

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 1 de 21

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

**GUÍA GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD**

AGOSTO DE 2024

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 2 de 21

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE	3
4.	RESPONSABLE	3
5.	DEFINICIONES.....	3
6.	MARCO NORMATIVO	6
7.	GENERALIDADES.....	6
8.	CONTENIDO.....	16
8.1.	REGISTRO DEL USUARIO EN EL APLICATIVO PQRSFD	16
8.2.	RECEPCIÓN DE PQRSFD.....	17
8.2.1.	Aplicativo PQRSFD de la Página Web Institucional.....	17
8.2.2.	Vía Telefónica o mediante Presentación Personal - Verbales.....	17
8.2.3.	Buzón de Sugerencias o Correspondencia	18
8.2.4.	Correos Electrónicos	18
8.2.5.	Comunicación Oficial recibida por Correo Certificado.....	18
8.3.	REVISIÓN DEL CONTENIDO DE LA PQRSFD.....	18
8.4.	ASIGNAR COMPETENCIA PARA EL TRAMITE DE LA PQRSFD.....	19
8.5.	GESTIONAR RESPUESTA A LA PQRSFD	19
8.6.	MONITOREO AL TRAMITE DE LAS PQRSFD.....	19
8.7.	RECEPCIÓN DE RECURSOS ANTE LA RESPUESTA DE LAS PQRSFD	19
8.8.	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	19
8.9.	ELABORACIÓN DE INFORMES	20
8.10.	CONTROL Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME	20
8.11.	ARCHIVO DE PQRSFD.....	20
9.	ANEXOS	20
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
11.	HISTORIA DE MODIFICACIONES.....	21
12.	CONTROL DE CAMBIOS	21

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 3 de 21

1. INTRODUCCIÓN

La presente Guía tiene como objetivo establecer los lineamientos necesarios para la gestión y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD en el Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se implementa con el propósito de brindar a las partes interesadas pertinentes y a la comunidad Iserista un canal eficaz y transparente para presentar sus inquietudes, con el compromiso fundamental de garantizar un lenguaje claro y que cada solicitud sea atendida de manera diligente y oportuna, de esta manera, se busca contribuir al cabal cumplimiento de la Misión Institucional del Instituto, promoviendo la mejora continua y el fortalecimiento de la relación entre la institución y su comunidad, mediante la implementación de estos lineamientos, se aspira a fomentar la participación activa de todos los actores involucrados en el proceso educativo y administrativo, con el fin último de asegurar un ambiente propicio para el desarrollo integral de los estudiantes y el logro de los objetivos institucionales.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan a los usuarios, clientes, a las partes interesadas pertinentes y a la comunidad Iserista presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

3. ALCANCE

Inicia con el registro del usuario al módulo PQRSFD y finaliza con el archivo.

4. RESPONSABLE

Secretario (a) General de Institución Tecnológica

5. DEFINICIONES

5.1. ACCESO DE LA INFORMACIÓN: Es el derecho fundamental que tenemos los ciudadanos de solicitar al gobierno información pública y de obtener respuesta satisfactoria en un tiempo razonable, en la medida en que dicha información no es reservada por alguna excepción establecida en la ley.

5.2. ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5.3. CLIENTE Y/O USUARIO: Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o destinatario que recibe un producto y/o servicio. Partes interesadas CLIENTES Y/O USUARIOS DEL ISER: Estudiantes, Egresados, Sociedad (Empresas e Instituciones Públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil)

5.4. DECIDIR – RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo o sugerencia, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento, y comunicar al quejoso el resultado de esta.

5.5. 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.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 4 de 21

5.6. DERECHO DE PETICION: Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El Derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el mecanismo judicial de la tutela.

5.7. DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR: Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, ya sea de interés general o particular.

5.8. DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: El derecho de Petición incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite, opinión o concepto del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, acerca de materias propias de su competencia.

5.9. DERECHO DE PETICION DE INFORMACIÓN: Entiéndase por Derecho de Petición de Información la solicitud elevada con el propósito que el funcionario de a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo.

5.10. EFICACIA: Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, dadas a los clientes que manifestaron una PQRSFD.

5.11. EFICIENCIA: La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las peticiones, quejas y reclamos se atiendan.

5.12. FELICITACION: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

5.13. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA: Es el inventario en el que se enlista aquella información pública que no puede divulgarse, al tratarse de información que puede causar un daño a determinados derechos o intereses.

