



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2025



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

TABLA DE CONTENIDO

REGLAMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y FELICITACIONES,
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO

ARTÍCULO 1°. OBJETIVO	3
ARTÍCULO 2°. ALCANCE	
ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES	
ARTÍCULO 4. CONDUCTO REGULAR EN SITUACIÓN ACADÉMICA	
ARTÍCULO 5°. MARCO LEGAL	4
ARTÍCULO 6. PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES	
ARTÍCULO 7. DERECHO DE DEFENSA Y DESCARGOS	5
ARTÍCULO 8°. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES	
ARTÍCULO 9°. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	6
ARTÍCULO 11. VIGENCIA.	7
ARTÍCULO 12. COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE	

EFICIENCIA CON CALIDAD HUMANA



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

ARTÍCULO 1°. OBJETIVO

Establecer los lineamientos normativos e institucionales que regulan la presentación, trámite y resolución de las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones por parte de los integrantes de la comunidad educativa, en el marco de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho Fundamental de Petición.

ARTÍCULO 2°. ALCANCE

Este reglamento es de aplicación obligatoria para todos los estudiantes, padres de familia, docentes, directivos docentes, personal administrativo y demás miembros de la comunidad educativa del Instituto Técnico Nacional de Comercio, respondiendo las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, finalizando con el archivo de Derechos de Petición, tutelas y de PQRS en general.

ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES

- Petición: Derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, con el fin de obtener información, requerir una actuación o formular consultas.
- Queja: Expresión de insatisfacción relativa a la conducta de un servidor público o de otro miembro de la comunidad educativa.
- Reclamo: Solicitud presentada para exigir una solución frente al incumplimiento o deficiencia en un servicio o compromiso institucional.
- Sugerencia: es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Institución.
- Felicitación, reconocimiento, comentario positivo y/o elogio: manifestación expresa del usuario o ciudadano de satisfacción con la Institución por el servicio prestado o por hechos positivos.
- Día hábil: se entenderá que son los días comprendidos de lunes a viernes, se trata de los laborables de INSTENALCO, que excluyen feriados y vacantes por alguna situación administrativa.
- Notificación: diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del ciudadano las actuaciones o decisiones adoptadas por la institución. La notificación podrá efectuarse según lo establecido en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en forma personal o por aviso.

ARTÍCULO 4. CONDUCTO REGULAR EN SITUACIÓN ACADÉMICA

Para el caso del conducto regular en situación académica, con el fin de garantizar el debido proceso, toda queja, reclamo o petición debe seguir el siguiente conducto regular:



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

- 1.1 Docente del área o titular del grupo.
- 1.2 Coordinador de sede o jornada.
- 1.3 Orientador escolar.
- 1.4 Comité de Convivencia Escolar.
- 1.5 Rectoría.
- 1.6 Consejo Directivo.

ARTÍCULO 5°. MARCO LEGAL

El presente reglamento se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- Ley 1952 de 2019, Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- El Decreto Ley 019 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- La 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, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.

ARTÍCULO 6. PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES

Las quejas, reclamos y peticiones podrán ser presentadas de forma escrita de manera presencial (medio impreso) o por vía electrónica, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 16 de la ley 1437 de 2011; de igual forma, se podrá recibir de manera verbal con el lleno de un formato que se le suministrará al peticionario a fin de evitar futuras retractaciones en lo dicho o peticionado.

6.1. Los requisitos mínimos a considerar son los siguientes:



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

- a. La autoridad o consejo a la que se dirige
- b. Nombre y apellidos del solicitante.
- c. Número de identificación del solicitante
- d. Correo electrónico donde se debe enviar la respuesta
- e. El objeto de la petición
- f. Las razones en que fundamente la petición
- g. La relación de los documentos que presenta para iniciar el trámite
- h. La firma del peticionario

6.2. El funcionario que reciba la solicitud debe registrarla formalmente y garantizar su trámite dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015,

- Peticiones de interés general o particular: hasta 15 días hábiles.
- Peticiones de documentos: hasta 10 días hábiles.
- Consultas a autoridades: hasta 30 días hábiles.

