	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>


## 1. OBJETIVO

Orientar al usuario para diligenciar a través del portal ITM: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones, apelaciones ante el OCP e interponer recursos (PQRS...).

## 2. FUNDAMENTO JURÍDICO:

Las principales normas relacionadas con la interposición del derecho de petición son:

- *Constitución Política de Colombia, Artículo 23 y 74*
- *Ley 1437 de 2011” Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- *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”.*
- *Ley 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.*
- *Resolución Rectoral No. 202600339 del 13 de febrero de 2026 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO INTERNO DE LAS PQRS Y SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No.20252495 DE NOVIEMBRE 11 DE 2025”*
- *RESOLUCIÓN RECTORAL No. 0435 Del 29 de marzo de 2023, “Por la cual se crea el organismo de certificación de personas (OCP) y se integran los requisitos de la norma ISO/IEC 17024 de 2013 al sistema integrado de gestión (SIG) del Instituto Tecnológico Metropolitano – ITM”.*

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

### 3. INSTRUCTIVO:

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

1. Identificar el tipo de **PQRS...** que se va a realizar según las siguientes definiciones:

- **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.

- **Solicitud de información o de documentos:** Son solicitudes cuyo objeto es consultar información relacionada con la institución y/o procesos que se realizan a su interior o temas relacionados con los usuarios de la información institucional.

- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **Denuncia:** Es Poner en conocimiento de las directivas del ITM, una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el fin de establecer responsabilidades.


- **Apelación ante el Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM:** Solicitud presentada por un candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM, relacionada con su estado de certificación deseado.

- **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.

- **Recurso Administrativo:** Mecanismo que tiene un ciudadano para controvertir una respuesta desfavorable y solicitar que se modifique, aclare, adicione o revoque

- o **Recurso de reposición:** Se presenta ante el mismo funcionario o dependencias que dio respuesta a la PQRS... para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
- o **Recurso de apelación:** Se interpone en **subsidio del de reposición**, ante el **superior jerárquico** del funcionario que atendió la PQRS... **Este recurso no aplica para las respuestas o decisiones del Rector**

