



RESOLUCIÓN N°0289

Marzo 15 de 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DERECHOS DE PETICIÓN, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF, QUE SE PRESENTEN ANTE EL INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO.

EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM, en ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, conferidas por el Acuerdo Directivo N° 004 del 11 de agosto de 2011, artículo 24 literales a) e i), y en desarrollo de lo consagrado la Ley 734 de 2002, la Ley 962 de 2005, el Decreto 2623 de 2009, la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016, Ley 1952 de 2019, la Resolución 1519 de 2020, entre otras disposiciones especiales.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Tecnológico Metropolitano, de conformidad con el Acuerdo Directivo No. 004 de 2011, Estatuto General, en su artículo 2º, se define como una Institución Universitaria de Educación Superior, Establecimiento Público del orden municipal, con patrimonio propio, autonomía administrativa y personería jurídica, creado por Decreto 180 de 1992, previa autorización del Concejo de Medellín mediante Acuerdo número 42 de 1991, y cuyo carácter académico fue reconocido mediante Resolución número 6190 de 2005 expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

Que el Rector de conformidad con lo prescrito en el Acuerdo Directivo N° 004 de 2011, es el representante legal, ordenador del gasto y primera autoridad ejecutiva de la institución, y tiene bajo su responsabilidad cumplir y hacer cumplir la Constitución y la Ley, expedir los Manuales de procedimientos académicos y administrativos.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad,

transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy Ley 1437 de 2011.

Que la Ley 734 de 2002 establece en los numerales 19, y 34 del artículo 34 como deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado y en el numeral 8 del artículo 35 establece que a todo servidor público le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán 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.

Que por medio de la Resolución Rectoral No. 893 del 03 de septiembre de 2015 se reglamentaron las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y derechos de petición en el Instituto Tecnológico Metropolitano –ITM, la cual fue adicionada por la Resolución rectoral 0086 del 30 de enero de 2017.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público; además, establece que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a dicha disposición. Que para tal efecto, el Decreto 124 de 2016, que sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, dispuso como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y los estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de



atención al ciudadano – Versión 2”.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012 dispuso la atención especial que debe brindarse a cada persona por su condición particular.

Que en atención al inciso 3° del artículo 6° de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongas las entidades y organismos de la administración pública, disposición concordante con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y los artículos 4 y 5 del Decreto 2573 de 2014, a través del cual se establecen los Lineamientos Generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.

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”, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que mediante la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

Que el servicio al ciudadano es una herramienta, que permite cualificar el servicio, atender adecuadamente las inquietudes y solicitudes, y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones, tanto de control como de gestión.

Que para dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario actualizar el reglamento interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y





establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que se cumplió con la formalidad prevista en el numeral 8° del artículo 8° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en relación con la publicación del texto de la presente resolución.

En mérito a lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. OBJETO. Actualizar el Reglamento interno para la recepción y el trámite de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Instituto Tecnológico Metropolitano, Institución Universitaria, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a las diferentes dependencias y a los funcionarios frente a estas acciones a cargo de la Institución.

ARTÍCULO 2. ALCANCE. El presente reglamento debe ser aplicado por todos los servidores públicos de la institución que en virtud de sus funciones tengan a cargo la recepción y/o trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de competencia del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria ITM (en adelante ITM).

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS. Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones que presenten las personas se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, veracidad, calidad, oportunidad y celeridad.

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

- **Anónima:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable.
- **Atención Preferencial o Especial:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos





- mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial
- **Canales de Atención:** Son los medios, espacios o escenarios dispuestos por el ITM para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.
 - **Consulta:** Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias del ITM.
 - **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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
 - **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, (sin que sea necesario invocarlo), que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante el ITM, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.
 - **Felicitaciones:** Son manifestaciones de los usuarios, sobre la satisfacción de los servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos del ITM.
 - **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
 - **Información pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
 - **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados la ley.
 - **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la ley.
 - **Oportunidad:** Corresponde al tiempo de respuesta en número de días en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS, o al tiempo relacionado con el proceso institucional, para el cual fue solicitado.
 - **PQRSDF:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.
 - **Petición:** Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que el ITM



intervenga, reconozca un derecho, preste un servicio o resuelva una situación académica, jurídica o administrativa.