5.14. INFORMACIÓN: Es cualquier conjunto organizado de datos que esté en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

5.15. INFORMACIÓN CLASIFICADA: Es la información que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de personas naturales o jurídicas. Su acceso puede exceptuarse si se trata de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, si se encuentra dentro de una norma legal o constitucional y si se prueba la existencia de un daño presente, probable y específico. Un ejemplo de información clasificada es la protegida por las leyes de protección de datos personales.

5.16. INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

5.17. INFORMACIÓN RESERVADA: Es la información que puede causar daños a intereses públicos. Su acceso puede exceptuarse si se trata de alguna de las circunstancias previstas en el

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 5 de 21

artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, si se encuentra dentro de una norma legal o constitucional y si se prueba la existencia de un daño presente, probable y específico.

5.18. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA: Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y/o cliente que son competencia de nuestra entidad.

5.19. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

5.20. PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

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

5.22. PETICIONARIO: Persona, natural o jurídica, que presenta una petición al ISER.

5.23. QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una personal en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

5.24. RECIBIR: Es registrar o radicar las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, presentadas personalmente, por teléfono, por escrito o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del quejoso y/o peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes en cada caso.

5.25. 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 la falta de atención de una solicitud.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y/O USUARIO: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y necesidades frente a los productos y servicios que presta el Instituto Superior De Educación Rural ISER DE Pamplona

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

SUJETOS OBLIGADOS: Son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas a las que se refiere el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

TRAMITAR: Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 6 de 21

6. MARCO NORMATIVO

- 6.1. Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 y 74.
- 6.2. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- 6.3. Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 6.4. Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, en sus artículos 12 y 14.
- 6.5. Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- 6.6. Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- 6.7. Resolución 1519 de 2020, por el cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- 6.8. Acuerdo 013 del 5 de junio de 2018, por el cual se actualiza el reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 6.9. Resolución 204 de 2013, por medio de la cual se aprueba Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente.

7. GENERALIDADES

- 7.1. Todas las PQRSFD se pueden presentar de manera verbal en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 o escrita según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- 7.2. Los funcionarios de los diferentes procesos del Instituto Superior de Educación Rural - ISER que reciban, a través de los diferentes canales establecidos, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias deben remitirlas a la Secretaría General como oficina responsable de su recepción.
- 7.3. Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud o petición de información, podrán presentar solicitudes con reserva de identidad a través del formulario publicado en la página web de la Procuraduría General de la Nación en el siguiente enlace:

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.%20pgn.portal.frontend.component.pagefactory.%20SolicitudReservadaComponentPageFactory>.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 7 de 21

7.4. No es obligación del solicitante dar explicación y/o justificación detallada del porqué se siente en peligro.

7.5. La clasificación y términos para la resolución de peticiones es:

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESOLUCIÓN
Petición de Interés General	15 días hábiles
Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Petición de Información	10 días hábiles
Petición de Documentos	10 días hábiles
Petición de Consulta	30 días hábiles

7.6. Toda petición debe contener, como mínimo:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso

7.7. En todo caso, se debe notificar al peticionario solicitando el complemento de la información y/o documentación, cuando se constate que una petición está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley.

7.8. Se puede requerir a un peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactiva el término para resolver la petición.

7.9. Se entiende que un peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un término igual.

7.10. Toda parte interesada pertinente puede formular ante el Instituto Superior de Educación Rural - ISER, personalmente, o por los medios establecidos para tal fin, cualquier PQRSFD que nazca en la observancia de hechos irregulares frente al servicio que se oferta o ilícitos que detecte en el desarrollo de un trámite o solicitud del servicio frente a la entidad.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 8 de 21

7.11. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor, cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

7.12. La falta de atención a las peticiones y a los términos para su resolución, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituyen una falta para el servidor público y pueden dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen Disciplinario.

7.13. En la sede del Instituto Superior de Educación Rural - ISER se dispone de buzones para que los grupos de valor, ciudadanos y/o la comunidad en general puedan depositar en ellos sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias. Este buzón debe ubicarse en un lugar visible, accesible al público, y debe estar adecuadamente señalado para facilitar su visualización.

7.14. La apertura de buzones de quejas, teniendo en cuenta que el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias está sujeto a los términos dispuestos para el ejercicio del derecho de petición, deben abrirse por lo menos una vez por semana.

7.15. El funcionario responsable de la apertura del buzón de quejas es el Secretario (a) General de Institución Tecnológica, quien debe elaborar el acta correspondiente, la cual debe incluir la fecha y hora, y la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias que se encuentran en él. Cuando el buzón de quejas se encuentra vacío, se debe dejar constancia de que no se encontraron PQRSFD;

7.16. El Instituto Superior de Educación Rural - ISER debe mantener disponibles, cerca del buzón de quejas, el formato **F-DE-26 Buzón de Sugerencias** para ser utilizados por los interesados.

