

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

## 1. OBJETIVO

Orientar al usuario para diligenciar a través del portal ITM una petición, solicitud de información, reconocimiento o felicitación.

## 2. DEFINICIONES

Conforme lo establecido en el Decreto Presidencial 2641 de 2012 por medio del cual se establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se definen a continuación los conceptos básicos y parámetros que deben cumplir los funcionarios de cada una de las dependencias de la Institución, de cara a la gestión y respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

• **Petición:** es el 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.

- 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.

• **Reconocimiento o Felicitación:** Mensaje en el cual el usuario expresa gratitud por el servicio recibido, o resalta la conducta y atención de un funcionario o dependencia.

## 3. TÉRMINOS QUE TIENE LA ENTIDAD PARA RESPONDER LAS PQRS.

Las PQRS se deben resolver dentro del plazo estipulado según el tipo de petición.

- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

\*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar mediante respuesta parcial al interesado, antes del vencimiento del término que le corresponda, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta de fondo, la cual no podrá exceder del

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

doble del plazo de respuesta inicialmente previsto (es decir, no superando los 30 días hábiles).

- Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en el término señalado, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Institución no podrá negar la entrega de los documentos solicitados al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
  2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
  3. Las solicitudes de documentación o información formulada por otras entidades públicas a la Institución, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles.
  4. Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Institución, acorde con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

**Para registrar una PQRS, por favor siga las instrucciones que se indican a continuación:**

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

1. Ingresar al sitio web de la Institución: [www.itm.edu.co](http://www.itm.edu.co). En la parte superior derecha se encuentra el link “Servicios a la Ciudadanía”, recuadro resaltado con rojo.



Al dar click al link “Servicio a la Ciudadanía”, se direccionará al sitio de PQRS donde encontrará el presente instructivo y el link del aplicativo donde podrá ingresar su petición.

Al dar clic sobre el link Ingresar al aplicativo, aparecerá la ventana de Registro de PQRS donde debes seguir los siguientes pasos, **si deseas que su solicitud NO sea anónima:**

- a. Seleccionar el tipo de Solicitud. Para identificar el tipo de requerimiento o solicitud, le invitamos a leer las definiciones contenidas en el inicio del instructivo.
- b. Seleccionar el tipo de Identificación e ingresar la información correspondiente al documento de identidad y fecha de expedición (Tu información personal, quedará registrada para futuras solicitudes o consultas).
- c. Favor dar clic en **Buscar** para que se habiliten las casillas que se encuentran en color gris.
- d. Seleccione tipo de usuario.
- e. Seleccione la Causa, cuando aplique.
- f. Diligencie el asunto.
- g. Escriba el detalle de su solicitud en el recuadro.
- h. Escoja el medio por el cual desea recibir la respuesta a la solicitud: Correo electrónico, Físico y/o Portal Web.
- i. Puede adjuntar documentos para soportar su solicitud, si lo consideras necesario.
- j. Valide el CAPTCHA, y finalice haciendo clic en Radicar.

 <b>Institución Universitaria</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

Registro PQRS

Tipo Solicitud: Queja  
 Seleccione  
 Denuncia

Tipo Identificación: Queja  
 Reclamo  
 Reconocimiento  
 Solicitud de información  
 Sugerencia

Tipo Usuario: [Seleccionar]

Es Anónimo:

Buscar

Asunto: [ ]

Tipo Usuario: [Seleccionar]

Asunto: [Poca Disponibilidad de Atención]

Buenas tardes  
 Mi queja tiene que ver con la poca disponibilidad atención que encontré en la persona encargada de...

Medio de respuesta: Correo  Físico  Portal Web

Cargar anexo

No soy un robot

Radicar

El Sistema verificará si realmente desea registrar la solicitud. Si la respuesta es positiva, se generará un número de radicado.

**\*Por favor tome nota de ese número de radicado para que pueda hacerle seguimiento al trámite de su solicitud.**

Éxito

✓ Se ha creado satisfactoriamente el documento con radicado PQ202010000013.

Cerrar

 <b>Institución</b> <b>Universitaria</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

Así mismo llegará al correo que usted registre, la notificación de radicado de la PQRS dirigida al ITM.

