

RESOLUCIÓN 0082
27 de enero de 2017

Por la cual se modifica la Resolución 0105 de 2001, “Por medio del cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, y Reclamos sobre materias de competencia del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico” ITSA”.

El Rector de la Institución Universitaria ITSA, en uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confiere el literal a del artículo 42 del Estatuto General,

CONSIDERANDO:

Que según lo dispuesto por los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.

Que de conformidad con lo consagrado en los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan .

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”,

Que mediante Resolución 105 de 2001, se adoptó el reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, y Reclamos sobre materias de competencia del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico ITSA.

Que el tratamiento para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ingresadas a la Institución Universitaria ITSA, se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad en el procedimiento PR-JUR-03 bajo responsabilidad del proceso de Gestión Jurídica, y tiene como objetivo describir aquellas actividades que se darán en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se derivan de la prestación de servicio de la Institución Universitaria ITSA.

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755, "Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo", y en virtud de esto se hace necesario modificar la reglamentación interna del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que le corresponden atender, responder o resolver a la Institución Universitaria ITSA.

Que el 19 de julio de 2016 fue expedido el Decreto 1166, "Por medio del cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO: Reglamento de PQRSD. Adóptese el siguiente reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que le corresponde responder a la Institución Universitaria ITSA y de la participación ciudadana y comunitaria, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, reglamentos y demás normas que regulan la materia.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO SEGUNDO: De los principios: Toda actuación administrativa que adelante La Institución Universitaria ITSA se desarrollará, con arreglo a los siguientes principios,

WWW.ITSA.EDU.CO

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 • Sede Barranquilla: Cra. 45 # 48-31

PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 • E-mail: pqr@itsa.edu.co • Nit.: 802011065-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN



los cuales deben servir de guía para la interpretación, ejecución y decisión de los procedimientos administrativos de competencia de la Institución conforme con el Código Contencioso Administrativo:

- En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción. En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem.
- En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
- En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este



Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

- En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
- En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

ARTÍCULO TERCERO: Formas de iniciar actuación administrativa:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

CAPÍTULO III

PETICIONES

ARTÍCULO CUARTO: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición en la Institución Universitaria ITSA puede ejercerse a través de las siguientes modalidades:

- **Peticiones:**

Petición de Información: Cuando un ciudadano demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.



Petición de copias de documentos: Cuando el ciudadano solicita copias de documento que reposan en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

Petición de consulta: Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

- **Quejas:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamos:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con los bienes y/o servicios adquiridos que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Sugerencias:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncias:** Es la declaración en que se informa a la autoridad de la comisión de una falta de o un delito. Podría decirse que la denuncia pone al tanto a la autoridad sobre un ilícito y la obliga a movilizarse, primero para constatar que el delito exista y luego para determinar responsabilidades y castigos.

Parágrafo Primero: Las denuncias serán atendidas de acuerdo con la Política de Tratamiento de denuncias de la Entidad.

ARTÍCULO QUINTO: Forma de Presentación de las PQRSD: Canales: Los canales autorizados para el ingreso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía son:

- **Canal Presencial:** Es el espacio habilitado por la entidad para radicar físicamente PQRSD de la ciudadanía. La entidad ha definido este punto en la Oficina de Atención al Ciudadano en ambas sedes. Y, de forma verbal cuando el ciudadano lo requiera.
- **Canal Virtual:** Es el espacio virtual habilitado por la Entidad para radicar en línea las PQRSD interpuestas por la ciudadanía. Este espacio se encuentra ubicado en la página web institucional y es de total acceso para todos los ciudadanos.
- **Canal Telefónico:** Este canal se ha habilitado para que el ciudadano pueda ingresar sus PQRSD a través de una extensión telefónica con acceso directo a la Oficina de Atención al usuario, encargado de radicar la PQRSD del ciudadano.
- **Correo electrónico:** Se ha dispuesto un correo electrónico exclusivo de tal forma que la ciudadanía pueda ingresar y radicar sus peticiones por medio de correo electrónico. La dirección es pqr@itsa.edu.co.
- **Buzones de Sugerencia:** Cada punto de contacto directo con el usuario consta de un buzón de sugerencia, con la finalidad que ciudadano si desea pueda ingresar estas PQRSD.

