



RESOLUCIÓN NÚMERO **617 DE**

(**25 de septiembre de 2024**)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

EL RECTOR DE LA ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, y en especial las conferidas por el Acuerdo 05 de 2013 "Estatuto General", y en concordancia con el Decreto 1860 de 2002, emanado del Ministerio de Educación Nacional, y

CONSIDERANDO

Que, la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, establecen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta, así como acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que, el numeral 1 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 2080 de 2021, señala:

"Artículo 5°. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público (...)"

Que, el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, *por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho de Petición ante autoridades.

Que, el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 establecen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, así como a obtener pronta resolución, completa y de fondo a la petición interpuesta, así mismo, el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede hacerse uso de este sin la necesidad de representación de un abogado.

Que, el artículo 15 *ibídem* prevé que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que, el artículo 22 *ibídem*, establece que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	------------	-------------------------	----------	---------------------------	----------

Que, mediante la Ley 1474 de 2011, se expide el Estatuto Anticorrupción, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

Que, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Que, la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, tiene por objeto *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*.

Que, la Ley 5ª del 17 de junio de 1992 *"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"*, establece el término para dar respuesta a la solicitud de informes por los Congresistas, en su artículo 258.

Que el Título IV de 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"*, regula lo referente a las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información y la transparencia para el acceso a la administración pública.

Que, en la sentencia C-951 de 2014, la Corte Constitucional precisó que el derecho de petición está integrado por cuatro elementos fundamentales, a saber: (i) la formulación de la petición, (ii) la pronta resolución, (iii) la respuesta de fondo y (iv) la notificación de la decisión. El primer elemento implica que *"los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición"*, por cuanto el derecho de petición *"protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que estas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas"*. Aunado a lo anterior, se entiende que la obligación de las autoridades y los particulares, de dar una respuesta de fondo a la petición, protege el derecho del ciudadano, además que la misma debe ser clara y precisa. Y, por último, debe ser notificada la respuesta por el medio más idóneo al peticionario.

Que, el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala en términos de organización para el trámite interno y decisión de las peticiones, que las autoridades complementarán la tramitación interna 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, en la Ley 1952 de 2019 *"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se deroga la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."*, modificada por la Ley 2094 de 2021, se dictan las disposiciones que establecen el Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos y lo atinente a lo concerniente a derechos, deberes, prohibiciones de los mismos, así como lo relativo a la existencia o configuración de una falta disciplinaria.

Que, en la sentencia SU213-21, la Corte Constitucional reiteró su jurisprudencia estableciendo que *"la respuesta a las peticiones debe ser de fondo, esto es: (i) clara, "inteligible y de fácil comprensión"; (ii) precisa, de forma tal que "atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente" y "sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas"; (iii) congruente, es decir, que "abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado", y (iv) consecuente, lo cual implica "que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente"*. Por último, la

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado *“para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida”*.

Que, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central mediante la Resolución número 092 del 14 de febrero de 2003, reglamentó el derecho de petición.

Que, con ocasión a las modificaciones de la estructura y a los grupos internos de trabajo de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, resulta necesario actualizar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I Generalidades

Artículo 1°. Objeto. La presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en aras de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo del establecimiento público de educación superior.

Artículo 2°. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

a. Petición: Manifestación verbal o escrita de solicitud presentada por una persona ante las autoridades, por motivos de interés general o particular.

Para efectos de determinar los términos de respuesta, las peticiones se clasifican como peticiones de información, peticiones de documentos y consultas.

A su vez, para establecer el trámite y atención a seguir, las peticiones se clasificarán como peticiones incompletas, peticiones análogas, peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

b. Petición de información: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, para solicitar información sobre el cumplimiento de sus funciones, o para requerir orientación relacionada con prestación de los servicios propios de la entidad.

c. Petición de documentos: Es la manifestación verbal o escrita que presenta una persona a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, para solicitar la reproducción y entrega de documentos públicos que reposan en la entidad.

d. Consultas: Es la manifestación verbal o escrita que hace una persona a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, para solicitar orientación en los temas a su cargo según sus competencias, cuya respuesta será de obligatorio cumplimiento.

e. Petición análoga: Petición respecto de la cual hay identidad en el objeto y versa sobre los mismos fundamentos de hecho y de derecho, frente a otra petición.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	------------	-------------------------	----------	---------------------------	----------

f. Petición incompleta: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que no cumple con los requisitos mínimos establecidos y necesarios o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

g. Petición irrespetuosa: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central cuyo lenguaje es irrespetuoso, hostil u ofensivo.

