

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Código GCC-PRD-01	Versión 04	Fecha de aprobación 6/06/2023

1. Objetivo

Establecer los parámetros que se deben tener en cuenta para determinar la satisfacción de los beneficiarios y los pasos a seguir para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten en INTENALCO Educación Superior.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad y termina con la respuesta y seguimiento a las mismas.

Las PQRSD pueden estar relacionadas con cualquiera de los procesos, servicios, dependencias o funcionarios de la administración.

3. Definiciones

Petición: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el ciudadano tiene derecho a presentar ante INTENALCO.

Queja: son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la Institución en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario de un servidor público, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo: son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.

Sugerencia: es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Institución.

Reconocimiento, comentario positivo elogio: manifestación expresa del usuario o ciudadano de satisfacción con la Institución por el servicio prestado o por hechos positivos.

Día hábil: se entenderá que son los días comprendidos de lunes a viernes, se trata de los laborables de INTENALCO, que excluyen feriados y vacantes.

Notificación: diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del ciudadano las actuaciones o decisiones adoptadas por la institución. La notificación podrá efectuarse según lo establecido en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en forma personal o por aviso.

Notificación por aviso: Acto mediante el cual INTENALCO pone en conocimiento del ciudadano una decisión, consiste en un documento en el que se señala: la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden,

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Código GCC-PRD-01	Versión 04	Fecha de aprobación 6/06/2023

las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. El aviso se envía a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra de la decisión empresarial, en caso de que no se pueda realizar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación.

4. Condiciones generales

4.1. Responsabilidades

El secretario General de la institución es la persona encargada de administrar las Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones y de delegar a la oficina competente para el trámite.

El Centro de Atención al Ciudadano será la única responsable de recepcionar las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones que lleguen a la Institución, por medio de los canales de atención (escrito, e-mail, buzones, WhatsApp, telefónico, personal y página web).

Si la comunidad envía directamente PQRS a la dependencia el líder de la misma debe remitirla al Centro de Atención al Ciudadano para su radicación en el sistema.

El jefe de Control Interno es responsable de hacerle seguimiento a la oportuna respuesta por parte de las unidades ejecutoras de las mismas, apoyándose en el sistema de gestión documental.

4.2. Políticas De Operación

En caso de no ser posible resolver o contestar la queja, sugerencia o reclamo, en el tiempo establecido se debe informar al peticionario, antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora, señalando la fecha en que se dará respuesta, enviando copia a la oficina de control interno y planeación. Ver Manual de Ventanilla Única.

Si la queja da lugar a una investigación disciplinaria, se da traslado a la Oficina de Control Interno para que adelante el trámite respectivo. Informando al interesado y a planeación el estado de su solicitud.

Los registros deben reposar en el archivo de la Unidad Ejecutora responsable de darle trámite a la Queja, Reclamo o Sugerencia.

Para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas vía telefónica, el funcionario público debe diligenciar el formato de Recepción de Quejas y Reclamos con el fin de dejar asentada la petición del usuario.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Código GCC-PRD-01	Versión 04	Fecha de aprobación 6/06/2023

4.3 Tiempos De Respuesta

Si se trata de Peticiones en interés general o en interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, se resolverá en diez (10) días hábiles.

Las Quejas y Reclamos radicados deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Si es de entidad a entidad diez (10) días hábiles siguientes a fecha de recepción. Ver Manual de Ventanilla Única.

INTENALCO tiene la obligación de resolver las peticiones, dentro del término que indique la Ley, pasado ese término, salvo que se demuestre que el ciudadano auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable.