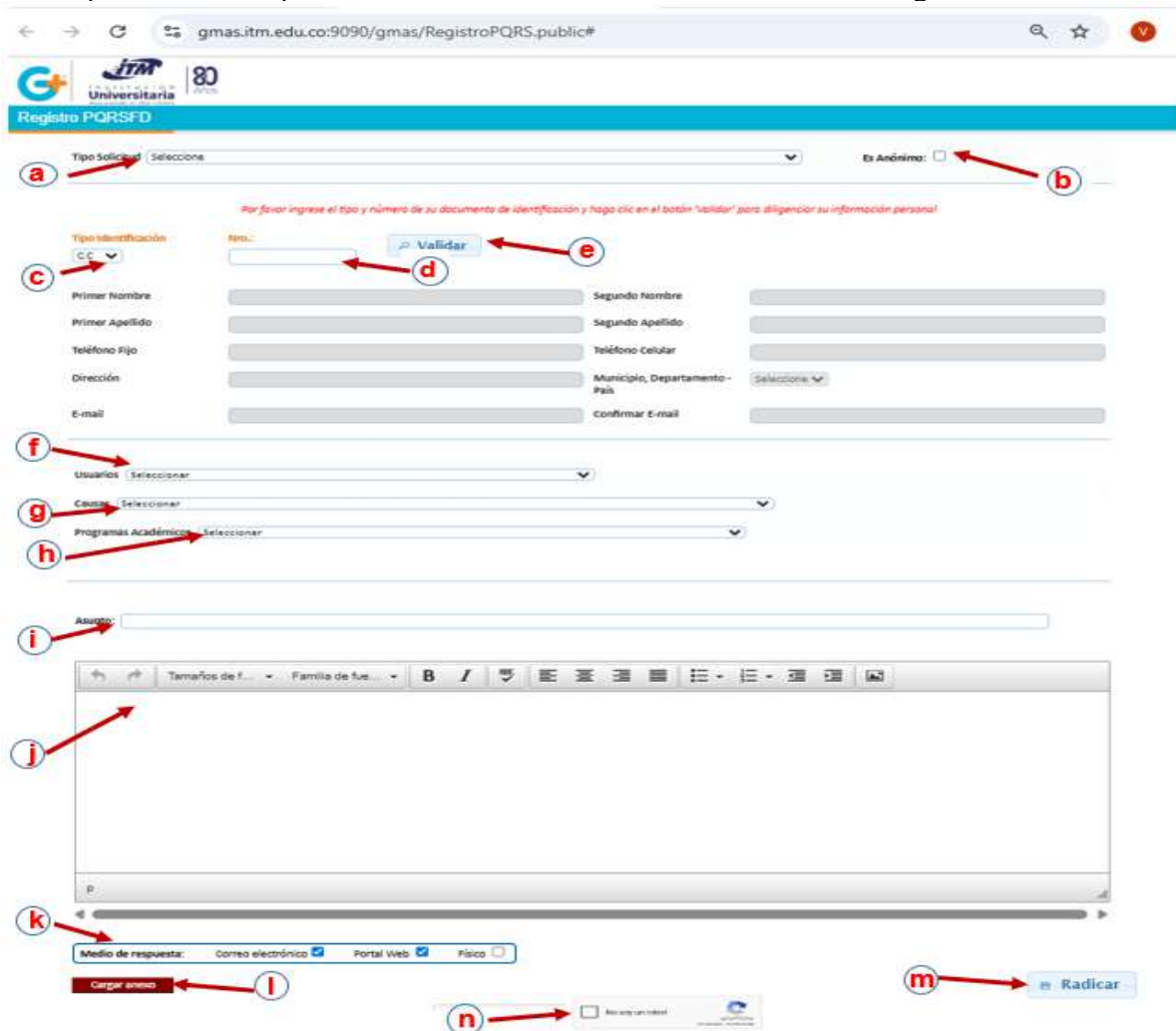
2. Ingresar al sitio web de la Institución: [www.itm.edu.co](http://www.itm.edu.co). En la parte superior derecha se

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	IGE 003
		<b>Versión</b>	09
		<b>Fecha</b>	25-02-2026

encuentra el link “Servicios a la Ciudadanía”.




3. Dar clic sobre la opción “Radica aquí tu PQRS...”, donde aparecerá la ventana de Registro de PQRS... donde debes digitar la información solicitada, siguiendo las instrucciones que se indican para cada campo de acuerdo con el numeral indicado en la imagen:



The screenshot shows the 'Registro PQRSFD' form with the following elements labeled with letters and arrows:

- a**: Tipo Solicitud dropdown menu.
- b**: Es Anónimo checkbox.
- c**: Tipo identificación dropdown menu.
- d**: Input field for document number.
- e**: Validar button.
- f**: Usuarios dropdown menu.
- g**: Causas dropdown menu.
- h**: Programas Académicos dropdown menu.
- i**: Asunto input field.
- j**: Rich text editor for the message.
- k**: Medio de respuesta checkboxes (Correo electrónico, Portal Web, Físico).
- l**: Cargar anexo button.
- m**: Radicar button.
- n**: Botón de ayuda (Help) button.

- a. Seleccionar el tipo de Solicitud de acuerdo a las definiciones enunciadas en el numeral 1 de este instructivo.

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Solicitud de información
- Apelación ante el Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM
- Sugerencia
- Reconocimiento o felicitación
- Denuncia
- Recurso de reposición
- Recurso de Apelación

- b. Si se va a actuar como persona anónima se debe dar clic en el recuadro, de lo contrario debe dejarse en blanco.

Si se actúa como persona anónima, el sistema no dará la opción de colocar los datos personales; pero se debe tener en cuenta: *“.....ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.....”*

- c. Dar clic en el tipo de Identificación y seleccionar la opción según corresponda:

- C.C - Cédula de ciudadanía
- T.I - Tarjeta de Identidad
- C.E - Cédula de extranjería
- PAS -Pasaporte
- NIT - Número de identificación Tributaria

- d. ingresar el número correspondiente al documento de identidad.