7.17. El funcionario competente debe actuar de acuerdo con las normas constitucionales, legales e internas, teniendo en cuenta los términos indicados en el Código Contencioso Administrativo, si la queja es anónima y no se aportan pruebas suficientes para poder iniciar de oficio el trámite correspondiente, ésta se inadmitirá dejando la respectiva constancia.

7.18. El Secretario (a) General de Institución tecnológica es el responsables de la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias, realizando el monitoreo trimestral, del cual se debe rendir informe a la Alta Dirección.

7.19. El Profesional Especializado adscrito al proceso de Control Interno de Gestión debe evaluar lo actuado, estableciendo si la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia estaba fundamentada, si la sugerencia presentada es conveniente y viable, si el trámite que se le dio a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia fue el adecuado, si se actuó dentro de los términos legales y criterios reglamentarios establecidos y, si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento; igualmente, debe rendir informe semestral sobre el particular a la alta dirección.

7.20. Con base en el informe generado por parte del proceso de Control Interno de Gestión se deben adelantar las siguientes acciones:

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 9 de 21

- ✓ Cuando no hay lugar a una investigación disciplinaria, se deben aplicar estrategias de mejoramiento del servicio, las cuales deben ser estudiadas, validadas e implementadas, con los Líderes de Proceso respectivos, cuando sea necesario.
- ✓ Cuando es procedente una investigación disciplinaria, se debe aplicar el régimen correspondiente.
- ✓ Cuando la queja no está fundamentada o no amerita la aplicación de medidas de mejoramiento o disciplinarias, esta debe archivarse.
- ✓ Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la PQRSFD, se debe informar por escrito al Peticionario, Quejoso, Reclamante o Solicitante la respuesta, la cual debe enviarse con copia a la Secretaría General; inmediatamente enviada la respuesta al Peticionario, Quejoso, Reclamante o Solicitante sobre el trámite dado a su PQRSFD, se debe verificar la respuesta emitida, conservando las evidencias generadas.
- ✓ Cuando no se cuente con información de contacto del peticionario para efectos de la notificación, el responsable de la respuesta debe comunicarle oportunamente, antes del vencimiento de los términos legales, a la Secretaría General, si no hay comunicación se deja por cinco (05) días siguientes en la Secretaria General y, si el peticionario no se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes, se archiva.
- ✓ Toda persona que desee formular una PQRSFD, a través del módulo ubicado en la página web institucional, debe registrarse como usuario.

7.21. La recepción de las diferentes PQRSFD se realiza a través de los siguientes canales:

CANAL	DESCRIPCIÓN
Físico – Presencial	<p>Sede Pamplona, ubicada en la Calle 8 No. 8 - 155 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander, en la Secretaría General o cualquier otra oficina ubicada en el Bloque Administrativo, en las Facultades, en la Vicerrectoría Académica o cualquier otra dependencia de la institución, en el horario comprendido de las ocho de la mañana (8:00 a.m.) a las doce del mediodía (12:00 m) y de las dos de la tarde (2:00 p.m.) a las seis de la tarde (6:00 p.m.).</p> <p>La PQRSFD puede presentarse de forma escrita o verbal ante la oficina correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y la Ley 1755 de 2015.</p>
Correspondencia	<p>Por escrito, a través de correo impreso y/o certificado, remitido al ISER, ubicado en la Calle 8 No. 8- 1 55 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander, Bloque Administrativo, el cual será radicado por la funcionaria asignada para atención al ciudadano.</p>
Correos electrónicos	<p>iserpam@iser.edu.co denunciacorrupción@iser.edu.co</p>

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 10 de 21

Módulo de PQRSFD	Módulo de PQRSFD ubicado en la página web institucional www.iser.edu.co .
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias, ubicado en el Bloque UNESCO, Bloque Administrativo

7.22. Los anónimos no tienen valor legal para iniciar acciones disciplinarias; por lo tanto, si se trata de formular una queja contra un funcionario, el quejoso está en la obligación de suministrar su identidad; sin embargo, si por razones de seguridad el quejoso tiene que denunciar actos irregulares, el Instituto debe tener en cuenta estas informaciones para decidir si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados.

7.23. En tal caso, dentro de los términos establecidos, el proceso involucrado en el caso debe enviar a la Secretaría General el procedimiento que se tuvo en cuenta con la información recibida, ya sea que se haya producido apertura de investigación, se hayan tomado acciones correctivas o simplemente para solicitar el archivo del caso.

