	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECONOCIMIENTO Y DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ITM</b>	Código	IGJ 002
		Versión	07
		Fecha	08-11-2016

## OBJETIVO

Orientar al usuario para diligenciar a través del portal ITM una petición: queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento, solicitud de información o denuncia de hechos de corrupción.

## DEFINICIONES

**Petición:** acción de pedir o solicitar algo. En el contexto institucional se concibe como la solicitud hecha a un funcionario del ITM para obtener información o solución a un asunto concreto. De acuerdo con el carácter de la petición puede clasificarse como queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.

El término para dar respuesta a las peticiones es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de radicación. Dicho plazo puede variar según el objeto de la petición, como más adelante se describe.

**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, entre otros.  
Termino de respuesta: 15 días hábiles.

**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. Termino de respuesta: 15 días hábiles.

**Sugerencia:** Propuesta formulada por un usuario para el mejoramiento de los servicios de la institución.  
Termino de respuesta: 15 días hábiles.


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

**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. De acuerdo con el tipo de petición el plazo es el siguiente:

\* Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

\* 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.

\* 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.

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECONOCIMIENTO Y DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ITM</b>	Código	IGJ 002
		Versión	07
		Fecha	08-11-2016

\* 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.

**Denuncia de hechos de corrupción:** se entiende por CORRUPCIÓN el uso indebido del poder, funciones o medios, para obtener provecho económico o de otra índole para sí u otra persona. Entiéndase por corrupción política el mal uso del poder público para obtener una ventaja que es ilegítima.

Ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos o de posición social.

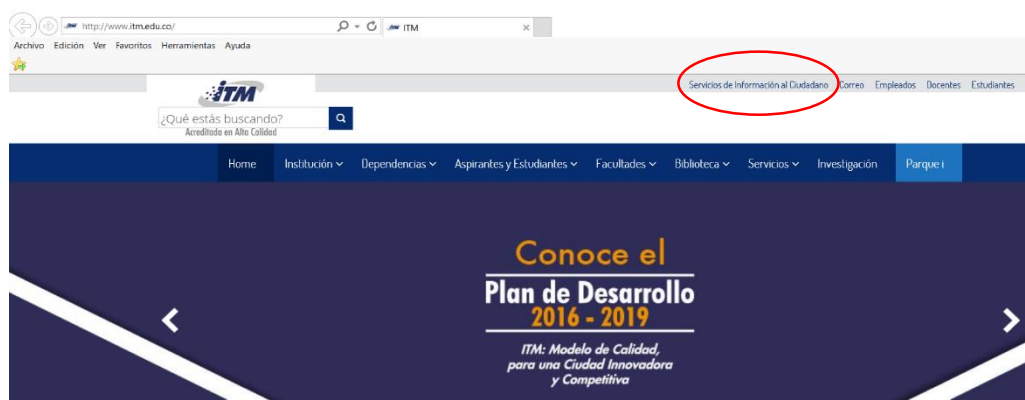
Se sugiere tener en cuenta los siguientes ítems al presentar la denuncia:

- \* Efectuar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- \* En lo posible, expresar cómo, dónde y cuándo ocurrieron los hechos.
- \* Adjuntar las evidencias que sustentan el relato, en caso de tenerlas, suministrar el nombre y el teléfono para posible contacto, de ser necesario, o para informar del curso de la denuncia.
- \* En caso de presentar la denuncia de forma anónima, se debe asegurar que esta amerite credibilidad y acompañarla de evidencias que permitan orientar la investigación.


El administrador del link de denuncias de hechos de corrupción verificará de manera sucinta el contenido de los hechos denunciados y en caso de concluir que no se trata de un hecho de corrupción, le dará traslado al funcionario competente para el trámite, conforme al aplicativo para las PQRS.

## Para manifestarse, por favor seguir las instrucciones que se indican a continuación:

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 de Información al Ciudadano”, recuadro resaltado con rojo. *Ver figura 1.*