#### NOTIFICACIÓN REGISTRO DE PQRS ITM

Se registró exitosamente su **Reclamo** para el INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO con la siguiente información:

**PERSONA:** William Bruce Bailey Rose  
**IDENTIFICACIÓN:** 19621983  
**RADICADO:** PQ202120000007  
**ASUNTO:** Rumbas en la Cancha del ITM

**NOTA:** Esta notificación es enviada automáticamente por el sistema de información G+. Por favor no responder a este correo

*NOTA: Esta notificación es enviada automáticamente por el sistema de información G+. Por favor no responder a este correo.*

Una vez se dé una respuesta de fondo por parte del ITM a su petición, llegará al buzón de su correo registrado una nueva notificación con la información que corresponda y el documento adjunto que contiene la respuesta.

#### NOTIFICACIÓN RESPUESTA DE SU PQRS ITM

Cordial saludo, **William Bruce Bailey Rose 19621983**

**ASUNTO:** Respuesta a la comunicación oficial con serie documental Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones radicado PQ202120000007 / Respuesta a radicado **PQ202120000007**.

En atención a su **Queja** al Instituto Tecnológico Metropolitano - ITM se le informa que se ha dado respuesta con la siguiente información:

Respuesta con radicado CE202110000139 a las 14:55:37 del 19-02-2021

Para el ITM es muy importante conocer su opinión sobre la atención recibida, por eso agradecemos responder las siguientes preguntas:

[Has clic aquí](#)

*NOTA: Esta notificación es enviada automáticamente por el sistema de información G+. Por favor no responder a este correo.*

 <b>Institución</b> <b>Universitaria</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

Si la Institución (ITM) requiere que se amplíe la información de la petición para dar una respuesta de fondo, llegará a su correo registrado una solicitud de ampliación de la información, con un enlace que lo redireccionará al aplicativo donde podrá registrar esa información adicional que se le solicita para la completitud de la petición.



Una vez en el enlace, deberá diligenciar los campos requeridos como se muestra en la siguiente imagen: número de identificación, radica y fecha de radicación.

<b>Identificación Remitente:</b> <input type="text" value="98765563"/> <input type="checkbox"/> ¿Es anónimo?	<b>Radicado:</b> <input type="text" value="PQ202120000512"/>	<b>Fecha Radicado:</b> <input type="text" value="27-10-2021"/>
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> <span style="color: green; font-size: 24px;">✓</span> No soy un robot           </div> <div style="margin-left: 20px;">   <small>reCAPTCHA</small>  <small>Privacidad - Términos</small> </div>		
<input type="button" value="Buscar"/>		

 <b>Institución</b> <b>Universitaria</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

Una vez valide captcha y de clic en buscar, se abrirá la siguiente visual, donde usted adicionará la información complementaria conforme lo que le solicite el funcionario de ITM, para que este proceda a otorgarle respuesta de fondo.

**Radicado** PQJ02126000512 27-10-2021 09:34:11

**Tipo Solicitud** Queja

**Asunto** no tengo grupo

**Estado** Enviado

**Anexos** Documento Principal

---

**Identificación** C.C.98765563      **Fecha Expedición** 24-11-2003

**Nombre Persona** JULIO CESAR BOTERO BASTA

**E-mail** carolinaaguilobedoya@gmail.com      **Telefono** 3147253797

---

**Tipo Usuario** Estudiante

**Causa** Apertura de pocos grupos o cupes

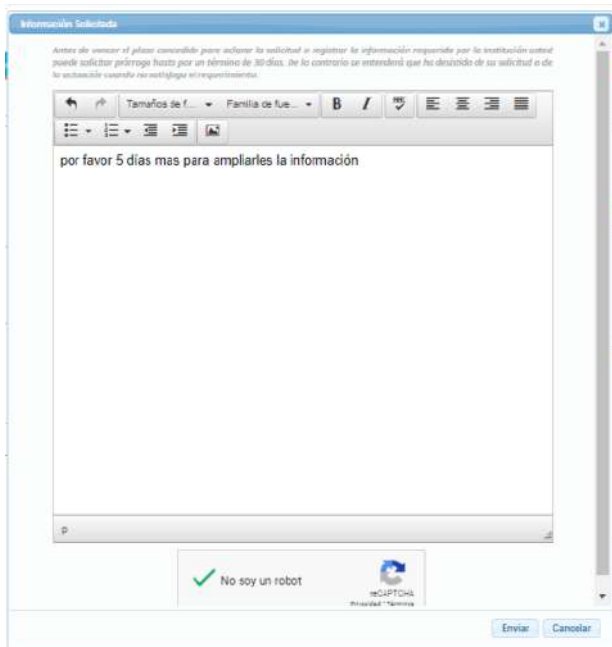
---

**Respuesta** La respuesta del radicado consultado se encuentra en petición por la institución

Descripción	Observación
<b>Información Adicional</b> Se le solicita información adicional el día 27-10-2021 a las 09:38:30	Hola julio cesar, por favor me indicas a que programa perteneces, la hora y día que te sirve la matricula de la asignatura.  feliz tarde