Cuando se trate de una queja anónima, inadmitida por no existir pruebas suficientes para iniciar el trámite de oficio, se debe registrar en el módulo de PQRSFD por parte del Administrador de este, sin realizarle el trámite respectivo.

7.24. Las PQRSFD se categorizan de la siguiente manera y se establece el funcionario y/o procesos competentes para su trámite:

FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA COMPETENTE	SERVICIO
Consejo Académico	Las PQRSFD relacionadas con el desarrollo académico de la Institución, en lo relativo a docencia, especialmente en cuanto se refiere a reclamos sobre los programas académicos, a investigación, a extensión y bienestar Institucional, así como a transferencias externas y solicitudes extemporáneas de los estudiantes
Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Las PQRSFD relacionadas con la identificación y sistemas de planes y proyectos y estudios de la factibilidad, estadísticas, informes de gestión del Instituto.
Vicerrector de Institución Tecnológica	Las PQRSFD relacionadas con la ejecución de las políticas académicas, el cumplimiento del Reglamento Académico, Estudiantil y Profesoral, las relacionadas con los procesos de inscripción y admisión de estudiantes, becas, asignación de horarios, aulas y laboratorios, calificaciones de profesores, programas académicos y el trámite de los convenios.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 11 de 21

Facultades	Horarios, practicas académicas, profesores, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos de clase y las relacionadas con las actividades académicas, la información sobre los programas académicos y las decisiones del Consejo de Facultad, los relacionados con extensión, con las investigaciones educativas que se realizan y el intercambio de información sobre las mismas, las situaciones académicas de los estudiantes, respuestas a los programas académicos, estudio de solicitud de reingreso, autorizaciones para supletorios, permisos académicos de los estudiantes o de inasistencia a cualquier actividad, aclaración de notas. Cuando la naturaleza de los reclamos sea de organización y desarrollo de clases, puntualidad del profesor, evaluación, interpretación de reglamentos, exámenes extemporáneos, o en general asunto académicos
Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Servicio de Internet, Sistemas de Información y Plataformas institucionales
Admisiones, Registro y Control Académico	Certificaciones Académicas, Grados, calificaciones, reingresos, cancelación de semestre, extendido de notas. Adicionalmente, las relacionadas con calificaciones, constancias de estudio, inscripciones, matrículas, documentos para grado.
Gestión del Talento Humano	Certificaciones Laborales y las relacionadas con la información, administración y desarrollo de personal.
Gestión de Medios Educativos	Préstamo de laboratorios, auditorios, Biblioteca y, en general, préstamo de Medios Educativos requeridos.
Gestión de Recursos Financieros	Las PQRSFD relacionadas con préstamo de canchas, el ingreso de elementos adquiridos, registro de proveedores y contratistas, cotizaciones, inventarios, planta física, mantenimiento locativo, reparación de equipos y maquinas, aseo, vigilancia, transporte, mantenimiento y reparación de vehículos.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 12 de 21

Secretario (a) General de Institución Tecnológica	Las PQRSFD de competencia con los Consejos Directivos y Académico del Instituto, los resultados de los concursos para la selección de personal profesoral y las relacionadas con la ejecución de las políticas y reglamentos y el desarrollo de los procedimientos administrativos, servicios de correspondencia y archivo, títulos y actas de grado, verificación de egresados, solicitudes de procuraduría, contraloría, fiscalía y otros. Igualmente, atención al ciudadano y/o cliente, egresados, las PQRSFD relacionadas con el manejo contable y presupuestal, y con el análisis financiero
Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación	Las PQRSFD de competencia con los procedimientos disciplinarios de profesores, estudiantes y servidores públicos y, contratación. Las PQRSFD relacionadas con conceptos jurídicos, tramitación de demandas, por o contra la entidad, o trámite de procesos judiciales y derechos de petición.
Profesional Universitario adscrito al proceso de Bienestar Institucional	Las PQRSFD relacionadas con la prestación de los servicios médicos, odontológicos, psicológicos y, en general de bienestar institucional.
Profesional Especializado adscrito al proceso de Control Interno de Gestión	Las PQRSFD relacionadas con los informes ejecutivos de evaluación del sistema de control interno, auditorías internas y de evaluación que requieran las diferentes entidades nacionales, gubernamentales, municipales y entes de control.
Rector de Institución Tecnológica	Las PQRSFD relacionadas con asuntos no previstos en los ítems anteriores.

