicitaciones, estas les serán enviadas sólo para su conocimiento y socialización. Sin que sea necesario brindar respuesta.

ARTICULO SÉPTIMO: TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se contarán desde el día siguiente a su radicación, así:

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.
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.

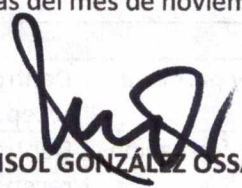
ARTÍCULO OCTAVO: TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS O QUEJAS CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA. El trámite de las denuncias o quejas se adelantará de conformidad con lo establecido en el procedimiento administrativo especial de la ley 734 de 2002 y los parámetros que defina la Oficina de Control Disciplinario Interno o el área competente.

ARTÍCULO NOVENO: SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN ESTA RESOLUCIÓN. Las situaciones no previstas en esta Resolución, se registrarán por las disposiciones contenidas la Constitución Política de Colombia, la Ley y en las disposiciones que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

ARTÍCULO DÉCIMO: IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER EN TÉRMINO. Cuando para resolver la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, sea necesaria la actuación de un tercero, obtener información de este, o cualquier otra actividad que se encuentre fuera de las competencias del Instituto Tecnológico del Putumayo - ITP, se informará al interesado sobre la imposibilidad de cumplir con los términos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO NOVENO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Mocoa, a los veintinueve (29) días del mes de noviembre de 2018.


MARISOL GONZÁLEZ OSSA
Rectora

Proyectó:

Ana Miriam Camacho Bravo
Prof. Universitaria de SGC Profesional de
apoyo jurídico

Revisó:

César Homero Chávez Vergara
Profesional de apoyo jurídico

Aprobó:

Laura Cristina Benavides Nieto
Vicerrectora Administrativa