- e. Dar clic en Validar, lo cual habilitará los campos en gris para diligenciar la información personal como:

- Nombres
- Apellidos
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico

**NOTA:** Por favor verifique que el correo en los dos campos se encuentre escrito igual.

- f. Seleccione el tipo de usuario en el que se ubica para colocar la PQRS..., el cual puede ser:

- Estudiante
- Docente

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

- Empleado
- Egresado
- Proveedor
- Contratista
- Candidato o persona certificada por el Organismo de Certificación de Personas (OCP)
- Usuario cursos de extensión
- Otro usuario

**g.** Seleccione de la lista de causas, la que más se ajuste a el motivo que da origen a la PQRS...

- Canales de Atención
- Certificados relación contractual
- Correo electrónico
- Cursos, asignatura, y docente
- Facturación, pagos o devoluciones
- Información errada
- Mala atención o servicio deficiente:
- Matricula
- Plataforma o medio virtual
- Problemas ambientales
- Proceso de Admisión
- Proceso de Inscripción
- Servicios de Bienestar
- Servicios de Extensión Académica
- Solicitud de documentos
- Inconvenientes e inconformidad con actividades o personal del Organismo de Certificación de Personas (OCP)
- Desacuerdo con decisión de Certificación del Organismo de Certificación de Personas (OCP). **Aplica solo para apelaciones ante el mismo OCP**
- Otros:


**h.** Programa: si el tipo de usuario es estudiante o egresado, seleccione de la lista, el programa al cual pertenece, en caso contrario seleccione “No aplica”

**i.** Asunto: se debe hacer una descripción breve de la PQRS... a registrar.

**j.** Escriba el detalle de su solicitud en el recuadro; cuando se trate de una queja o un reclamo, debe exponer los hechos y actos que dan origen, indicando los nombre de las personas o funcionarios involucrados y el lugar de ocurrencia.

**k.** Escoja el medio por el cual desea recibir la respuesta a la solicitud: Correo electrónico, Físico y/o Portal Web.

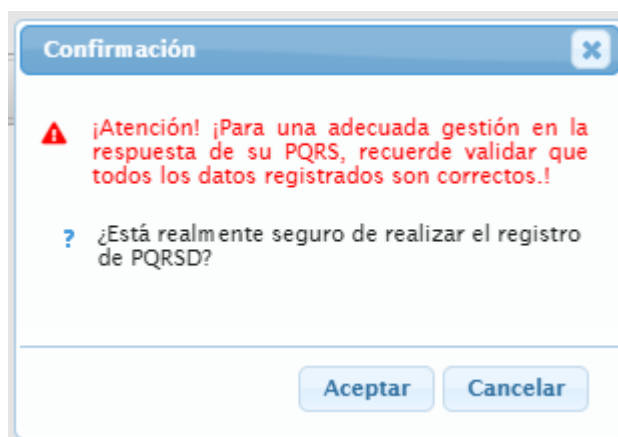
**l.** Cargar anexo; dar clic si se desea adjuntar documentos para soportar la PQRS..., si se

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

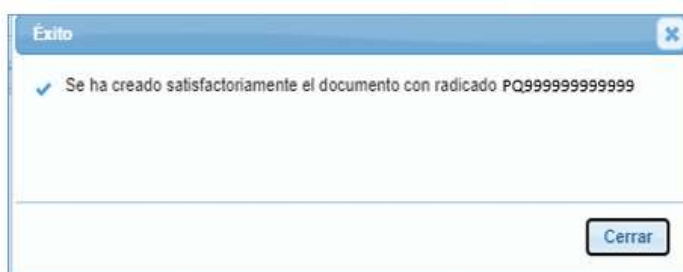
considera necesario, de lo contrario omitir este paso.