Lineamientos para los Reclamos

7.25. Cuando se reciban los reclamos e inconformidades que afecten los Servicios de Formación o Académicos (Horarios, practicas académicas, docentes, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos de clase), se les debe realizar el respectivo trámite, para ello se aplican los siguientes lineamientos:

- ✓ Se estudia la inconformidad al interior de la Facultad, Vicerrectoría Académica, Bienestar Institucional, proceso de apoyo (Admisiones, Registro y Control Académico) o cualquier otro proceso, con el fin de identificar las causas por las cuales se presenta dicha inconformidad. Para ello se debe generar un informe ejecutivo de la respectiva evaluación realizada.
- ✓ Si el reclamo está relacionado con el incumplimiento de los servicios de formación o académicos (Horarios, practicas académicas, docentes, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos de clase), el Decano de Institución Tecnológica debe indagar y documentar con el grupo de valor o ciudadano que presenta el reclamo el por qué presente el reclamo, solicitar pruebas si las tiene y anexarlas al informe que se realice al respecto; de igual manera se debe citar al otro grupo de

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 13 de 21

valor o afectado contra quien se presenta el reclamo para que rinda los descargos relacionados con el asunto, y documentar en un informe ejecutivo.

- ✓ De acuerdo con las indagaciones realizadas del que reclama y del afectado, se establecen acciones de mejora las cuales deben formularse en el respectivo formato **F-GC-15 Plan de Mejoramiento** e identificar las causas por las cuales se presentó la informalidad en la prestación del servicio, y con base en ellas, se establecen las acciones de mejora. Posteriormente, se debe informar al Vicerrector de Institución Tecnológica. Asimismo, se deben ejecutar las acciones identificadas en el formato **F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**.
- ✓ Cuando se surta el trámite del reclamo recibido dentro de los diez (10) días hábiles, se debe remitir las actuaciones a la Secretario (a) General de Institución Tecnológica para contar con la trazabilidad del mismo.

Lineamientos para las Quejas

7.26. Cuando la institución reciba una Queja de un grupo de valor o ciudadano se deben realizar los siguientes lineamientos.

- ✓ Cuando son escritas, se deben radicar en la oficina de Atención al Ciudadano, y remitir a la Secretaria General, oficina encargada realizar los trámites de conformidad con la presente guía.
- ✓ Cuando son verbales, se deben documentar en un escrito con los datos personales del quejoso, radicarlas en la Atención del Ciudadano y remitir a la Secretaria General.
- ✓ Teniendo en cuenta que una Queja *“Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una personal en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones,”* con base en ello se deben realizar las indagaciones administrativas con el fin de indagar los hechos y surtir los respectivos trámites de conformidad con la normatividad legal vigente, para tal razón, se debe remitir al proceso de Gestión Jurídica.
- ✓ Cuando se surta el trámite de la Queja recibida dentro de los diez (10) días hábiles, se debe remitir las actuaciones a la Secretaria General para contar con la trazabilidad de esta.

Solicitudes o Peticiones de Información

7.27. Las solicitudes de información realizadas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad.

7.28. Es recomendable que el sujeto obligado designe en cada dependencia la persona autorizada para calificar la información como reservada o clasificada. Es deseable que esta persona tenga poder decisorio dentro de su dependencia y que cuente con conocimientos técnicos sobre la información que en esta se maneja.

7.29. El sujeto obligado tiene la obligación de reglamentar la tramitación interna de las peticiones o puede ser una sola persona designada para ello, o cada una de las personas a las que directamente se les ha solicitado la información, o las personas bajo cuya responsabilidad está la misma.

7.30. Al momento de dar la respuesta a una solicitud o petición de información es importante tener en cuenta que:

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 14 de 21

- ✓ El solicitante no debe dar una explicación detallada ni demostrar que tiene algún tipo de interés en la información que está solicitando. No se puede cuestionar al ciudadano sobre qué accede a la información o por qué motivos quiere acceder a esta.
- ✓ En casos en los que las solicitudes tengan en diferentes puntos las informaciones a las que se quiere acceder. Por ejemplo, se pueden encontrar separadas en numerales o literales: a, b, c, o 1, 2, 3. En este caso, se debe responder cada uno de estos puntos por separado.
- ✓ Cuando la solicitud no esté separada en su redacción, pero se soliciten varios ítems, para efectos prácticos, es recomendable que la persona a cargo de la respuesta separe las diferentes solicitudes que hace el solicitante.
- ✓ La respuesta debe informar los costos para expedir las copias de la información en los diferentes formatos disponibles, de acuerdo con el acto administrativo o documento equivalente expedido en el que estos se definen según los formatos disponibles. Las respuestas deben ser gratuitas y no pueden superar el valor de la reproducción.
- ✓ La respuesta debe permitir que el ciudadano elija el medio por el cual quiere recibir la información de acuerdo con los formatos en los que esté disponible. En este sentido, la respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros (fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos).
- ✓ Para efectos de probar el envío, en los casos de respuesta por medios físicos, es importante conservar el comprobante y el número de guía de este. En los casos de respuestas por medios electrónicos, es recomendable, más no obligatorio, pedir al solicitante que dé acuso de recibo.