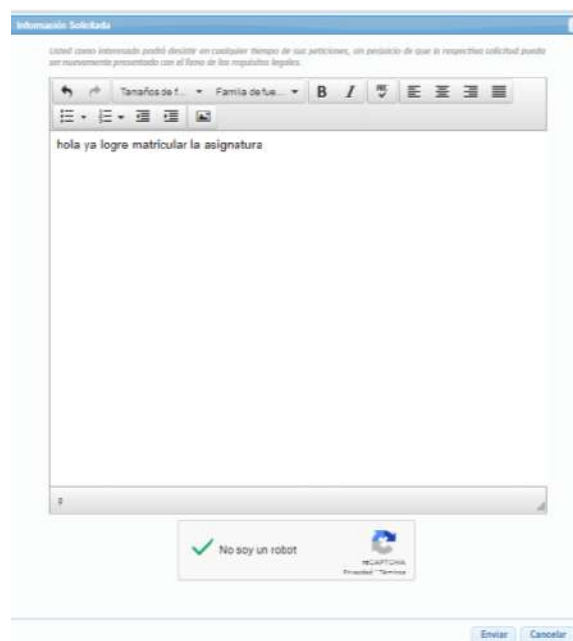


**\*Nota:** Recuerde que usted tiene las opciones adicionales de: “solicitar prorroga” respecto a la solicitud de ampliación de información, o “desistir” de la petición si así lo considera pertinente.



Antes de usar el párrafo consólide para editar la solicitud o registrar la información requerida por la institución usted puede solicitar prorroga hasta por un término de 30 días. De lo contrario se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la subsiguiente cuando reanude el seguimiento al requerimiento.

por favor 5 días mas para ampliarles la información

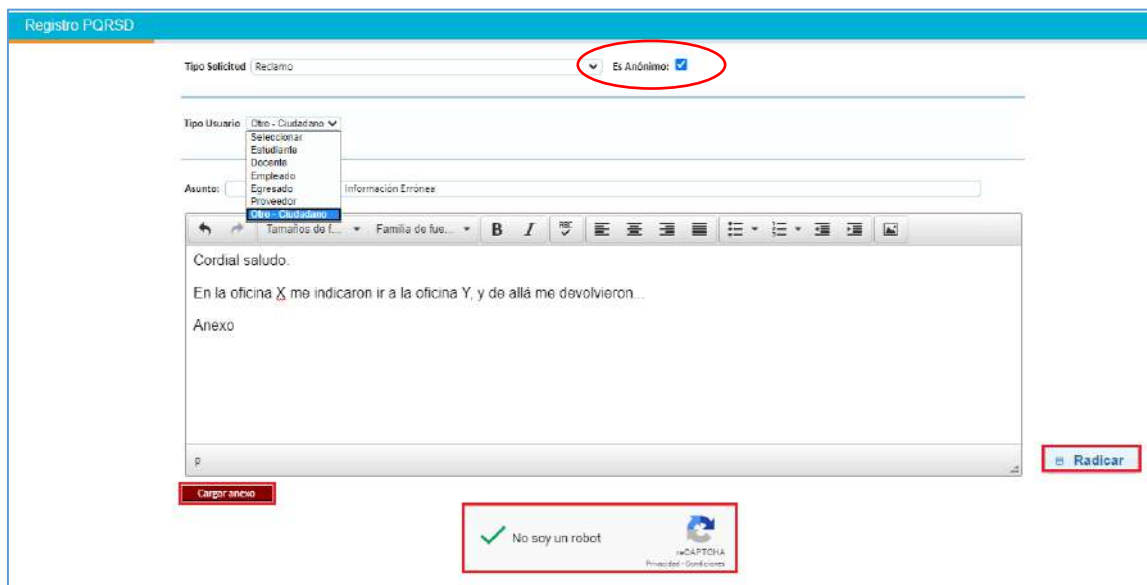


Usted como interesado podrá decidir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el fin de los requisitos legales.

hola ya logre matricular la asignatura

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

Si desea que su solicitud sea anónima, marque la casilla: “Es Anónimo” y gestione toda la información que se solicita de la misma manera en que se describió para las solicitudes No anónimas.



Al terminar de registrar el requerimiento o solicitud de manera anónima, el sistema verificará si realmente deseas registrar la solicitud; si la respuesta es positiva, se generará un número de radicado. **Recuerde tomar nota del número de radicado** para que pueda hacerle seguimiento a la respuesta de su solicitud o requerimiento.