- **Petición Análoga:** Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.
- **Petición Anónima:** “Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario”. Debe “ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad (C-951 del 4 de diciembre de 2014).
- **Petición Completa:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.
- **Petición de Información:** Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros del ITM, o sobre los documentos relacionados con las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.
- **Petición Incompleta:** Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe 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.
- **Petición Irrespetuosa:** Aquella que contiene términos que “resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso”.
- **Petición Oscura:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.
- **Petición Reiterativa:** “aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial a la nueva petición que se reitera”. Para responder peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario responsable y/o competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por el ITM.
- **Petición Verbal Presencial:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público del ITM sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **Petición Verbal No Presencial o Semipresencial:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante el ITM por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **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 a la falta de atención de una solicitud.
- **Sistema de Gestión Documental - gmas para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones - PQRSDf:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web del ITM, al cual puede accederse mediante el [link](#) de las PQRSDf disponible en la sección Servicio al Ciudadano de la página Web del ITM, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios y al ITM la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún, caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- **Solicitud de información:** son a aquellas solicitudes cuyo objeto es la consultar el acceso a la información de la entidad y genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta que formula un usuario o institución para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Reconocimiento o Felicitación:** Mensaje en el cual el usuario expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la entidad.

ARTÍCULO 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican en:

a) **De interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.

b) **De interés particular:** Cuando la solicitud a resolver por parte del ITM interesa o afecta



exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

PARÁGRAFO 1°. Toda actuación que inicie cualquier persona ante el ITM implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 6. DIRECCIÓN Y FUNCIONES. La Oficina de Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, reconocimientos, denuncias y felicitaciones; estará dirigida por el Secretario General y en desarrollo de las funciones de esta oficina deberá:

a) Coordinar y administrar la información que se maneje a través de los diferentes canales y horarios dispuestos para que los miembros de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general reporten, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, relacionados con las funciones y atribuciones del ITM; para lo cual se destinará el número de funcionarios suficiente para atender las peticiones verbales que se reciban diariamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016.

b) Administrar a través del Departamento de Archivo Central, el sistema de gestión documental – gmas definido para la gestión de las PQRSDf, y garantizar que se ajuste en cada momento al marco legal sobre el derecho de petición.

c) Impartir las directrices requeridas para direccionar o asignar a la dependencia o funcionario competente, las PQRSDf, recibidas a través del sistema de gestión documental – gmas, para que por este mismo sistema, se le dé respuesta en términos de oportunidad.

d) Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas del ITM.

- Organización
- Misión.
- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- informes sobre los contratos que celebre la Institución.
- Informar y orientar sobre la estructura de la Institución.

e) Dirigir, programar, coordinar y controlar los procedimientos para el trámite de las quejas y reclamos cumpliendo lo dispuesto sobre la materia en las disposiciones legales y





en este reglamento.

f) Hacer seguimiento a las PQRSDf que realicen los ciudadanos e intervenir, gestionar o proponer alternativas de solución de acuerdo al análisis obtenido, especialmente a las más comunes o frecuentes.

g) Recibir, tramitar y gestionar con la oficina Jurídica, las denuncias que realicen los ciudadanos a la institución por los diferentes canales de información, de acuerdo a la misión institucional,

h) Realizar seguimiento y control a la mejora del proceso respecto a los lineamientos técnicos y legales para dar respuesta idónea y oportuna a las PQRSDf.

i) Vigilar que los términos procesales en materia de quejas, reclamos y denuncias se cumplan en debida forma.

j) Hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias que realicen los ciudadanos e intervenir, gestionar o proponer alternativas de solución de acuerdo al análisis obtenido, especialmente en las más recurrentes.