5. Documentos relacionados

- **GCC-FRT-01** PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
- **GCC-FRT-02** SEGUIMIENTOS PETECIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- **GCC-FRT-03** ENCUESTA DE SATISFACION PQRS
- **GCC-FRT-04** CARTA COMPROMISO ANTICORRUPCION
- **GCC-FRT-05** REGISTRO DE COMUNICACIONES PARA ENTREGA DIRECTA EN LAS OFICINAS
- **GCC-FRT-06** PETICIONES VERBALES

6. Detalle de actividades

No	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLES	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
1	Recibir las PQRS: Recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada por el ciudadano por los diferentes canales de atención. Nota 1: Cuando la solicitud sea presentada en oficio debe manejar radicado	Auxiliar de atención al ciudadano	* Diariamente se revisa la Página Web de la institución con el fin de constatar las PQRS reportadas en este medio, las cuales se radican en el sistema de gestión documental.	Registro en el sistema de gestión documental las PQRS recibidas diariamente

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Código GCC-PRD-01	Versión 04	Fecha de aprobación 6/06/2023

	de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión Documental (GDC-MA-01).		*Semanalmente se revisa la información de los buzones de sugerencias. Relación de solicitud PQRS	
2	Enviar la relación de PQRS recibidas diariamente a secretaria general con los soportes correspondientes para que esta la analice y la envíe a la dependencia encargada de dar respuesta.	Auxiliar atención al ciudadano Secretario general	Verificar para cada PQRS la dependencia encargada de dar respuesta.	Relación de PQRS diarias y sus correspondientes soportes
3	Definir competencia: El secretario general de INTENALCO define el funcionario competente para dar trámite oportuno de la PQRS y la registra en el formato "Seguimiento Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias"	Secretario General	N/A	Registro formato GCC-FRT-02 Seguimiento Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
4	Se envía comunicado interno al funcionario asignado de darle trámite a la PQRS. Nota 1: Si es una queja contra un funcionario se debe informar al líder del área con el fin de analizar las pruebas presentadas por el ciudadano y evaluar si se hace necesario abrir un proceso disciplinario al funcionario.	- Secretario general - Profesional especializado control interno disciplinario - Profesional especializado de Planeación	N/A	Correo electrónico



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**



Código
GCC-PRD-01

Versión
04

Fecha de aprobación
6/06/2023

	<p>Si se hace necesario una investigación disciplinaria se envía todo el expediente a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su respectivo trámite y se informa a la oficina de planeación sobre este suceso.</p>			
5	<p>Tramitar la PQRS: Analiza la solicitud y procede a darle trámite.</p> <p>Realizar si es viable, las actividades requeridas para cumplir con la solicitud y dar respuesta a la misma.</p> <p>Si no es viable realizar y enviar respuesta al ciudadano justificando la no viabilidad con copia a control interno.</p>	<p>Funcionario asignado para dar trámite a la PQRS</p>	<p>Verificar tiempo máximo de respuesta según el tipo de PQRS</p>	<p>Respuesta proyectada para el ciudadano</p>
6	<p>Seguimiento: Recordar al secretario general cada vez que no haya respuesta oportuna de una PQRS y le solicitar se tomen las acciones pertinentes.</p> <p>Analizar cuáles PQRS se vuelven repetitivas y solicitar al secretario general que tome las acciones pertinentes.</p>	<p>Profesional Especializado control Interno</p>	<p>Acciones correctivas Relación de seguimiento a las respuestas de PQRS</p>	<p>Comunicado interno</p>
7	<p>Retroalimentación del usuario: contactar al usuario para verificar la satisfacción con la solución recibida ante la solicitud presentada, en caso de encontrar deficiencias en las soluciones realizadas,</p>	<p>Auxiliar de atención al ciudadano</p>	<p>Evidencia documental de retroalimentación del usuario solicitante.</p>	<p>Informe de satisfacción del ciudadano</p>

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
Código GCC-PRD-01	Versión 04	Fecha de aprobación 6/06/2023

elaborar oficio con la situación detectada e informa al secretario General, para que tome las acciones necesarias.			
--	--	--	--

7. Anexos

No aplica

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Cambio	Descripción
03/07/2015	03	Se ajustan las actividades para la atención de PQRS y se define el responsable de la administración del procedimiento.
31/05/2023	04	Se adicionan otras definiciones al documento y se complementan algunas ya existentes. Se actualizan las actividades, responsables, controles y documentos relacionados del proceso. Se traslada la tabla de control de cambios al final del documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Natalia Montoya Varela Profesional Universitario - Calidad	Iván Orlando González Secretario General	Neyl Grizales Arana Rector
Yenifer Juliana Bazante Profesional Universitario - Planeación	Jorge Eduardo Martínez Jefe de planeación	

*Original firmado