ARTÍCULO 7. DERECHO DE DEFENSA Y DESCARGOS

Toda persona involucrada en una queja o reclamo tendrá derecho a presentar sus descargos, por escrito, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación del hecho. La institución garantizará el respeto del debido proceso, conforme lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia (1991) y las sentencias de la Corte Constitucional que rigen en la materia.

ARTÍCULO 8°. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

8.1 Peticiones incompletas y desistimiento. Cuando una petición ya radicada está incompleta, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

8.2 Desistimiento de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

8.3 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la institución podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

8.4 Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

8.5 Funcionario sin competencia. Si al funcionario a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día.

8.6 Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial; Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes y demás registros con información sensible de miembros de la comunidad educativa. Los relativos a las condiciones financieras deberá verificarse en plataforma SECOP II.

8.7 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 9°. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

9.1. La Institución Educativa Instituto Técnico Nacional de Comercio dispone de los siguientes canales para la recepción de solicitudes:

- a. Secretaría del Instituto Técnico Nacional de Comercio (Presencial, de lunes a viernes Horario de la mañana – 7:00 Am a 12:00 M).
- b. Correo electrónico institucional instecnalcom@semcucuta.gov.co (De lunes a viernes, horario Institucional 7:00 Am a 12:00 M y 2:00PM a 5:00 PM).

Parágrafo: en caso de ser radicado un requerimiento (PQR) por vía electrónica al correo institucional en día u horario distinto a la jornada de atención previstas en el literal b del presente artículo se entenderá como fecha de recibido el día hábil siguiente a su radicación.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

ARTÍCULO 10. PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO			
1	Identificar y solicitar al responsable del objeto de la PQRS	Secretaria	Correo electrónico
2	Remitir a quien corresponda tramitar respuesta	Secretaria	Físico
3	Determinar el tratamiento o solución a dar a la PQRS para responder en el término legal. Si es viable: realizar las actividades requeridas para cumplir con la solicitud y dar respuesta a la misma. Si no es viable: realizar y enviar respuesta al ciudadano justificando la no viabilidad	Funcionario	Físico
4	Comunicar y notificar la respuesta al PQRS	Secretaria	Correo electrónico
5	Archivar en carpeta de PQRS	Rector	Físico

ARTÍCULO 11. VIGENCIA. El presente Reglamento Interno para trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones (PQRS), rige a partir de la fecha de su expedición y deroga a todas las anteriores.

ARTÍCULO 12. Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dado en San José de Cúcuta, a los 29 días del mes de abril (04) de 2025. En constancia firman.

EL CONSEJO DIRECTIVO

Jorge Iván Osorio Barrientos
Rector

Stephanie Nikol Bastidas Castellanos
Representante de estudiantes

Marleny Mendoza Becerra
Representante de padres de familia

Almar Jaimes Artunduaga
Representante de padres de familia

Luis Eder Bonilla Ortega
Representante de docentes

Ligia Verónica Flórez Lizcano
Representante de docentes

Cristian Camilo Trigueros Arango
Representante de exalumnos

Jairo Enrique Ramírez Medina
Representante sector productivo



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE CARÁCTER OFICIAL
SEGÚN RESOLUCIÓN N° 02219 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018, MODIFICADO MEDIANTE
RESOLUCIÓN N° 02858 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
SECRETARÍA EDUCACIÓN MUNICIPAL.



DANE: 154001000010 NIT: 890.501.113-3

FORMATO MODELO PARA PQRS (Registro para casos verbales)

CIUDAD Y FECHA:
DESTINATARIO (autoridad o consejo al que se dirige):
REFERENCIA O ASUNTO:
Marca con una "x" Petición () Queja () Reclamo () Solicitud () Felicitaciones ()
NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE O PETICIONANTE:
N° DE IDENTIFICACIÓN Y LUGAR DE EXPEDICIÓN DEL DOCUMENTO DEL SOLICITANTE:
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS U OBJETO DE LA PQRS:
RAZONES O HECHOS EN LOS QUE ARGUMENTA O FUNDAMENTA LA PQRS:
RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE PRESENTA PARA INICIAR DICHO TRÁMITE:
PETICIÓN O SOLICITUD:
NOTIFICACIÓN: Dirección: Correo Electrónico: Teléfono o WhatsApp:
Nombres, Apellidos, N° documento y Firma del Peticionante:

Si requiere más espacio utilice el reverso de la hoja.