7.31. La respuesta a peticiones de información es una exigencia de la Ley 1712 de 2014. Más allá de esto, se trata de la garantía de un derecho fundamental de todo ciudadano y de un mecanismo para generar confianza y mostrar transparencia sobre las actividades que realiza todo sujeto obligado. Por lo tanto, Al momento de redactar la respuesta se debe tener en cuenta que esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.

7.32. El funcionario o contratista encargado de radicar y asignar la petición de información, debe adelantar las siguientes actividades:

- ✓ Priorizar la respuesta en un plazo menor a diez (10) días hábiles.
- ✓ Dependiendo del tamaño o dificultad de la solicitud, asignar más de una persona para dar respuesta a la misma.
- ✓ Asignar una persona como enlace directo con el solicitante con el fin de aclarar dudas, antes o después de la respuesta, o establecer posibles acciones adicionales para agilizar el trámite.
- ✓ En caso de que el funcionario o dependencia que recibe la solicitud no sea competente, se debe informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, si lo hace por escrito. Dentro de ese término se remite la petición

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 15 de 21

al competente y se debe enviar copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo debe comunicar.

7.33. Cuando la solicitud se trate de información clasificada o reservada, la institución debe indicarlo al ciudadano. La respuesta a este tipo de solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos en la Ley:

- ✓ Requisitos mínimos de la respuesta negando el acceso a la información pública. Se debe indicar el fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la calificación.
- ✓ Datos contenidos en el índice de la información clasificada y reservada.
- ✓ Elaborar la respuesta. Independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta debe responderse por escrito, ya sea por medio electrónico o físico, de acuerdo con la preferencia del solicitante.

7.34. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos debe ser motivada e indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y debe notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho de petición.

7.35. El funcionario responsable de tramitar la respuesta debe utilizar el medio utilizado por el peticionario, es decir, por medio electrónico, físico o dirigiéndose a la entidad, en esta última dependiendo de:

- a. El consentimiento del solicitante. La respuesta puede ser por medio electrónico si la solicitud lo indica o si la persona a cargo de la respuesta consultó con el solicitante
- b. El medio en que la información se encuentre disponible. Si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizada, debe ser enviada por medio físico

7.36. Cuando existan casos en que, por practicidad, la persona se dirija a la entidad con el fin de obtener la información o de consultarla en la entidad. No obstante, la persona que da la respuesta debe tener en cuenta que este desplazamiento sea necesario y no implique una carga excesiva para el solicitante. Por ejemplo, si el solicitante se encuentra en una ciudad diferente al sujeto obligado, es menos dispendioso hacerle un envío por correo físico o electrónico que un desplazamiento.

7.37. Dentro del informe trimestral de las PQRSFD se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos para las peticiones o solicitudes de acceso a la información pública:

- ✓ El número de solicitudes recibidas.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- ✓ El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

7.38. La solicitud verbal procede cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir o presente alguna discapacidad; en este caso, el peticionario o quejoso debe acudir a la oficina de

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 16 de 21

Atención al Ciudadano y/o cualquier otro proceso relacionado con su caso, en donde el funcionario encargado debe elaborar el escrito correspondiente, el cual debe contener una descripción de la petición, queja o reclamo, su nombre e identificación y la dirección en la que puede recibir su respuesta. Una vez surtido este trámite, se procede a su radicación y gestión correspondiente y el registro de la atención en el formato **F-DE-27 Registro de Atención al Ciudadano**.

8. CONTENIDO

8.1. REGISTRO DEL USUARIO EN EL APLICATIVO PQRSFD

Los grupos de valor e interés que deseen radicar una PQRSFD deben ingresar a la página web institucional www.iser.edu.co, dar clic en enlace PQRSFD.