Requisitos: Toda petición deberá contener por lo menos:

- 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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero: Solo se recibirán PQRSD en los canales y puntos establecidos para ello.

Parágrafo Segundo: Las PQRSD ingresadas verbalmente, ya sea de manera presencial o telefónica estarán a cargo de la Oficina de Atención al Usuario de conformidad con la reglamentación que para el efecto se establezca para ello por la autoridad nacional.

Si la petición es recibida por medio telefónico, se procede de la siguiente forma:

- El Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario posee una línea exclusiva para atención de PQRSD.
- Una vez recibida la llamada, el Funcionario debe recopilar la información necesaria para diligenciar los campos mínimos del formulario de la plataforma disponible para la radicación. Indicando:
 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
 2. Fecha y hora de recibido
 3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán notificaciones. El peticionario podrá agregar 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.
 4. El objeto la petición.
 5. La razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en la que fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el



WWW.ITSA.EDU.CO

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 • Sede Barranquilla: Cra. 45 # 48-31

PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 • E-mail: pqr@itsa.edu.co • Nit.: 802011065-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN



parágrafo segundo del Art. 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.

6. La relación de los documentos que anexan para ingresar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción de radicación de la petición.

8. Constancia específica de que la petición se formuló de manera verbal.

9. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición solicitada telefónicamente.

Si la petición es recibida verbalmente, en el canal presencial, se procede de la siguiente forma:

- El Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario escucha la petición del ciudadano y si es de su competencia y puede resolverla, le da respuesta inmediata al ciudadano. Si no, registra la petición en la plataforma dispuesta para ello.
- El Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario debe recopilar la información necesaria para diligenciar los campos mínimos del formulario de la plataforma disponible para la radicación, indicando los siguientes datos:
 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
 2. Fecha y hora de recibido
 3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán notificaciones. El peticionario podrá agregar 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.
 4. El objeto la petición.
 5. La razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en la que fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo segundo del Art. 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.
 6. La relación de los documentos que anexan para ingresar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al



rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción de radicación de la petición.
8. Constancia específica de que la petición se formuló de manera verbal.
9. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Cuando al recibir una PQRSD verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Institución Universitaria ITSA se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Institución Universitaria ITSA, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

Parágrafo Tercero: La Institución Universitaria ITSA no podrá negarse a la recepción y radicación de las peticiones formales de la ciudadanía.

ARTÍCULO SEXTO: Peticiones comunes: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Institución Universitaria ITSA, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

ARTÍCULO SEPTIMO: Toda petición deberá contar con la información mínima descrita en el Artículo Quinto del presente reglamento y recibirse y radicarse en los canales descritos en el mismo artículo. La Oficina de Atención al Usuario para dar trámite a las peticiones de la ciudadanía debe tener en cuenta:

- 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 para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.
- Examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
- En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, 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.



Parágrafo Segundo: Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor (a) responsable para que atienda la PQRS y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

Parágrafo Tercero: Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor (a) responsable para que atienda la PQRS y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

Parágrafo Cuarto: En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario o quejoso, a causa de que la PQRS recibida no relacione la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a la información que reposa en la Entidad, se debe publicar en la Oficina de Atención al Usuario y en la página web de la Entidad, la contestación producida por la dependencia o servidor(a) competente para resolver o atender el requerimiento.

Parágrafo Quinto: A su vez, cuando la respuesta emitida por la Institución Universitaria ITSA a una PQRS haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega, dicha respuesta debe ser comunicada mediante publicación en la página web de la Entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así, como la información de salida de la respuesta dada por la dependencia o servidor(a) competente de responder o resolver, y la causal de la devolución.

ARTÍCULO NOVENO: Trámite Interno para PQRS: El trámite interno para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ingresadas por la ciudadanía a la Entidad, surte de la siguiente forma:

1. Se recibe la petición por los canales establecidos por la Entidad en el Artículo Quinto de la presente Resolución.
2. Toda petición recibida por los canales habitados debe ser registrada en la plataforma ORFEO, asignando el funcionario, proceso competente para la respuesta y el trámite respectivo.
3. Una vez asignado el funcionario, proceso y trámite, el Funcionario al que se le radica la petición debe resolver, responder y atender la petición de tal forma que se le dé respuesta dentro de los tiempos establecidos en esta Resolución.