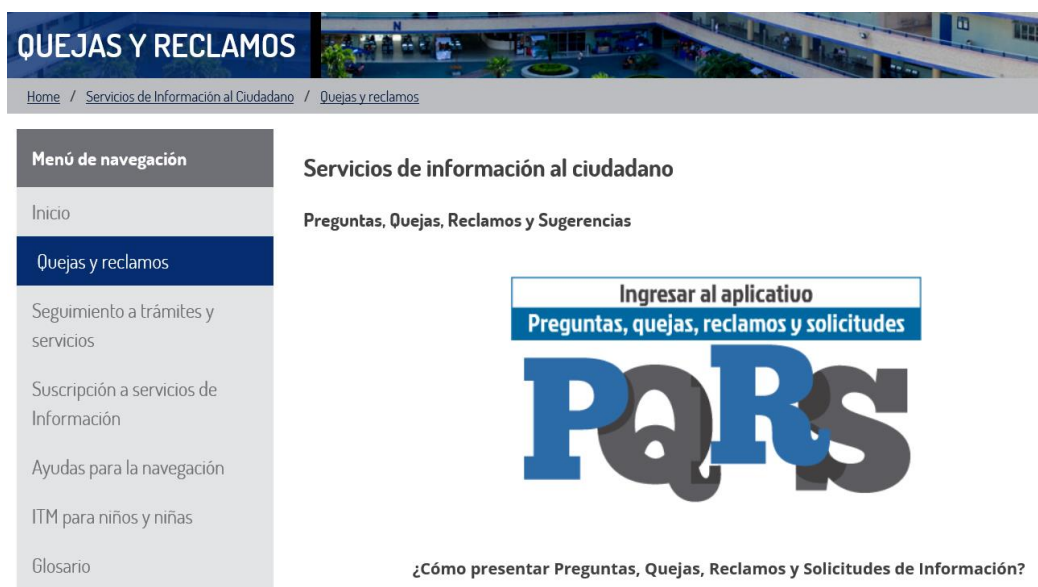


De inmediato se desplegará un menú donde se debe seleccionar el link Quejas y reclamos, como se muestra a continuación

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECONOCIMIENTO Y DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ITM</b>	Código	IGJ 002
		Versión	07
		Fecha	08-11-2016




**Figura 1. Enlace Quejas y reclamos**



**Figura 2. Enlace Quejas y reclamos**

Al dar clic sobre el ícono PQRS se desplegará la ventana en la cual se explica qué es una petición, que bien puede ser queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento, solicitud de información o denuncia de hechos de corrupción. Así mismo, se encuentra el enlace directo para cada petición. Es de anotar que las definiciones antes mencionadas están relacionadas con una petición. *Ver Figuras 3.*

 Institución Universitaria	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR QUEJAS,          RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE          INFORMACIÓN, RECONOCIMIENTO Y DENUNCIAS          DE HECHOS DE CORRUPCIÓN A TRAVÉS DEL          PORTAL ITM</b>	Código	IGJ 002
		Versión	07
		Fecha	08-11-2016



**Figura 3. Definición de petición, que bien puede ser queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento, solicitud de información o denuncia de hechos de corrupción**

- Al dar clic en alguno de los enlaces de queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento, solicitud de información o denuncia de hechos de corrupción (realizar envío), inmediatamente se ingresa al formulario de cada una de las opciones. Favor diligenciarlo. **Ver figura 4 y 5.**



### 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. Termino máximo de respuesta: 15 días hábiles.



**Figura 4. Definición y opción realizar envío**

	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECONOCIMIENTO Y DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL ITM</b>	Código	IGJ 002
		Versión	07
		Fecha	08-11-2016

Home / Quejas, Reclamos y Sugerencias ITM

Conoce la diferencia entre queja, reclamo, sugerencia y solicitud de información ?

Tipo de Mensaje: Queja

Dependencia:

Introduzca su Mensaje (máximo 400 caracteres):

Tipo Usuario:

Nombre:

Teléfono:

E-mail:

Envíe sus quejas, reclamos o sugerencias por otros medios  
 Puede enviar estas solicitudes mediante:  
 - Carta dirigida a Secretaría General Piso 2 Bloque A - Campus Robledo  
 - Telefónicamente a la línea (574) 440 53 40

**Figura 4.** Formulario para registrar queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento, solicitud de información o denuncia de hechos de corrupción.

En este formulario se encuentra:

- **Tipo de mensaje:** predeterminado de acuerdo con el tipo de petición que se desea hacer.
- **Dependencia:** área académica o administrativa encargada de dar respuesta a la petición.
- **Mensaje:** ingreso de la queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento, solicitud de información o denuncia de hechos de corrupción.
- **Tipo de usuario:** seleccionar el tipo de usuario. Elegir entre:
  - ✓ Estudiante
  - ✓ Docente
  - ✓ Empleado
  - ✓ Egresado
  - ✓ Proveedor
  - ✓ Otro-ciudadano


El sistema, dependiendo del usuario seleccionado, pedirá la identificación. Si es estudiante se debe ingresar el carné, el programa y el campus.

**Nombre:** .....

**Teléfono:** .....

**Email:** .....

**Archivo:** Para una prueba o para adjuntar un archivo que ayude a identificar la queja, se requiere utilizar el botón “Examinar”. **Aplica solo para los reclamos.**

 Institución Universitaria	<b>INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR QUEJAS,          RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE          INFORMACIÓN, RECONOCIMIENTO Y DENUNCIAS          DE HECHOS DE CORRUPCIÓN A TRAVÉS DEL          PORTAL ITM</b>	Código	IGJ 002
		Versión	07
		Fecha	08-11-2016

Es indispensable ingresar toda la información requerida en el formulario, con el fin de brindar una respuesta personalizada.

Al terminar de diligenciar el formulario se da clic sobre el botón “Enviar Solicitud”. El sistema indicará si la solicitud fue enviada con éxito y enviará al correo electrónico ingresado anteriormente, un mensaje de confirmación con su respectivo consecutivo (número de radicado Id).

**Confirmación**

Id Mensaje: 15635  
 Nombre: Liliana María Cano Arroyave  
 Su información fue registrada correctamente.