Una vez se ha ingresado en el módulo PQRSFD, el grupo de valor o interés debe seleccionar el icono "Registro como usuario", como se muestra a continuación:

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		GUÍA



Posteriormente, debe diligenciar los datos personales para el respectivo registro como usuario del módulo PQRSFD donde puede seleccionar las “Opciones” que le presenta el aplicativo.

8.2. RECEPCIÓN DE PQRSFD

8.2.1. Aplicativo PQRSFD de la Página Web Institucional

El Auxiliar Administrativo de Secretaría General debe ingresar al módulo PQRSFD, con el usuario y contraseña asignado como administrador y, listar los requerimientos recibidos en el formato **F-DE-28 Registro de PQRSFD**.

8.2.2. Vía Telefónica o mediante Presentación Personal - Verbales

El personal de Atención al Ciudadano debe recibir la PQRSFD verbal que presente los grupos de valor o interés, transcribiendo de manera exacta el requerimiento, el cual debe quedar registrado en

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 18 de 21

el aplicativo PQRSFD y le formato **F-DE-28 Registro de PQRSFD**. Adicionalmente, se debe registrar la atención del ciudadano en el formato **F-DE-27 Registro de Atención al Ciudadano**.

8.2.3. Buzón de Sugerencias o Correspondencia

El Auxiliar Administrativo de Secretaría General debe revisar los buzones de sugerencias ubicados en la institución y, generar el acta respectiva.

Posteriormente, se debe hacer el registro de las PQRSFD recibidas en el módulo de PQRSFD; igualmente, se deben registrar las PQRSFD recibidas por comunicación oficial o escrito en el formato **F-DE-26 Buzón de Sugerencias**. Adicionalmente, estas PQRSFD deben quedar registradas en el formato **F-DE-28 Registro de PQRSFD**.

8.2.4. Correos Electrónicos

El funcionario receptor del correo debe remitir inmediatamente al correo electrónico a Atención al Ciudadano como administrador del aplicativo PQRSFD y al correo electrónico secretariasecregeneral@iser.edu.co, quién debe realizar el registro respectivo en el módulo PQRSFD y el en formato **F-DE-28 Registro de PQRSFD**.

8.2.5. Comunicación Oficial recibida por Correo Certificado

El personal de la oficina de Atención al Ciudadano debe recibir y radicar las comunicaciones oficiales y remitirlas a la Auxiliar de Secretaría General, quién, a través del administrador del módulo de PQRSFD, debe realizar el respectivo registro y seguimiento. Finalmente, se debe registrar la PQRSFD en el formato **F-DE-28 Registro de PQRSFD**.

8.3. REVISIÓN DEL CONTENIDO DE LA PQRSFD

El funcionario competente o proceso asignado debe revisar el contenido de la PQRSFD y verificar que cumple las condiciones establecidas por el instituto y proceder de la siguiente manera:

- ✓ Cuando la PQRSFD está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se notifica al peticionario solicitando complementar la información y/o documentación. Vencidos los términos establecidos, cuando el peticionario ha incumplido el requerimiento, se debe decretar el desistimiento y se debe dar cierre de la PQRSFD mediante acto administrativo motivado, que se notifica personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición o que se pueda presentar nuevamente la petición.
- ✓ Cuando la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), se debe solicitar al ciudadano la corrección o aclaración en un término de 10 días hábiles. Cuando esta corrección o aclaración no se realiza, se entiende que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.
- ✓ Cuando la respuesta a la PQRSFD radicada no es competencia del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, se debe remitir a la entidad competente y se debe enviar copia del oficio remisorio al peticionario, con lo cual se cierra la PQRSFD radicada.
- ✓ Cuando cumple con el mismos se desarrolla el siguiente numeral.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 19 de 21

8.4. ASIGNAR COMPETENCIA PARA EL TRAMITE DE LA PQRSFD

El personal de Atención al Ciudadano debe realizar el traslado de la PQRSFD radicada al área o proceso responsable de emitir respuesta en cuestión; posteriormente, se debe notificar el traslado de PQRSFD a la Secretaría General.

8.5. GESTIONAR RESPUESTA A LA PQRSFD

El área o proceso responsable debe atender y responder oportunamente y de fondo lo solicitado en la PQRSFD radicada, teniendo en cuenta el término legal de acuerdo con el tipo de solicitud. Para ello, el área o proceso competente debe analizar si la PQRSFD radicada puede responderse dentro de los términos normativos.

Cuando el área o proceso competente requiere tiempo adicional, debe informar al peticionario sobre la gestión adelantada para la respuesta de la PQRSFD radicada y debe notificar la nueva fecha máxima para su respuesta, la cual no puede exceder el doble de tiempo que inicialmente tenía asignado.