k) Comunicar a la autoridad en control interno disciplinario, los casos en que se evidencie que un servidor público de manera injustificada ha omitido dar respuesta oportuna a las peticiones que hayan sido de su conocimiento para que se adelanten las investigaciones pertinentes.

l) Presentar con una periodicidad trimestral ante el Comité Rectoral, informe sobre la gestión de la Institución respecto a las PQRSDf. Este debe ser publicado en el espacio de la página web designado para ello, conforme lo establecido en la Resolución 1519 de 2020.

m) Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas y reclamos para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que se mejora continuamente.

ARTÍCULO 7°. RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS: Las responsabilidades estarán dadas de acuerdo a las competencias de cada dependencia, en cuanto a su rol para ejecutar las directrices impartidas o responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas.

- Del Departamento de Sistemas:

- Atender los requerimientos técnicos relacionados con la operatización del módulo de comunicaciones oficiales G+, garantizando la estabilidad de la





herramienta tecnológica y la oportuna solución de los requerimientos de mejora que identifique y solicite la Secretaría General y el Departamento de Archivo Central.

- De la Oficina Jurídica:

- Darles trámite oportuno a las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información que le sean asignadas por conocimiento y competencia.

• De las dependencias administrativas y académicas:

- Darles trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información que le sean asignadas por conocimiento y competencia.
- Fijar mecanismos de control para que los empleados públicos adscritos a la dependencia respectiva, adelanten su gestión con sujeción al Código Contencioso Administrativo, al sistema de gestión de las PQRSD establecido por la entidad y las demás normas relacionadas.
- Acogerse a la política de cero de papel y de firma electrónica, la cual se articula de manera funcional con la gestión de las respuestas en el módulo de comunicaciones oficiales G+.
- Informar las acciones de mejora realizadas, tendientes a disminuir las PQRSD recurrentes.
- Informar a la Dirección de Comunicaciones, cuáles son los trámites administrativos y/o académicos que se deben adelantar bajo un procedimiento especial conforme a la normatividad legal vigente, a efectos de que sean incluidos en el sistema de gestión de PQRSD.

- De la dependencia encargada del control interno disciplinario - Vicerrectoría General:

- Realizar seguimiento a los planes de mejoramientos presentados por las diferentes dependencias, tendientes a la disminución de las PQRSD.
- Verificar, investigar y gestionar las denuncias relacionadas con hechos de corrupción donde se involucren empleados, docentes y contratistas de la institución.

ARTÍCULO 8°. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los





términos para resolver, la contravención a las prohibiciones, el desconocimiento de los derechos de las personas y la divulgación de la información de la denuncia y el denunciante a personas no responsables de la investigación, gestión y/o respuesta constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

TITULO II

DE LAS PETICIONES

CAPITULO I

FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 9°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el ITM los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 10°. CANALES DE ATENCIÓN. Los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones ante el ITM son:

a) Canales presenciales: Para el apoyo de la recepción en forma verbal de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias se tendrán las siguientes oficinas ubicadas en la sede Robledo: departamento de Archivo Central, Bloque I, piso 1 y la oficina de la Secretaría General, Bloque A, piso 2

b) Canales telefónicos: canal a través del cual la comunidad universitaria y la ciudadanía en general puede comunicarse con funcionarios asignados comprometidos a prestar un servicio ágil y eficiente, quien tomará los respectivos datos de la llamada para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones y Evaluación de Gestión, donde se ofrecen una serie de alternativas a través de las siguientes líneas telefónicas: línea telefónica (604) 4405100 extensión 5233 para la Sede Robledo y extensión 5500 para la Sede Fraternidad y línea gratuita **018000510131**. El horario de atención al público es de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm, y los viernes de 7:30 am a 4:30 pm.

c) Canales virtuales: Para la atención virtual se tendrá el sistema de gestión documental Gmas, el cual comprende un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al diligenciamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes,



felicitaciones; así como la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producidos y recibidos por los sujetos responsables, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su gestión y análisis.