4. Una vez respondida la petición, la Oficina de Atención al Usuario deberá enviar la encuesta de percepción sobre el trámite surtido a la petición al ciudadano respectivo, esto con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos, respecto a este procedimiento institucional y tomar las acciones que sean necesarias.

5. La Oficina de Atención al Usuario debe hacer seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones a los usuarios. Para ello, deberá establecer un mecanismo para alertar a los funcionarios sobre las peticiones pendientes y cercanas a vencer.

Parágrafo Primero: El término para resolver las quejas y reclamos es de 15 días hábiles después de su recepción y radicación. En el caso de las denuncias, serán atendidas de acuerdo con la Política de Tratamiento de denuncias de la Entidad. Las sugerencias no son susceptibles de aplicación o contestación.

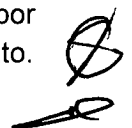
Parágrafo Segundo: Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el página web institucional. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución.

Parágrafo Tercero: Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la Entidad, serán atendidas por la dependencia o servidor(a)s competente(s), conforme al procedimiento y plazos señalados en esta Resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado, teniendo en cuenta el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Entidad.

Parágrafo Cuarto: Cuando la Administración niegue la petición, se debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes.

Parágrafo Quinto: La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos corresponderá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

Parágrafo Sexto: Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato.



ARTÍCULO DÉCIMO: Solicitud de copias: La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Institución Universitaria ITSA se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, previo el pago por parte del peticionario del costo de las mismas. Ningún servidor podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del Jefe del área responsable de la custodia de los mismos.

El valor de cada copia será la suma de cien pesos (\$100). La cuenta donde debe realizarse la consignación, será establecida mediante Resolución y publicada en un lugar visible. Una vez cancelado el valor de los copias se expedirán las mismas en un plazo máximo de tres (3) días, siempre y cuando tales documentos no tengan el carácter de reservados.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Competencia para resolver peticiones: De acuerdo con la petición, esta será asignada al proceso competente para resolver, responder y atender las peticiones que han sido radicadas a la Entidad.

Parágrafo: Cuando la petición necesite de varios conceptos y su respuesta dependa de varios procesos, debe evidenciarse la trazabilidad de los diferentes conceptos emitidos por los procesos involucrados, de tal forma que el ciudadano pueda tener certeza de que la respuesta es sólida y veraz.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: Falta de Competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Parágrafo: Si el funcionario de la dependencia a la que le es radicada la PQRS considera que no es competente para su trámite, debe informar de esta circunstancia en el momento de la entrega por parte del personal de la Oficina de Atención al Usuario para que se efectúe el redireccionamiento respectivo a través de la plataforma ORFEO. Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRS, el funcionario definido como competente para dar respuesta, resolver o atender la misma, estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en la plataforma ORFEO, de conformidad con las disposiciones consagradas en la presente Resolución.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Peticiones incompletas: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la

actuación puede continuar sin oponerse a la ley, 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.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Desistimiento expreso 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, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas: Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: Información y documentos reservados: Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.



4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
6. Los contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Entidad.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: Rechazo por motivo de reserva: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales 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, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Parágrafo: El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: Insistencia del Solicitante en caso de Reserva: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al juez administrativo, el cual decidirá dentro del tiempo contemplado en el Artículo 26 de la Ley 1437 de 2011.

CAPÍTULO IV

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS

WWW.ITSA.EDU.CO

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 • Sede Barranquilla: Cra. 45 # 48-31

PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 • E-mail: pqr@itsa.edu.co • Nit.: 802011065-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN



ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: Seguimiento a PQRSD: La Oficina de Atención al Usuario deberá ejercer el seguimiento y control al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ingresadas por la ciudadanía.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: Informes de PQRSD: La Oficina de Atención al Usuario deberá elaborar informes periódicos sobre las peticiones recibidas en la Entidad, teniendo en cuenta lo indicado en la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: Procedimientos regulares por Normas Especiales: Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

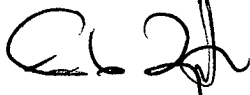
ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: Falta Disciplinaria: La falta de atención a las PQRS, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: Legislación Complementaria: Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO: Vigencia: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:

Dada en Barranquilla a los 27 días del mes de enero de 2017.



EMILIO ARMANDO ZAPATA
Rector