

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-I2
		Fecha Aprobación: 24/10/2022

1. OBJETIVO

Dar a conocer el procedimiento administrativo para atender las quejas contra Servidores Públicos del INDERHUILA.

2. ALCANCE

Registro de ingreso de la queja, remisión al proceso competente, en donde se inicia la apertura del expediente, examen y valoración procedencia o improcedencia por el Superior inmediato:

- Si es procedente se abre el procedimiento administrativo sumario para recaudo de pruebas y vinculación de terceros y decisión de fondo. Se le notifica al quejoso la apertura del procedimiento. Si el objeto de la queja tiene incidencia disciplinaria debe dar traslado a la misma a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Si es improcedente se finaliza dándole respuesta al quejoso indicándoles los motivos de su improcedencia.

3. RESPONSABLES

Director: Líderes de los 13 procesos asociadas al INDERHUILA Públicos

4. SOPORTE NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Art. 13, 23. 209.
- Ley 1437 de 2011 Título III “Procedimiento administrativo general.”
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015. “Derecho fundamental de petición”
- Ley 1952 de 2019. “Código general disciplinario.” y Ley 2094 de 2021.
- Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre			
Cargo			

 INDERHUJILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-I2
		Fecha Aprobación: 24/10/2022

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Registro de ingreso de la queja en el Sistema de Información SAC 2.0. La queja puede ingresar por diferentes canales: correo electrónico, web, correo certificado, telefónico, personal o verbal (hay que consignarla en un escrito) o de oficio.

5.2. Remisión al líder del Proceso funcionario.

- Si la queja es contra un funcionario y o Contratista del CRD, debe atenderla el superior inmediato del funcionario contra quien se presenta la queja,
- Si la queja es contra un contratista de un proceso Misional se debe remitir al Director.

5.3. Apertura de expediente (carpeta).

- Con un auto interno se hace la apertura del expediente y se incorporan los documentos aportados por el quejoso.
- Si de presentarse la existencia de documentos objeto de reserva (que vulneran derechos particulares o de interés público- Constitución Política artículo 15, 74- Ley 1712 de 2014 artículos 18 y 19), se acumularán en expediente aparte para garantizar tal condición.

5.4. Se notifica al funcionario contra quien se ha presentado la queja, dándole a conocer su contenido sin hacer entrega de copia de los documentos, para que ejerza el derecho de defensa y contradicción y aporte de pruebas. Fijar término de respuesta.

5.5. Examen y valoración procedencia o improcedencia por el Superior inmediato. Se ordenará la práctica de pruebas y audiencia si fuere procedente, con el fin de garantizar los derechos de las partes. Se expide un auto motivado que contiene el cierre del expediente:

- a. Si la queja incide en las funciones propias de los procesos y afecta el orden administrativo, se indicarán las acciones y omisiones en que, presuntamente, ha incurrido el funcionario (a) y las normas de orden Constitucional, legal y reglamentario que contienen los principios de la función pública, los fines del Estado Social de Derecho, los deberes, las prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de interés, en que ha podido incurrir por acción, omisión o extralimitación

 INDERHUILA	SISTEMA DE GESTION: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	Código: DIH-CSC-I2
		Versión: 1
Fecha Aprobación: 24/10/2022	INSTRUCTIVO ADMINISTRATIVO INTERNO PARA ATENDER LAS QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	Página 3 de 4

en el ejercicio del servicio o funciones públicas derivadas del cargo y se remite a la oficina de Control Interno Disciplinario para la apertura de la investigación administrativa disciplinaria.

- b. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el superior jerárquico, adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.

5.6. Se notifica la decisión al quejoso.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
1	24/10/ 2022	Documentación del Instructivo	Líder de atención al Ciudadano