PARÁGRAFO 1°. Según la forma de presentación y los canales idóneos utilizados, las peticiones pueden ser:

a) Petición escrita en medio físico: Es la presentada por escrito o litográficamente en la oficina del archivo central, ubicada en el bloque I, piso 1 de la sede Robledo del ITM.

b) Petición escrita en medio electrónico o virtual: Es la presentada por medio del sistema de gestión documental - gmas con enlace desde el link ubicado en la página web de la institución para presentar las PQRSDf o el que lo sustituya.

c) Petición verbal presencial: Es la presentada en forma directa ante los funcionarios de los puntos de contacto, en la Secretaría General o en los puntos que esta disponga para recibir las PQRSDf, o en las Ventanillas Únicas que disponga el ITM.

d) Petición verbal semipresencial telefónica: Es la presentada en forma indirecta ante el ITM a través de las líneas telefónicas de atención dispuestas por la entidad. Lo anterior sin perjuicio del servicio de orientación telefónica

PARÁGRAFO 2°. Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario a través del sistema de gestión documental gmas y el link dispuesto en página web para el registro de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. El ITM, deberá mantener en su portal web, en lugares visibles al público de las dependencias de asistencia de los usuarios, en la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, a la entrada de cada una de sus sedes, información actualizada sobre los aspectos que se relacionan a continuación, suministrándola a través de los medios impresos y electrónicos disponibles, por medio telefónico o por correo:

- Los canales idóneos de atención a través de los cuales se pueden presentar peticiones.
- Las dependencias encargadas de recibir las peticiones físicas y verbales presenciales.
- Los números de las líneas telefónicas de atención al usuario dispuestas para la atención de las peticiones verbales semipresenciales telefónicas.
- Los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones que, conforme a la ley tienen un trámite especial.



- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al ITM.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan las áreas de la entidad y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según el trámite a realizar.
- Las dependencias responsables de los procesos, su localización, los horarios de atención y demás indicaciones necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante el ITM.
- Los trámites que por disposición normativa deben presentarse en forma escrita, las peticiones y solicitud de servicios que pueden presentarse en forma verbal.
- Toda la demás información que señale la Constitución Política, la ley o los reglamentos.

PARÁGRAFO. Para obtener la anterior información, en ningún caso se requerirá la presencia del interesado o peticionario.

CAPITULO II

CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRAMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 12. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. De conformidad con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, para garantizar una respuesta de fondo, las quejas, reclamos y denuncias presentadas, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la dependencia a la cual se dirige.
2. 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 la dirección electrónica donde se enviarán las respuestas a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones o hechos en las que fundamenta su petición o denuncia.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.





6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. Los funcionarios responsables de recibir las PQRSDF tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Los empleados públicos de la Entidad no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias.

PARÁGRAFO 2°. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radica la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

PARÁGRAFO 3°. El área y los funcionarios responsables de recibir las peticiones en forma verbal presencial o semipresencial o la dependencia del ITM que haga sus veces, divulgarán y promoverán entre los peticionarios o usuarios la indicación de una dirección de correo electrónico.

ARTÍCULO 13. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. Sin perjuicio de lo previsto en esta resolución las sugerencias presentadas, debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia o felicitación.
2. Fundamentos de la sugerencia, felicitación o reconocimiento.
3. Relación de documentos, si los anexa.
4. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia, felicitación o reconocimiento.

PARAGRAFO: Toda sugerencia, reconocimiento o felicitación requiere respuesta al peticionario, bien de aceptación o negativa de la sugerencia indicándole las razones y en el caso del reconocimiento o felicitación, agradeciéndole su apreciación favorable.

ARTÍCULO 14. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y





deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. o la dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación,
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo 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,
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1°. Los funcionarios de las dependencias encargadas de recibir las PQRSDF verbales presenciales o telefónicas, elaborarán la constancia de radicación de la petición. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia por correo electrónico.