- m. Valide el CAPTCHA
- n. Hacer clic en Radicar


El Sistema le recordará validar que todos los datos registrados sean correctos y si realmente desea registrar la solicitud.



Si la respuesta es positiva, se generará un número de radicado.



así mismo llegará al correo que usted registre, la notificación de radicado de la PQRS....

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

### NOTIFICACIÓN REGISTRO DE PQRS ITM

Se registró exitosamente su **Solicitud de Información** para el INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO con la siguiente información:

**PERSONA: MARIA MENESES COLORADO**

**IDENTIFICACIÓN: 99999999**

**RADICADO: PQ999999999999**

**ASUNTO: Suspensión semestre**

**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.

**\*Con el número de radicado se puede hacer seguimiento a la solicitud.**

Si la petición es clara y precisa, la institución emitirá la respuesta de fondo, la cual llegará a su correo como documento adjunto a la notificación.

### 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.

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

 <p>Institución Universitaria Reacreditada en Alta Calidad</p>	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	IGE 003
		<b>Versión</b>	09
		<b>Fecha</b>	25-02-2026



Una vez en el enlace, deberá diligenciar los campos requeridos como: número de identificación, radicado y fecha de radicación y se le pedirá validar el captcha, luego dar clic en buscar

Identificación Remitente:   ¿Es anónimo?

Radicado:


Fecha Radicado:

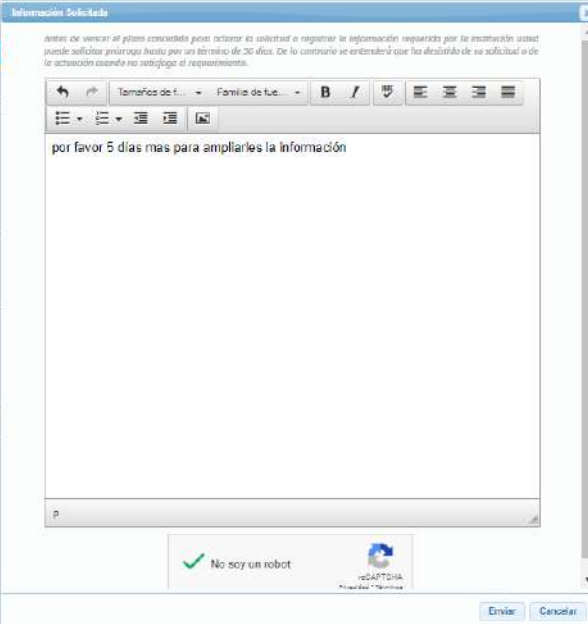
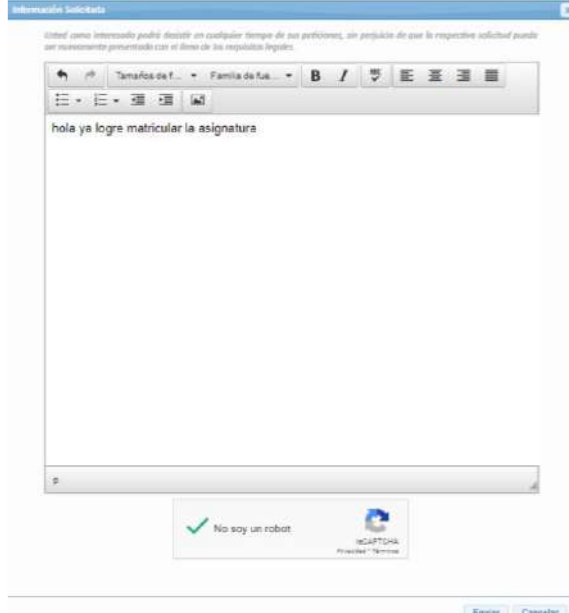


reCAPTCHA  
 Privacidad - Términos

Se abrirá un documento en blanco para registrar la información solicitada para completar su petición

**\*Nota:** Se entenderá que se ha desistido de la solicitud cuando lo exprese tácitamente en respuesta a lo solicitado o no responda al requerimiento efectuado por el funcionario de la institución

