



CIRCULAR INTERNA No.005	Código	FG 003
	Versión	01
	Fecha	2008-04-18

Medellín, junio 6 de 2022

PARA:	Vicerrectores, Jefes, Directores, funcionarios y contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la Institución
DE:	Secretaría General
ASUNTO:	Tiempo de respuesta a peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones.

La Secretaría General del Instituto Tecnológico Metropolitano- ITM, es una dependencia adscrita a la Rectoría y liderada por el Secretario General; a quien conforme a la Resolución 289 del 15 de marzo de 2022 le fue asignada la dirección de la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; y entre las funciones relacionadas se encuentra la de dirigir, programar, coordinar y controlar los procedimientos para el trámite, y vigilar que los términos procesales en materia de quejas, reclamos y denuncias se cumplan en debida forma.

En Sentencia de C-951 del 04 de diciembre de 2014, la honorable Corte Constitucional señaló, respecto de los requisitos y condiciones para considerar satisfecho el Derecho de Petición, lo siguiente:

*"a) El derecho de petición es determinante para la **efectividad de los mecanismos de la democracia participativa**. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la **resolución pronta y oportuna** de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. **oportunidad**, 2. resolverse de fondo con **claridad, precisión y congruencia** con lo solicitado y 3. ser puesta en **conocimiento** del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho*

constitucional fundamental de petición.

d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine (...)"

Ahora bien, el Decreto 491 de 2020, expedido en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, generado por la Pandemia del COVID 19, en su artículo 5° amplió los tiempos de respuesta a: peticiones en general a 30 días hábiles, las peticiones de documentos y de información a 20 días hábiles, y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo a 35 días hábiles.

Sin embargo, con la expedición de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, por medio de la cual se reestablecen los términos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos, se derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se informa que los terminos para dar respuesta a Derecho de Petición quedan así:

A toda petición deberá dársele respuesta en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, y normas que la modifiquen:

1. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

En todo caso, estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



4. Las peticiones recibidas, que no correspondan a la competencia de la dependencia, deberán ser devueltas al archivo central en un tiempo no superior a 2 días hábiles.

Toda respuesta a las PQRSDf, deberán ser atendidas en forma coherente con lo solicitado, clara en términos de entendimiento para quien la recibe y oportuna de acuerdo a los procesos institucionales o atención prioritaria de acuerdo a las evidencias presentadas por el peticionario, conforme a lo establecido por la norma.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Atentamente,

JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
SECRETARÍA GENERAL

Proyectó: VICTORIA DEL SOCORRO JARAMILLO CÁRDENAS

Revisó: SARA MELISSA CASTILLO VELÁSQUEZ

Aprobó: MELISSA MENESES RODRÍGUEZ