PARÁGRAFO 2°. El ITM podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes del ITM queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

ARTÍCULO 15. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si el ITM no cuenta con intérpretes en la planta de personal para traducir directamente la





petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 16. HORARIO DE ATENCIÓN. Las PQRSDF verbales se atenderán en los horarios definidos por la institución, los cuales serán publicados en la página web y al ingreso de cada punto de atención. Las peticiones radicadas a través del sistema de información documental o transferencia de datos, tendrán como fecha y hora de radicación los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

ARTÍCULO 17. ATENCIÓN PREFERENCIAL: En los espacios destinados para la recepción de las peticiones en forma presencial, el ITM dispondrá de una ventanilla para atender de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, víctimas del conflicto armado, integrantes de grupos étnicos, adultos mayores, mujeres gestantes o con niños de brazos, veteranos de la fuerza pública, desplazados, periodistas y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental

ARTÍCULO 18. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias trate sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así se informará, indicando el medio y la fecha en que se hizo la divulgación. Si este se hubiera retirado del sitio, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

ARTÍCULO 19. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan sus peticiones y/o denuncias, se someterá a las directrices institucionales establecidas en la Resolución Rectoral 395 de 2014 del ITM, a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013, el decreto 1413 de 2017 y las normas que las modifiquen.

ARTÍCULO 20. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario responsable de responder, constate que una petición ya radicada está incompleta o que 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, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término



legal para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario responsable para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante comunicación motivada, que se notificará al peticionario, 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.

La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 21. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la dependencia responsable podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, en este caso, el funcionario competente para responder expedirá comunicación motivada, la cual se comunicará al peticionario.

ARTÍCULO 22. PETICIONES IRRESPETUOSAS. En virtud del artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, toda petición debe ser respetuosa. Las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario responsable para responder, mediante comunicación motivada con expresión concreta de las razones del rechazo.

ARTÍCULO 23. PETICIONES OSCURAS. Si el funcionario competente no comprendiera la finalidad u objeto de la petición (oscura) solicitará al interesado que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se enviará comunicación a través del sistema de información documental gmas, al funcionario del ITM responsable de coordinar el proceso de PQRSDf.

PARÁGRAFO. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTÍCULO 24. PETICIONES REITERATIVAS. En cuanto a las peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de



derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 25.- PETICIONES ANÓNIMAS. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, el cual establece que: “.....ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.....”.

ARTÍCULO 26. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si la petición no es de competencia del ITM, el funcionario encargado informará de inmediato al interesado y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, si este actúa verbalmente, o el funcionario encargado de las PQRSDf enviará comunicación dando a conocer el hecho al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si el peticionario obró por escrito.

Dentro del término señalado, se remitirá la petición a la autoridad competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

PARÁGRAFO. Si el usuario insiste en radicar la petición ante el ITM, el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, dejando constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente y el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 27. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN, QUEJA, SUGERENCIA RECLAMO, DENUNCIA Y FELICITACIÓN. La Auxiliar Administrativa del departamento de Archivo Central, dependencia adscrita a la Secretaría General del ITM, direccionará todas las PQRSDf recibidas a través del sistema de información documental gmas, a cada uno de los funcionarios competentes de dar respuesta de acuerdo a las directrices impartidas por el equipo de las PQRSDf.

Si el funcionario a quien se le asignó la responsabilidad de dar respuesta a la PQRSDf determina que no es competencia de su dependencia, la devolverá inmediatamente a través del sistema de gestión documental, al archivo central o quien haga sus veces, con las observaciones que considere pertinente.

El funcionario responsable de dar respuesta a una PQRSDf, podrá delegar su respuesta a un miembro del equipo de trabajo o dependencia, pero no lo exime de la responsabilidad de velar porque esta se envíe de acuerdo al cumplimiento de la norma y





en términos de oportunidad.