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>





<b>Radicado</b>	PQ00120000512 27-10-2021 09:34:11		
<b>Tipo Solicitud</b>	Queja		
<b>Asunto</b>	no tengo grupo		
<b>Estado</b>	Enviado		
<b>Anexos</b>	Documento Principal		
<b>Identificación</b>	C.C 9876543	<b>Fecha Expedición</b>	24-11-2003
<b>Nombre Persona</b>	JULIO CESAR BOTERO BARRIA		
<b>E-mail</b>	carolinaaguilobedoya@gmail.com	<b>telefono</b>	3147263797
<b>Tipo Usuario</b>	Estudiante		
<b>Causa</b>	Apertura de pocos grupos a cupos		
<b>Respuesta</b>	La respuesta del radicado consultado se encuentra en gestión por la institución		
	<a href="#">Asignar Información Complementaria</a> <a href="#">Solicitar Prorroga</a> <a href="#">Dejar</a>		
<b>Información adicional</b>	Desolición Se ha solicitado información adicional el día 27-10-2021 a las 09:38:30	Observación Hola julio cesar, por favor me indicas a que programa pertencese, la hora y día que te sirve la matricula de la asignatura. feliz tarde	

### Tiempo que tiene la institución para responder las PQRS...

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

- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 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.

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con los temas propios a cargo de la entidad deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
3. 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la institución informará 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.


### Consultar la respuesta de la PQRS....

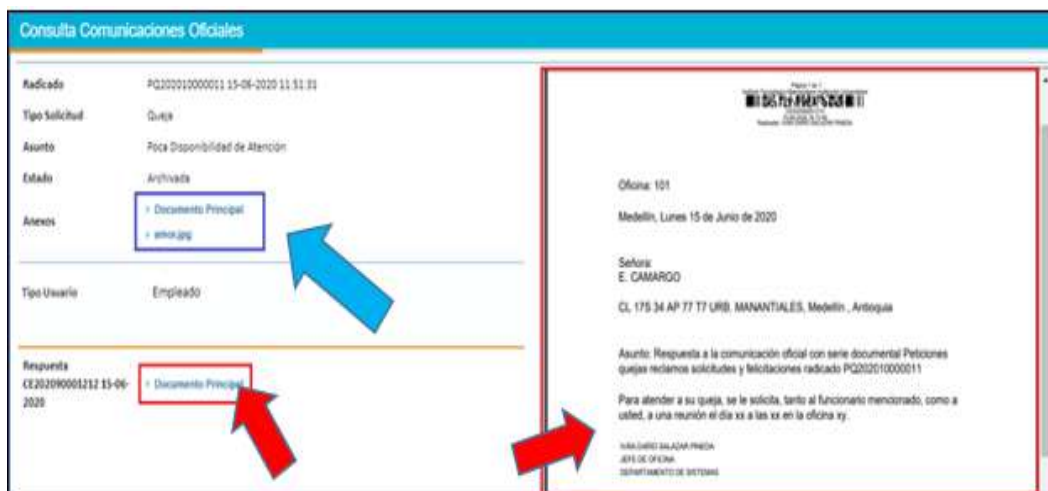
**Para consultar la respuesta a la PQRS..., debe seguir las instrucciones que se detallan a continuación:**

1. 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”.
2. Ingrese a la opción PQRS...
3. Ingrese al link: [Consulta de respuesta a su PQRS...](#)
4. Allí deberá diligenciar su número de identificación, número de radicado y fecha de radicación de su PQRS...
5. Valide el **CAPTCHA** y haga clic en **Buscar**.



