



Institución  
**Universitaria** | 80  
Reacreditada en Alta Calidad | Años

Hacia una era de  
**Universidad y Humanidad**

## RESOLUCIÓN NÚMERO 202600339 13-02-2026

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO INTERNO DE LAS PQRS Y SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No.20252495 DE NOVIEMBRE 11 DE 2025”

**EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITM**, en ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, conferidas por el Acuerdo Directivo N°011 del 11 de abril de 2025, artículo 22 literales a) y b), y en desarrollo de lo consagrado la Ley 1952 de 2019, la Ley 962 de 2005, el Decreto 2623 de 2009, la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 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 la Institución Universitaria - ITM, de conformidad con el Acuerdo Directivo No. 011 de 2025, Estatuto General, en su artículo 2º, se define como una Institución de Educación Superior, Establecimiento Público del orden distrital, 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° 011 de 2025, 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





Institución  
**Universitaria** | 80  
Reacreditada en Alta Calidad | Años

Hacia una era de  
**Universidad y Humanidad**

que establezca la Constitución y la Ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° 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 1952 de 2019 establece en los numerales 20, 35 y 36 del artículo 38 como deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición; recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado y Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas, y en el numeral 8 del artículo 39 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, mediante **Resolución Rectoral No. 0435 del día 29 de marzo de 2023**, se crea el Organismo de Certificación de Personas (OCP) y se integran los requisitos de la norma iso/iec 17024 de 2013 al Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Instituto Tecnológico Metropolitano – ITM; como, un proceso al interior de extensión y proyección social y en el marco del Plan de Desarrollo Institucional 2022-2025 “Hacia una era de universidad y humanidad”, que cuenta con su propia Misión, Visión, política y objetivos.

Que, de acuerdo con la Resolución Rectoral No. 0435 del día 29 de marzo de 2023 y, su resuelve en el numeral **QUINTO. POLÍTICA**: “Con el propósito de salvaguardar la imagen, la credibilidad, responsabilidad y confianza del OCP y del ITM, se reserva el derecho de otorgar la certificación en caso de que exista algún antecedente que pueda ponerlo en riesgo; se compromete a salvaguardar la imparcialidad, competencia, confidencialidad y transparencia de las decisiones y, se compromete a dar respuesta a quejas y apelaciones que reciba.”.

Que, la **Resolución Rectoral No. 202300502 del 18 de abril de 2023**, “por la cual se definen y adoptan las políticas de equidad, inclusión, imparcialidad y seguridad para las actividades de certificación de personas del OCP del ITM, bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17024 DE 2013”, resuelve en su numeral **Tercero**: “El OCP del ITM garantiza a empleados, personal vinculado a los esquemas, a los solicitantes, candidatos, personas certificadas y demás partes interesadas, un trato imparcial, equitativo e integro.”.

Que para dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario actualizar el reglamento interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones (PQRS), apelaciones ante el OCP e interponer recursos (PQRS...), 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.

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 o de documentos, reconocimiento o felicitaciones (PQRS...), apelaciones ante el OCP e interponer recursos (PQRS...) presentadas ante la Institución Universitaria - ITM, ; 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, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones (PQRS...), apelaciones ante el OCP e interponer recursos. de competencia de la 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
- **Apelación ante el Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM:** solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada para que se reconsidere





cualquier decisión tomada por el Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM, relacionada con su estado de certificación deseada. (3.19 ISO/IEC 17024)

- **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 **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
- **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
- **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
- **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.
- **PQRS..:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones, apelaciones ante el OCP e interponer recursos.
- **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
- **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
- **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.
- **Recurso Administrativo:** Es un mecanismo que tiene un ciudadano para controvertir una respuesta desfavorable y solicitar que se modifique, aclare, adicione o revoque
  - **Recurso de reposición:** Se presenta ante el mismo funcionario o dependencias que dio respuesta a la PQRS... para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
  - **Recurso de apelación:** Se interpone en **subsidio del de reposición**, ante el **superior jerárquico** del funcionario que atendió la PQRS... **Este recurso no aplica para las respuestas o decisiones del Rector**
- **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.
- **Sistema de Gestión Documental - gmas para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones, apelaciones ante el OCP e interponer recursos:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web del ITM, al cual puede accederse mediante el **link** de las .. 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 tendientes 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 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.
- **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 ÚNICO.** 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.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, o de documentos, denuncias, reconocimiento o felicitaciones PQRS... estarán a cargo del Secretario General del ITM y en desarrollo de sus funciones, la oficina a su cargo deberá:





- 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 PQRS..., relacionadas 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.
- Administrar a través del Departamento de Archivo Central, el sistema de gestión documental – Gmas definido para la gestión de las PQRS..., y garantizar que se ajuste en cada momento al marco legal sobre el derecho de petición.
- Impartir las directrices requeridas para direccionar o asignar a la dependencia o funcionario competente, las recibidas a través del sistema de gestión documental – Gmas, para que por este mismo sistema, se le dé respuesta en términos de oportunidad.
- Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas del
  - Organización - Misión.
  - Funciones, procesos y procedimientos según los
  - Mecanismos de participación
  - informes sobre los contratos que celebre la Institución.
  - Informar y orientar sobre la estructura de la Institución.
- 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
- Hacer seguimiento a las .. que realicen los ciudadanos e intervenir, gestionar o proponer alternativas de solución de acuerdo al análisis obtenido, especialmente a las más comunes o
- 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,
- Realizar seguimiento y control a la mejora del proceso respecto a los lineamientos técnicos y legales para dar respuesta idónea y oportuna a las PQRS...
- Vigilar que los términos procesales en materia de quejas, reclamos y denuncias se cumplan en debida forma.
- 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.