El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las PQRSDf; por cuanto a los servidores públicos les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

PARÁGRAFO: Cuando PQRSDf se reciba en forma verbal, presencial o por correo electrónico, este debe ser reportado al archivo central para ser radicado en el sistema de gestión documental de la institución e iniciar el trámite de direccionamiento al responsable de la respuesta.

CAPÍTULO III

RESPUESTA Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

ARTÍCULO 28. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones deberá notificarse (si contra ella proceden recursos), realizarse como respuesta al radicado de la PQRSDf recibida para que esta pueda consultarse por el peticionario, enviarse por correo electrónico si el peticionario lo suministró o comunicarse al peticionario; siempre dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.

El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas. La fecha a tener en cuenta será la establecida en el canal de atención que hubiera tenido el primer contacto con la petición.

PARÁGRAFO 1°. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada. Tampoco, cuando se dé otro tipo de orientación.

PARÁGRAFO 2°. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas





verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015, según lo previsto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.

ARTÍCULO 29: SOLICITUD DE COPIAS AUTÉNTICAS: Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la dependencia responsable la expedirá, enviará al Secretario General para verificar las originales y anexará en la respuesta al peticionario; cumpliendo en todo caso, el procedimiento descrito, sin que la autenticación conlleve costo adicional al valor de la fotocopia.

ARTÍCULO 30. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si la petición involucra a varias dependencias responsables, la oficina de archivo central a su criterio y de acuerdo al contenido de la PQRSF, la asignará a la de mayor responsabilidad y ésta se encargará de solicitar a las otras, la información para complementar, la cual puede anexarse como complemento y evidencia que no se actúa sin conocimiento del hecho; esto con el fin de dar respuesta de fondo, clara, precisa y oportuna de acuerdo a los términos de ley o procesos misionales del ITM

ARTÍCULO 31. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrá el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y en la ley, tales como: los que involucren los derechos de la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, historias académicas y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Institución.

ARTÍCULO 32. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas.

ARTÍCULO 33. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Documentos:** 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.

2. **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
3. **Peticiones entre autoridades:** Las solicitudes de documentación o información formulada por otras entidades públicas a la Institución, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles.
4. **Solicitudes de Congresistas:** Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Institución, acorde con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.
5. **Peticiones no relacionadas con las funciones del ITM.** Cuando el peticionario insista en radicar una PQRSDf que no es de competencia del ITM, deberán ser enviadas al organismo o entidad oficial competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.
6. **Peticiones verbales.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley de acuerdo al tipo de PQRSDf. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.
7. **Atención Prioritaria.** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la institución adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición

PARAGRAFO: Toda petición se atenderá anteponiendo a la oportunidad del tiempo, el principio de celeridad y oportunidad según los procesos misionales del ITM





ARTÍCULO 34. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado, será la Oficina Jurídica del ITM de realizar el análisis y/o trasladar a la autoridad competente. Corresponderá al Juez Administrativo decidir en única instancia dentro de los 10 días siguientes al recibo de la documentación, si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 35. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido para cada modalidad, se deberá informar mediante respuesta parcial al interesado, antes del vencimiento del término que le corresponda, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta de fondo, la cual no podrá exceder del doble del plazo de respuesta inicialmente previsto.

ARTÍCULO 36.- SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la institución, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. Suspensión de actividades laborales en la institución.
4. Motivos de fuerza mayor debidamente sustentados.
5. En los demás casos previstos en la ley

TÍTULO III

REGLAS ESPECIALES PARA EL TRAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 37. CONFIDENCIALIDAD. El servidor público del ITM que reciba una queja, reclamo o denuncia, por alguno de los canales dispuestos por la institución, solo podrá informar de esta, al funcionario responsable de dar respuesta y al equipo de la Secretaría General, encargado de atender las PQRSDF y denuncias.

ARTÍCULO 38. REPARTO O DIRECCIONAMIENTO DE LAS DENUNCIAS. EI





Secretario General verificará el tipo de denuncia de actos de corrupción recibida y dará traslado a la dependencia correspondiente para la verificación, investigación y gestión correspondiente.