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

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>



**NOTA:** si presenta dificultad en el seguimiento o visualización de la respuesta a la PQRS a través de la página web, puede enviar correo electrónico a [pqrs@itm.edu.co](mailto:pqrs@itm.edu.co) indicando número telefónico donde puede contactarlo


### Encuesta de satisfacción

Diligenciar la encuesta de satisfacción sobre las PQRS es crucial para mejorar la calidad del servicio y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Según la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la protección de datos personales en Colombia, es esencial garantizar que la información recopilada sea tratada con confidencialidad y seguridad. Estas normativas aseguran que los datos de los usuarios se manejen adecuadamente, protegiendo su privacidad y derechos. Participar en la encuesta permite optimizar los procesos, contribuye a la transparencia institucional y asegura el cumplimiento de la legislación vigente.

Por lo anterior, le solicitamos diligenciar la encuesta de satisfacción en la ingresando a la opción que se encuentra el sitio de las PQRS de la página o dando clic en el siguiente enlace: [https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=CfafBs3\\_QUmW6vWO-7FaN09-BUWR0yxHjB1MwKclrxpURFc1T0dNQU9FVFNPMkcyWTUyRVFZWTdCSS4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=CfafBs3_QUmW6vWO-7FaN09-BUWR0yxHjB1MwKclrxpURFc1T0dNQU9FVFNPMkcyWTUyRVFZWTdCSS4u)

### ASPECTOS IMPORTANTES

En el Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM), la denuncia de irregularidades o comportamientos indebidos es un proceso esencial para mantener la integridad y la transparencia institucional. La denuncia puede abarcar una variedad de temas, como violaciones de políticas internas, actos de corrupción, acoso laboral o cualquier conducta que contravenga las normas establecidas por la institución.

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR PQRS...</b>	<b>Código</b>	<b>IGE 003</b>
		<b>Versión</b>	<b>09</b>
		<b>Fecha</b>	<b>25-02-2026</b>

El ITM se compromete a garantizar la protección de los denunciantes, promoviendo un entorno en el que puedan reportar problemas sin temor a represalias. La protección del denunciante es crucial para asegurar que las personas se sientan seguras al presentar una denuncia, y se implementan medidas estrictas para preservar la confidencialidad y anonimato cuando sea necesario. Esto incluye la prohibición de cualquier forma de represalia contra quienes presenten quejas de buena fe.

Una vez que se presenta una denuncia, se inicia la creación de un expediente de la denuncia, que es gestionado por el departamento de ética o el comité designado para tal fin. Este expediente incluye todos los detalles relevantes del caso, desde la descripción de los hechos hasta las pruebas documentales y testimonios recolectados. La investigación se lleva a cabo de manera minuciosa y objetiva para determinar la veracidad de las alegaciones y tomar las medidas correctivas necesarias.

La integridad del proceso de denuncia y la protección de los denunciantes son vitales para mantener la confianza en la gestión institucional y para fomentar un entorno justo y respetuoso dentro del ITM.

En la Resolución rectoral 0339 de 2026, publicada en la página web de la institución, se incluye las implicaciones que tiene un funcionario de la institución en caso de incurrir en la falta de confidencialidad, protección al denunciante e información el expediente de la denuncia, especialmente en los siguientes artículos:

**ARTÍCULO 36. CONFIDENCIALIDAD.** El servidor público del ITM que reciba una PQRS..., apelación ante el OCP denuncia o recurso (de apelación o reposición), por alguno de los canales dispuestos por la institución, solo podrá informar de esta, al funcionario responsable de dar respuesta, al equipo de la Secretaría General y a la oficina de Control Interno.

**ARTÍCULO 39. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE.** Toda persona que haya realizado alguna queja, reclamo o denuncia, independientemente de su vínculo que tenga con el ITM, debe protegerse bajo los principios de confidencialidad y anonimato para evitar que este sea susceptible de riesgo en su integridad académica, laboral, física o emocional por diferentes tipos de amenazas o represalias. En caso de vulnerarse estos principios y darse a conocer la información y el denunciante, se pondrá en conocimiento de la oficina de control interno disciplinario para la investigación respectiva.

**ARTÍCULO 40. EXPEDIENTE DE LA DENUNCIA.** El expediente de la denuncia debe ser solo de información del responsable de la investigación, de la secretaría General o de la entidad correspondiente.