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

**- De la Oficina de Tecnología e Informática:**

- 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.
- Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones y recursos de apelación relacionadas con los servicios de Tecnología de Información concernientes a la institución

**- Del Centro de Educación Continua:**

Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de documentos, reconocimiento o felicitaciones y recursos de apelación que presenten los usuarios de los servicios ofrecidos en dicha dependencia; incluidos los programas especiales asignados, entre los cuales se encuentran la coordinación de convenios interadministrativos, certificación de personas, programas Técnicos Laborales para el Trabajo y el Desarrollo Humano - ETDH.

**- De la Dirección 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
- De las dependencias administrativas y académicas:
  - Dar trámite oportuno a las PQRS... y recursos de apelación 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 .. 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 PQRS
- 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 PQRS

## TITULO II

### DE LAS PETICIONES

#### CAPITULO I

#### FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 8°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las PQRS... 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 9°. 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 PQRS..., se tendrán para la sede Robledo, la oficina de Archivo Central, Bloque I, piso 1 y la oficina de la Secretaría General, Bloque A, piso 2.

Mientras se implementa el rediseño contenido en los Acuerdos 037, 038 y 039 de 2025 y una vez superada la Ley de Garantías electorales, para el año 2026, de manera gradual, se fijará la recepción verbal de las PQRS en las siguientes sedes:

- Sede Fraternidad
- Sede la Floresta





- Sede Castilla
- Prado centro
- **C4TA**: El Centro para la Cuarta Revolución Industrial

**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 PQRS... 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 PQRS...; 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 .. 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 .., 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 PQRS... o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 10. 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
- Las dependencias encargadas de recibir las peticiones físicas y verbales
- 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
- Las normas básicas que determinan su
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que
- 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
- 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

**PARÁGRAFO ÚNICO:** 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 11. 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 PQRS... presentadas, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la dependencia a la cual se
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.

**Nota:** en caso de presentarse una *apelación ante el OCP ITM* debe notificarse el alcance al cual estaba aplicando.

1. Las razones o hechos en las que fundamenta su petición o
2. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
3. La firma del peticionario cuando fuere el

**PARÁGRAFO 1°.** Los funcionarios responsables de recibir las PQRS... 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 falten 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 12. 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:

Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia o felicitación.

1. Fundamentos de la sugerencia, felicitación o
2. Relación de documentos, si los
3. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia, felicitación o

**PARAGRAFO ÚNICO:** 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 13. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.** La constanciade 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
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.

**Nota:** en caso de presentarse una *apelación ante el OCP ITM* debe notificarse el alcance al cual estaba aplicando.

1. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación,
2. 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,
1. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
2. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera

**NOTA:** Cuando el usuario no suministre sus datos personales que contemplados en el punto 3, estos se omitirán y las PQRS se registrará en forma anónima omitiendo dicho punto.





**PARÁGRAFO 1°.** Los funcionarios de las dependencias encargadas de recibir las PQRS... verbales presenciales o telefónicas, elaborarán la constancia de radicación de la petición, indicándole al usuario, el número del radicado y la forma de hacerle seguimiento. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia o se le hará llegar 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 14. 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 15. HORARIO DE ATENCIÓN.** Las PQRS... 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 16. 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 17. 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 18. 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 19. 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 20. 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 21. PETICIONES IRRESPECTUOSAS.** 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 22. 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 PQRS....

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

**ARTÍCULO 23. 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 24.- 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 25. 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 PQRS... 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 remitario 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 ÚNICO.** 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 26. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O DE DOCUMENTOS, RECONOCIMIENTO O FELICITACIONES (PQRS...) APELACIONES ANTE EL OCP E INTERPONER RECURSOS** La Auxiliar Administrativa del departamento de Archivo Central, dependencia adscrita a la Secretaría General del ITM, direccionará todas las PQRS... recibidas a través del sistema de información documental gmas, a cada uno de los funcionarios competentes de dar respuesta de acuerdo con lo establecido en el artículo 7° de esta Resolución y a las directrices impartidas por el equipo de las PQRS....

