

 Institución Universitaria	<b>INSTRUCTIVO PARA TRAMITAR QUEJAS,  RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES  DE INFORMACIÓN POR MEDIOS  DIFERENTES A LA WEB</b>	Código	IGE 002
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para recibir, evaluar y tomar las decisiones en debida forma de las solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias que se tramitan por medios diferentes al sitio Web del Instituto Tecnológico Metropolitano.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción de la petición hasta el archivo de la documentación.

## 3. DEFINICIONES

**Queja:** Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario con el producto y/o servicio recibido o con el método empleado. Siempre debe darse una respuesta por parte de la institución, no una solución.

Ejemplo: inadecuada atención por parte un funcionario, mal funcionamiento de un equipo, etc.

**Reclamo:** Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario cuando considera que la institución le ha incumplido un derecho o lo ha perjudicado (se puede presentar un reconocimiento legal o económico si el usuario tiene las pruebas para demostrar el perjuicio que le fue causado). Siempre debe darse respuesta y solución por parte de la institución. Ejemplo: solicitud de devolución de dinero por parte de un estudiante.

**Sugerencia:** Propuesta formulada por un usuario para el mejoramiento de los servicios de la institución.

**Solicitud de Información:** Peticiones verbales o escritas dirigidas a la institución con las cuales el usuario pretende obtener información de asuntos institucionales o consulta de documentos públicos siempre que no estén sometidos a reserva.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Nacional, artículo 23
- Ley 57 de 1985, artículo 21
- Ley 5ta. de 1992, artículo de 258
- Ley 962 de 2005, inciso 3°. artículo 6
- Ley 1437 de 2011, artículo 5
- Ley 1755 de 2015, artículos 13, 15, 16, 17, 19 y 22
- Decreto 2573 de 2014, artículos 4 y 5

	<b>INSTRUCTIVO PARA TRAMITAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MEDIOS DIFERENTES A LA WEB</b>	Código	IGE 002
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.1 Recibir la petición

Las diferentes peticiones se pueden recibir mediante comunicación escrita.

Las comunicaciones escritas deben contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
7. Datos de contacto del peticionario: Teléfono, dirección y correo electrónico

El usuario podrá solicitar una firma, en una copia de la petición, que conste que ésta fue recibida en la fecha indicada.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

#### Notas:

- Si la petición corresponde a un reclamo por devolución de dinero, se le indica al usuario el diligenciamiento del formato “Solicitud de trámite” con sus respectivos soportes.
- Las acciones de tutela se tramitarán de acuerdo a lo establecido en el Artículo 86 de la Constitución Nacional.

### 5.2 Direccionar la petición

Si el funcionario o dependencia que recibe la petición considera que ésta no es de su alcance o competencia, redirecciona la petición al funcionario o dependencia responsable evaluar, investigar y tomar las acciones necesarias para resolverla.

### 5.3 Tramitar solicitud

El funcionario o dependencia encargado de tramitar la petición evalúa la causa y emprende la acción que dé solución a la insatisfacción o necesidad de información.

#### *Para los Organismos de Evaluación de la Conformidad*

Una vez recibida la queja, realiza una validación e investigación, y verifica que esté relacionado con las actividades del Laboratorio.

En caso de que tenga relación con el OEC, realiza las siguientes actividades:

- Analiza la queja y toma las acciones necesarias para dar respuesta a la queja.
- Realiza seguimiento a la queja y las acciones tomadas por el OEC, con el fin de asegurar que las acciones tomadas son apropiadas para dar solución a la queja.

	<b>INSTRUCTIVO PARA TRAMITAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MEDIOS DIFERENTES A LA WEB</b>	Código	IGE 002
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

- Informa al usuario, en caso de que este requiera información sobre el estado de la queja, de acuerdo al medio por el que se registró la queja.
- Asegurar que las personas involucradas en dar solución a la queja, no están relacionadas con el origen de la misma. Para lo anterior, las quejas son analizadas por la Dirección Técnica del Laboratorio en compañía del Responsable de Calidad. En caso de que la Dirección Técnica esté relacionada con el origen de la queja, se adjunta carta que evidencie que en el análisis y solución no se involucró la Dirección.

El Organismo de Evaluación de la Conformidad, es responsable de las decisiones del tratamiento de la petición.

#### 5.4 Responder al usuario

Las peticiones se deben resolver dentro del plazo estipulado según el tipo de petición. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

#### Plazos de acuerdo al tipo de petición:

Salvo norma legal especial y su pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días 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. 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, en los demás casos resolverá las solicitudes en los términos previstos en los numerales 1 y 2 del presente artículo.
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.

#### Parágrafo.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

	<b>INSTRUCTIVO PARA TRAMITAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MEDIOS DIFERENTES A LA WEB</b>	Código	IGE 002
		Versión	02
		Fecha	27-05-2020

### **5.5 Seguimiento a la petición**

Para el caso de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, si el usuario que interpuso la petición requiere información del estado de la misma, enviará un correo electrónico a las cuentas habilitadas. [centrodelaboratorios@itm.edu.co](mailto:centrodelaboratorios@itm.edu.co) y [parquei@itm.edu.co](mailto:parquei@itm.edu.co).

### **5.6 Notificación de respuesta**

Se notifica al usuario vía telefónica o mediante correo electrónico que su petición ha sido contestada y el lugar donde puede ser recogida.

### **5.7 Archivar documentos**

Archivar los documentos generados en la solución de cada caso.