- Las quejas y reclamos en forma recurrentes y las denuncias se direccionarán a:
- Vicerrectoría General, las relacionadas con el personal administrativo y docente.
- Vicerrector Académico, las relacionadas con estudiantes
- Secretaría General, las relacionadas con los contratistas.

ARTÍCULO 39. INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA. La verificación, investigación y gestión de la denuncia, se realizará conforme a las normas internas y generales de acuerdo al tipo de persona denunciada.

El encargado de la verificación, investigación y gestión de la denuncia, deberá informar mensualmente a la Secretaría General, el avance o hallazgos encontrados, y al equipo de apoyo de las PQRSDF, el concepto general y si veraz o falsa, esto con el fin de incluir los datos en el informe trimestral.

ARTÍCULO 40. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE. Se debe proteger a cualquier persona que haya realizado alguna queja, reclamo o denuncia y que este hecho ponga en evidencia una conducta o práctica ilegal o violatoria de los lineamientos éticos, institucionales o legales, y que debido a ello pueda ser susceptible de riesgo en su integridad académica, laboral, física o emocional por diferentes tipos de amenazas o represalias.

Todo denunciante, independientemente de su vínculo que tenga con el ITM, debe protegerse bajo los principios de confidencialidad y anonimato. En caso de vulnerarse estos principios y darse a conocer la información y el denunciante, se pondrá en conocimiento de la oficina de control interno disciplinario para la investigación respectiva.

ARTÍCULO 41. EXPEDIENTE DE LA DENUNCIA. El expediente de la denuncia debe ser solo de información del responsable de la investigación, de la secretaria General o de la entidad correspondiente.





TÍTULO IV

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 42. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

ARTÍCULO 43. INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS. La Secretaría General presentará al Rector, informes trimestrales o cuando este lo requiera, sobre la cantidad de quejas y reclamos recibidos, servicios sobre los que se presenta la mayor frecuencia de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la Universidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública

Las dependencias que tramiten PQRSDF, deberán enviar en forma trimestral a la Secretaría General de la institución, el número de peticiones atendidas y las acciones de mejoras implementadas para evitar las quejas, reclamos y denuncias, o disminuirlas cuando estas sean recurrentes.

ARTÍCULO 44°.- PETICIONES DE ASUNTOS ACADÉMICOS: La atención de peticiones y solicitudes de asuntos académicos se seguirá realizando de acuerdo a lo que está estipulado en los reglamentos académicos de pregrado y posgrado y se podrán integrar con el manejo de las PQRS cuando así lo solicite el interesado.

ARTÍCULO 45. PROCEDIMIENTOS REGULADOS 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 la ley 1755 de 2015, las normas especiales o en aquellas que las sustituyan o modifiquen, en la presente resolución, y en las instrucciones que emita la Secretaría General del ITM, en cuanto resulten compatibles.

PARÁGRAFO 1°: Si del estudio de las peticiones, quejas o reclamos, se concluye que los hechos que se exponen constituyen una presunta falta disciplinaria por parte de un servidor o dependencia, se remitirá de inmediato a Control Interno Disciplinario del ITM para lo de su competencia.

ARTÍCULO 46. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, de los





consagrados en esta Resolución y a los términos para resolverlas o contestarlas, así como la contravención a las prohibiciones y desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

ARTÍCULO 47. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 48. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga en su totalidad las Resoluciones Rectoral 893 de 2015, 86 de 2017 y demás disposiciones contenidas en otros actos administrativos que le sean contrarias.

Expedida en Medellín, a los 15 días del mes de marzo de 2022.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



ALEJANDRO VILLA GÓMEZ
RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
RECTORÍA


Proyectó: VICTORIA DEL SOCORRO JARAMILLO CÁRDENAS


Revisó: SARA MELISSA CASTILLO VELÁSQUEZ


Revisó: MELISSA MENESES RODRÍGUEZ


Aprobó: JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