De acuerdo con la ampliación de los términos, se debe emitir la respuesta a la PQRSFD radicada, anexando los soportes generados, a través del medio requerido por el peticionario y se debe registrar el cierre de la PQRSFD radicada en el módulo de PQRSFD.

8.6. MONITOREO AL TRAMITE DE LAS PQRSFD

El Auxiliar Administrativo de Secretaría General y el personal de la oficina de Atención al Ciudadano deben realizar seguimiento semanal a la gestión y respuesta de PQRSFD radicadas, con el propósito de garantizar la emisión de respuestas de manera oportuna; Cuando se identifican PQRSFD próximas a vencerse, se debe notificar, a través de correo electrónico, el vencimiento de los términos, recordando la emisión de la respuesta de manera oportuna so pena de las sanciones a que haya lugar, con lo cual se previene incumplimientos normativos.

8.7. RECEPCIÓN DE RECURSOS ANTE LA RESPUESTA DE LAS PQRSFD

Recibir y tramitar los recursos, cuando el ciudadano no se encuentre satisfecho con la respuesta emitida por parte del Instituto.

Nota: Cuando se trate de rechazos por otro tipo de reservas o de clasificaciones, si el ciudadano insiste en su solicitud, el sujeto obligado debe enviar la información de manera inmediata al tribunal o juez administrativo, para que este decida en un plazo máximo de diez (10) días.

8.8. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

El personal de la oficina de Atención al Ciudadano o el Auxiliar Administrativo de Secretaría General, una vez cerrado el trámite de la PQRSFD, debe remitir el formulario de percepción, a través del correo electrónico, que pretende medir el nivel de satisfacción de los grupos de valor e interés.

Los resultados de la tabulación de las respuestas de las encuestas deben hacer parte del Informe de PQRSFD trimestral consolidado.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 20 de 21

8.9. ELABORACIÓN DE INFORMES

El Auxiliar Administrativo de Secretaría General debe proyectar el informe ejecutivo trimestral, que contenga el reporte consolidado en el módulo PQRSFD con base en la Información registrada, sobre los servicios o dependencias que presentan el mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias, así como los resultados del nivel de satisfacción del usuario, producto del trámite de la PQRSFD radicada.

La Secretaria (o) General de Institución Tecnológica debe validar y aprobar el informe ejecutivo trimestral de reporte consolidado de la gestión y trámite de las PQRSFD y, remitir a la Alta Dirección y al proceso de Gestión de la Calidad para sus evaluaciones respectivas, al proceso de Control Interno de Gestión para su control y seguimiento y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional para la toma de decisiones requeridas.

El Profesional Especializado adscrito al proceso de Control Interno de Gestión debe formular, semestralmente, el Informe de Seguimiento y Evaluación de la Gestión y Trámite de las PQRSFD y remitir a la Alta Dirección para los fines pertinentes.

Asimismo, se debe informar a los Organismos de Control los actos de corrupción e irregularidades evidenciadas en el ejercicio de sus funciones.

8.10. CONTROL Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

Una vez tramitada la PQRSFD que afectó o puede afectar la prestación del servicio, se debe aplicar el procedimiento **P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**.

Con los informes trimestrales de los reportes consolidados remitidos por parte de la Secretaría General y el Informe semestral de seguimiento de las PQRSFD emitido por el proceso de Control Interno de Gestión, se debe realizar el análisis de causas de las PQRSFD que genera o puede generar servicios no conformes, verificando la necesidad de generar acciones.

8.11. ARCHIVO DE PQRSFD

El Auxiliar Administrativo de Secretaría General debe archivar las PQRSFD remitidas en medio físico y medio electrónico conforme a los lineamientos descritos en las Tablas de Retención Documental.

9. ANEXOS

No aplica.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cartilla Mecanismos de Participación Ciudadana, aprobada mediante Resolución 441 de diciembre 18 de 2007.

Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

	GESTION Y TRÁMITE DE PQRSFD	Código: G-DE-02
		Versión: 02
	GUÍA	Fecha: 01/08/2024
		Página: 21 de 21

11. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
18/07/2024	01	Creación del documento debido al cambio del Mapa de Procesos Institucional.
01/08/2024	02	Modificación del documento debido al ajuste de los lineamientos institucionales.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

Gloria Yubid Coronado Sepúlveda

Mónica Enith Salanueva Abril

Secretaria General de Institución
Tecnológica

Profesional Especializado adscrito al
proceso de Direccionamiento Estratégico y
Planeación