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

El funcionario responsable de dar respuesta a una PQRS... podrá delegar su respuesta a un miembro del equipo de trabajo o dependencia, pero esto no lo exime de la responsabilidad de velar de que la petición se atienda 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 PQRS...; 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 ÚNICO:** Cuando PQRS... se reciba en forma verbal, presencial en una dependencia diferente al archivo central o por correo electrónico, esta debe ser registrada en la página web de la institución en el link <https://gmas.itm.edu.co:9090/gmas/RegistroPQRS.public#> por la persona que atiende al usuario o recibe la petición.

### CAPÍTULO III

#### RESPUESTA Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 27. RESPUESTA A LAS PETICIONES.** La respuesta a las peticiones deberá notificarse (si contra ella proceden recursos), realizarse a través del Gmas como respuesta al radicado de la PQRS... recibida para que esta pueda ser consultada por el peticionario; y debe enviarse por correo electrónico si el peticionario lo suministró; 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 respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación siguiendo lo indicado para las respuestas en general.

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 28: 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 29. 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 con el contenido de la PQRS..., la asignará a la dependencia de mayor competencia, y ésta se encargará de solicitar a las otras dependencias involucradas, la información para complementar la respuesta, 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 30. 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 31. 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 32. 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 .. 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 ... 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

8. **Petición relacionada con Apelaciones a las decisiones del Organismo de Certificación de Personas (OCP) del ITM:** Las solicitudes presentadas serán dirigidas al responsable del centro de Educación continua y deberá, tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

**PARAGRAFO ÚNICO:** Toda petición se atenderá anteponiendo al tiempo de respuesta, el principio de celeridad y oportunidad según los procesos misionales del ITM





**ARTÍCULO 33. 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.

**ARTÍCULO 34. 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 35.- 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
3. Suspensión de actividades laborales en la institución.
4. Motivos de fuerza mayor debidamente
5. En los demás casos previstos en la ley

### TÍTULO III

#### **REGLAS ESPECIALES PARA EL TRAMIENTOS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, APELACIONES ANTE EL OCP Y RECURSOS**

**ARTÍCULO 36. CONFIDENCIALIDAD.** El servidor público del ITM que reciba una PQRS..., denuncia, apelación ante el OCP del ITM o recurso (de apelación o reposición), por alguno de los canales dispuestos por la institución, solo podrá informar de esta, al funcionario responsable de dar respuesta, al equipo de la Secretaría General y a la oficina de Control Interno

**ARTÍCULO 37. REPARTO O DIRECCIONAMIENTO DE LAS DENUNCIAS.** El 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
- Vicerrector Académico, las relacionadas con estudiantes
- Secretaría General, las relacionadas con los Contratistas

**ARTÍCULO 38. INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA.** La verificación, investigación y gestión de la denuncia, se realizará conforme a las normas internas y generales de acuerdo con el 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 PQRS..., el concepto general y si es veraz o falsa, esto con el fin de incluir los datos en el informe de seguimiento trimestral.

**ARTÍCULO 39. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE.** Toda persona que haya realizado alguna queja, reclamo o denuncia, independientemente de su vínculo que tenga con el ITM, debe protegerse bajo los principios de confidencialidad y anonimato para evitar que este sea susceptible de riesgo en su integridad académica, laboral, física o emocional por diferentes tipos de amenazas o represalias. 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 40. EXPEDIENTE DE LA DENUNCIA.** El expediente de la denuncia debe ser solo de información del responsable de la investigación, de la secretaría General o de la entidad correspondiente.

#### TÍTULO IV

### OTRAS DISPOSICIONES

**ARTÍCULO 41. 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. 42. INFORMES DE GESTIÓN DE PQRS....** La Secretaría General presentará al Rector, informes trimestrales o cuando este lo requiera, sobre la cantidad de quejas, reclamos, apelaciones ante el OCP del ITM y recursos 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 Institución, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública

Las dependencias que tramiten PQRS..., 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 43°.- 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 44. 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 ÚNICO:** Si del estudio de las peticiones, quejas, reclamos o apelaciones ante el OCP del ITM, 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 45. 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, y la divulgación de la información de la PQRS... o denuncia y del peticionario o denunciante a personas no responsables de la investigación, gestión y/o respuesta, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**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.





Institución  
**Universitaria** | 80  
Reacreditada en Alta Calidad | Años


Hacia una era de  
**Universidad y Humanidad**

**ARTÍCULO 48. VIGENCIA Y DEROGATORIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga en su totalidad la Resolución 2495 del 11 de noviembre de 2025 y demás disposiciones contenidas en otros actos administrativos que le sean contrarias


Dado en Medellín, a los 13 días del mes de Febrero de 2026

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

  
ALEJANDRO VILLA GÓMEZ  
RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
RECTORÍA

  
Proyectó: VICTORIA DEL SOCORRO JARAMILLO CÁRDENAS  
CONTRATISTA  
SECRETARÍA GENERAL

  
Revisó: LAURA MARIA PEREZ MURILLO  
CONTRATISTA  
SECRETARÍA GENERAL

  
Revisó: MELISSA MENESES RODRÍGUEZ  
CONTRATISTA  
SECRETARÍA GENERAL

  
Aprobó: JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ  
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
SECRETARÍA GENERAL

