

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos respectivos para la recepción, radicación, trámite y publicación de las PQRSD anónimas, recibidas por cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de PQRSD anónima recibida y finaliza con la publicación de la respuesta en el portal web de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

3. RESPONSABILIDADES

Del funcionario de Atención al Ciudadano: Orientar, recibir, radicar y direccionar las PQRSD, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

Del funcionario de correspondencia: Recibir, radicar y entregar PQRSD de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

Del funcionario que origina la respuesta: Elaborar las comunicaciones siguiendo los parámetros establecidos por la red.

Del funcionario jurídico que valida la respuesta: revisa y valida la respuesta.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ACUSE DE RECIBO: Documento que certifica la entrega de un bien enviado por un servicio de correo, se consigna en un formato con los datos del destinatario, para dejar constancia de la entrega, y ser firmado por éste, después de la recepción remitido a la unidad de correspondencia.

ARCHIVO ELECTRÓNICO: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

COMUNICACIÓN OFICIAL: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CONTINGENCIA: Son las actividades que se llevan a cabo para mitigar las fallas en el sistemas o insuficiencia en el recurso humano.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio de red que permite a los usuarios recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.

CONSERVACIÓN DE REGISTROS: Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición final de los registros.

COPIA AUTÉNTICA: Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas según lo establecido por la ley y que le confieren la fuerza jurídica del original.

CORRESPONDENCIA: Conjunto de documentos que ingresan o salen del Instituto Técnico Central.

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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DENUNCIA HECHOS DE CORRUPCIÓN: Es la puesta en conocimiento ante el canal de denuncias antifraude y de denuncia segura de posibles hechos de corrupción o fraude para que se remita ante la autoridad competente el hecho denunciado. El canal para el trámite de denuncias establecido por la Entidad es el denominado canal antifraude y de denuncia segura y que se encuentra en sitio web de la entidad. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

DIGITALIZAR: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentran registradas en soportes análogos (papel, video, cassette, cinta, película, microfilme), en uno que solo puede leerse hoy interpretarse mediante un computador.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

DISTRIBUCIÓN: Corresponde a la acción de entregar a las diferentes dependencias, los documentos recibidos y procesados.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural, y debe ser objeto de conservación.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

DOCUMENTO ORIGINAL : Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO PÚBLICO: "Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención."
"

FOLIO: unidad mínima de un documento.

MEMORANDO: Es la comunicación escrita de carácter interno, general o particular que se utiliza para solicitar un trabajo, transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias en los niveles administrativos.

MODELO DE REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: "Describe los requisitos funcionales, no funcionales en la gestión de documentos electrónicos de archivo. Y da las directrices sobre los requisitos para la gestión de archivos tradicionales."
"

PLANILLA: Formato donde se registra los datos de las comunicaciones oficiales radicadas.

PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

PORTAL WEB: El servicio está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

PQRS D: Son todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que puede colocar un ciudadano.

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 el desarrollo de sus funciones. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

RECLAMO: Es todo 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. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a un Reclamo es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.


REGISTRO: Evidencia de actividades ejecutadas.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, la entidad ingresa en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos.

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIAC): Es el sistema de información que permite el control, seguimiento y manejo de las comunicaciones oficiales.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la ETITC. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas). Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con el código de consulta y realizar el respectivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia es de (15) días hábiles siguientes a su recepción.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD ANÓNIMAS</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PC-02 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: 2024-04-01 PÁGINA: 5 de 11</p>
---	---	---

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: Dependencia encargada de la radicación de las comunicaciones oficiales

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

- Política de Gestión Documental.
- Todo direccionamiento de las PQRSD anónimas serán direccionadas a los funcionarios del área competente para generar la respuesta, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- Toda PQRSD anónimas que se reciba por el sitio web, correo electrónico o el aplicativo deberá ser radicada en SIAC y sus respuestas se publican en el sitio web de la institución.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>1. RADICACIÓN DE PETICIÓN PQRSD ANÓNIMA</p> <p>El ciudadano ingresa al portal de la institución, en el menú PQRSD, dando clic en PQRSD anónima y registra los datos que solicita el formulario.</p>	<p>Ciudadano y/o parte interesada</p>	<p>N/A</p>	<p>Política de Gestión Documental.</p>	<p>Registro en Aplicativo SIAC</p>
<p>2. INGRESAR Y REGISTRARSE EN EL SISTEMA</p> <p>El funcionario/a autorizado/a ingresa al sistema SIAC con el usuario y clave asignado y busca el módulo de radicar PQRSD.</p>	<p>Funcionarios atención al ciudadano Funcionario de correspondencia</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Registro en Aplicativo SIAC</p>