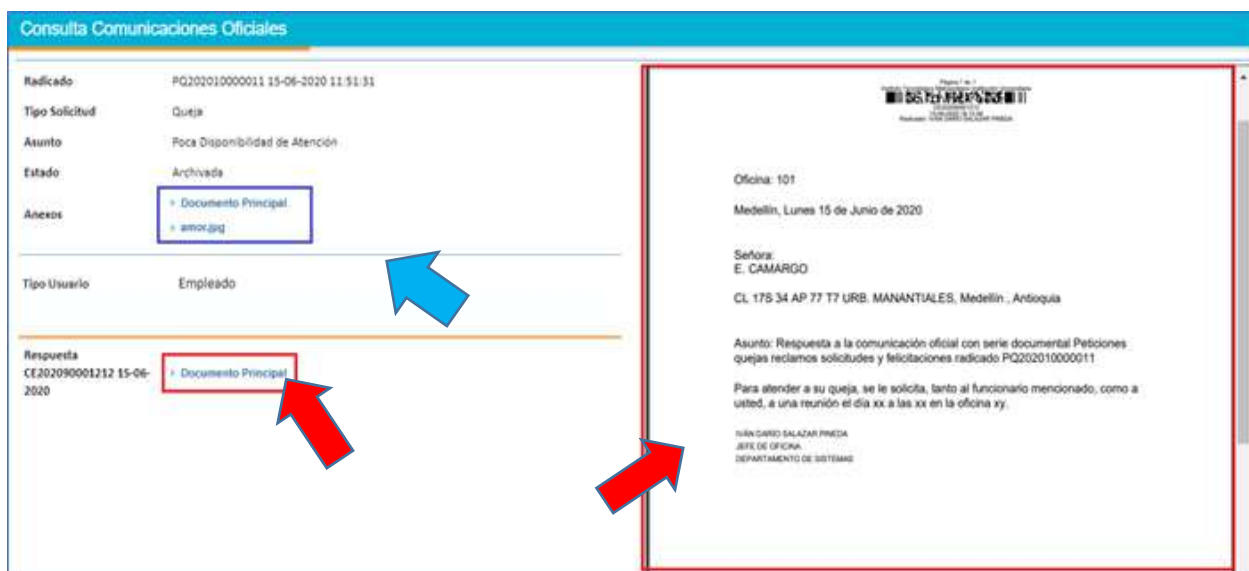
 <b>Institución</b> <b>Universitaria</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

Para consultar la respuesta de su PQRS, por favor siga las instrucciones a continuación:

1. Si su PQRS fue registrada con tus datos personales.
  - a. Ingrese al sitio web de la Institución: [www.itm.edu.co](http://www.itm.edu.co). En la parte superior derecha encontrará el link “Servicios a la Ciudadanía”.
  - b. Ingrese al link: [Consulta de respuesta a su PQRS](#).
  - c. Allí deberá diligenciar su número de identificación, número de radicado y fecha de radicación de su PQRS.
  - d. Valide el **CAPTCHA** y haga clic en **Buscar**.




- e. El sistema arrojará la información de su consulta.
- f. Para ver la respuesta a tu PQRS, debe hacer clic en los archivos que aparecen en **Respuesta**.
- g. Si desea volver a ver el detalle de su solicitud, debe hacer clic en **Anexos**.



	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS</b>	Código	IGE 003
		Versión	\$VERSION
		Fecha	\$FECHA

**2. Si su PQRS fue registrada de manera ANÓNIMA.**

- a. Ingrese al sitio web de la Institución: [www.itm.edu.co](http://www.itm.edu.co). En la parte superior derecha encontrará el link “Servicios a la Ciudadanía”.
- b. Ingrese al link: [Consulta de respuesta a su PQRS](#).
- c. Allí deberá darle clic al recuadro de ¿Es anónimo?, y deberá diligenciar el número de radicado y la fecha de radicación de su PQRS.
- d. Valide el **CAPTCHA** y haga clic en **Buscar**.
- e. El sistema arrojará la información de su consulta.
- f. Para ver la respuesta a tu PQRS, debe hacer clic en los archivos que aparecen en **Respuesta**.
- g. Si desea volver a ver el detalle de su solicitud, debe hacer clic en **Anexos**.



Consulta Comunicaciones Oficiales

Identificación Remitente: <input checked="" type="checkbox"/> ¿Es anónimo?	Radicado: <input type="text"/>	Fecha Radicado: <input type="text"/>
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> <input type="checkbox"/> No soy un robot            </div>		