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**PROCEDIMIENTO
PARA LA GESTIÓN DE PQRSD ANÓNIMAS**

CÓDIGO: GDO-PC-02
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: 2024-04-01
PÁGINA: 6 de 11

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>3. RECEPCIONAR LAS PQRSD ANÓNIMAS</p> <p>Recepcionar las PQRSD anónimas que ingresan por el portal web de la entidad y por el correo atencionalciudadano@itc.edu.co</p>	<p>Funcionarios atención al ciudadano</p> <p>Funcionario de correspondencia</p>	N/A	N/A	<p>Registro en Aplicativo SIAC</p> <p>Correo electrónico Institucional</p>
<p>4. ¿ES COMPETENCIA DE LA ENTIDAD?</p> <p>Se verifican la competencia de la PQRSD anónimas, si es de la entidad, SI cumple continúa en el numeral 5.</p> <p>Si NO es competencia de la entidad y se recibió por el correo electrónico de atencionalciudadano@itc.edu.co se traslada a la entidad que tenga su responsabilidad.</p> <p>Si se recibe por el aplicativo, se direcciona al área competente para que proyecte la respuesta y se valide por parte del jurídico correspondiente.</p>	<p>Líder del proceso</p> <p>Funcionarios atención al ciudadano</p> <p>Jurídico asignado</p>	N/A	N/A	Registro en Aplicativo SIAC
<p>5. REALIZAR TRASLADO DE LA PQRSD a la entidad que tenga responsabilidad y/o competencia</p>	<p>Líder del proceso</p> <p>Funcionarios atención al ciudadano</p> <p>Jurídico asignado</p>	N/A	N/A	Registro en Aplicativo SIAC

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO
PARA LA GESTIÓN DE PQRSD ANÓNIMAS

CÓDIGO: GDO-PC-02
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: 2024-04-01
PÁGINA: 7 de 11

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
6. VERIFICAR COMPETENCIA, SELECCIONAR Y RADICAR LAS PQRSD ANONIMAS Si es competencia del área se asigna al líder del proceso, con copia al rector, Secretaría General y jurídico correspondiente. Las quejas, se asignarán al Vicerrector competente, con copia a Calidad, Secretaría General y jurídico correspondiente. Las denuncias anónimas recibidas contra servidores públicos se asignan al Rector, Secretario General y Control Interno Disciplinario.	Funcionarios atención al ciudadano Funcionario de correspondencia Jurídico asignado	N/A	N/A	Registro en Aplicativo SIAC
7. VERIFICAR Y RADICAR DENUNCIA ANONIMA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Las denuncias recibidas por posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos o colaboradores de la ETITC se direccionan al correo soytransparente@itc.edu.co	Funcionarios atención al ciudadano Oficial de transparencia	N/A	N/A	Registro en Aplicativo SIAC Correo electrónico Institucional
8. PROYECTAR Y DEVOLVER A ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Jurídico asignado	N/A	N/A	Registro en Aplicativo SIAC

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO
PARA LA GESTIÓN DE PQRSD ANÓNIMAS

CÓDIGO: GDO-PC-02
VERSIÓN: 2
VIGENCIA:2024-04-01
PÁGINA: 8 de 11

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>Si es competencia de otra entidad se proyecta oficio de traslado, solicitando a atención al ciudadano el número de radicado de despachada y se devuelve para radicar y enviar.</p> <p>Si es competencia de otra área, se devuelve a atención al ciudadano para el redireccionamiento.</p>	Funcionarios atención al ciudadano			
<p>9. PROYECTAR Y VALIDAR LA RESPUESTA DE LA PQRSD ANÓNIMA</p> <p>El líder del proceso proyecta la respuesta de la PQRSD anónima y posterior a la validación del jurídico correspondiente, subirá la respectiva respuesta en documento PDF.</p>	Líder del proceso Jurídico asignado.	N/A	N/A	Registro en Aplicativo SIAC
<p>10. PUBLICAR LA RESPUESTA DE LA PQRSD ANÓNIMA</p> <p>Cuando la respuesta a la PQRSD esté validada se publicará en el portal web de la institución, en el micro sitio Atención y Servicios a la Ciudadanía ETITC</p> <p>Las respuestas de las denuncias por posibles actos de corrupción se tramitarán por parte del oficial de transparencia.</p>	Jurídico asignado Profesional Gestión Documental Administrador portal web Oficial de Transparencia	N/A	N/A	Portal web Institucional

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**

**PROCEDIMIENTO
PARA LA GESTIÓN DE PQRSD ANÓNIMAS**

CÓDIGO: GDO-PC-02

VERSIÓN: 2

VIGENCIA:2024-04-01

PÁGINA: 9 de 11

7.ANEXOS:

N/A

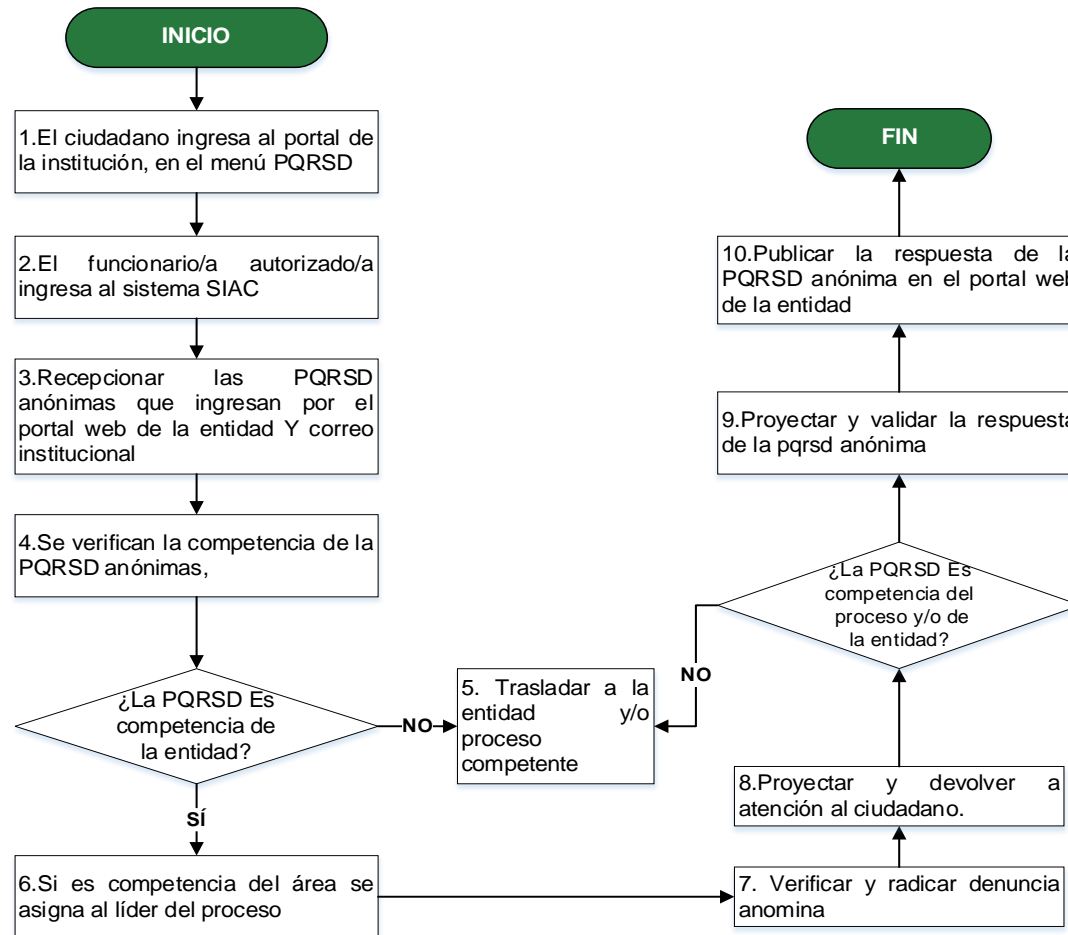
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---


Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



8. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD ANÓNIMAS</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PC-02 VERSIÓN: 2 VIGENCIA:2024-04-01 PÁGINA: 11 de 11</p>
---	---	---

9.SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
SIAC	Sistema de información que permite el control, seguimiento y manejo de las comunicaciones oficiales	Cada vez que se requiera	https://siac.itc.edu.co/

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
23/09/2020	1	Adopción del procedimiento
2024-04-01	2	Se realizaron los ajustes al numeral 4 Definición de Términos se incluyeron los términos de denuncia, denuncia hecho de corrupción, petición, queja, reclamo y sugerencia, los tiempos de respuesta para cada una, en el ítem 3 se especificó que las anónimas que se reciben por el portal Web y el correo electrónico, e el ítem 4 se incluyeron los correos electrónico soytransparente@itc.edu.co, se ha claro que las anónimas que se reciban por el aplicativo y no sean competencia de la entidad se asigna al jurídico que tenga la competencia para que proyecte la respuesta y la traslade, en el ítem 5 se estableció la verificación de la competencia de la anónima, se incluyó el ítem 6 verificar y radicar denuncias por posibles actos de corrupción, en el ítem 8 se especificó que el líder del proceso proyecta la respuesta de la PQRSD anónima y posterior a la validación del jurídico correspondiente, subirá la respectiva respuesta en documento PDF.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ALICIA JANETH PEÑA SÁNCHEZ Líder del Proceso de Gestión Documental	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)