h. Petición oscura: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central cuya finalidad u objeto no es comprensible, o es de difícil entendimiento para la entidad.

i. Petición reiterativa: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central relacionada con una petición sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, que ya fue resuelta, en anteriores ocasiones.

j. Sugerencia: Manifestación verbal o escrita de opinión presentada por una persona con el fin de formular un consejo o propuesta a una autoridad, para el mejoramiento de los servicios o la gestión institucional.

k. Queja: Manifestación verbal o escrita de rechazo y descontento presentada por una persona en contra de una autoridad o un servidor público, por su presunto actuar irregular en la prestación de sus servicios.

l. Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona, en razón a la calidad de la atención o prestación del servicio por parte de una autoridad o un servidor público.

m. Denuncia: Manifestación verbal o escrita en la que una persona comunica a la autoridad competente la comisión de un hecho que se considera que infringe la Constitución y/o la Ley.

CAPÍTULO II

Radicación y Trámite de las PQRSD

Artículo 3°. Horario de radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) podrán radicarse ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, de acuerdo con lo establecido en la Circular 12 del 01 de octubre de 2021, expedida por Rectoría, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. y en sede Tintal en el horario de atención al público esto es, de lunes a viernes de 07:00 a. m. a 08:00 p. m. en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Parágrafo. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de medios electrónicos fuera del horario establecido se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Artículo 4°. Canales de radicación de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD). Las PQRSD podrán presentarse por escrito ya sea físicamente en la ventanilla de recepción de correspondencia ubicada en las instalaciones de la entidad en la Calle 13 No 16-74 y en la sede Tintal calle 6C N 94A-25, o a través del correo institucional atencionalciudadano@itc.edu.co dispuesto para ello y los demás medios digitales dispuestos para tal fin, de conformidad con el Protocolo de atención al ciudadano vigente.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

Las peticiones verbales se recibirán en la ventanilla de recepción de correspondencia ubicada en las instalaciones de la entidad en la Calle 13 No. 16 - 74 y en la sede Tintal calle 6C N 94A-25, o telefónicamente en la línea de atención 601 3443000, de conformidad con Protocolo de atención al ciudadano, establecido por la entidad.

Para ello, el área de Atención al ciudadano recibe las PQRSD verbales en el horario de atención al público definido así:

- a) **Presencial:** El ciudadano personalmente podrá acercarse a la ventanilla única de radicación en sede principal de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en jornada continua y en sede Tintal en el horario de atención al público de lunes a viernes de 07:00 a. m. a 08:00 p. m. en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- b) **Línea telefónica:** El ciudadano podrá acceder a través del teléfono conmutador +57(601) 344 3000 de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central. La atención se realizará en el horario de 8:00 am a 5:00 pm de manera inmediata, registrando la solicitud en el aplicativo dispuesto para tal fin. En caso de no poder dar respuesta inmediata, se continuará con el procedimiento según se trate de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Artículo 5°. Tipologías de peticiones. la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central recibirá y resolverá los siguientes tipos de peticiones:

1. Peticiones respetuosas de interés general e interés particular, que toda persona dirija al señor Rector, a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, o a cualquier funcionario de la entidad, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y demás normatividad legal reglamentaria que regule el tema.
2. Solicitudes de información sobre las funciones o servicios que presta la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.
3. Solicitudes de reproducción y entrega de documentos o información pública que reposa en la entidad.
4. Solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria correspondan a las competencias de la entidad.
5. Consultas verbales o escritas relacionadas con las materias a cargo de la Entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, conforme con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.
6. Sugerencias, quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central o con la conducta de los servidores públicos de la entidad.

Artículo 6°. Término general para resolver las peticiones. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y radicación en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

1. Peticiones de documentos y de información: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Peticiones de información o documentos efectuadas por otra entidad pública a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central: Deberán resolverse en un término no superior a diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

4. Solicitudes de información efectuadas por Congresistas: Deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en la entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

5. Sugerencias y Reclamos: Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibió, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

6. Quejas. Las quejas deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

7. Denuncias. Las denuncias por actos de corrupción serán tramitadas por la Secretaría General, dependencia que deberá informar al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a su denuncia.

Parágrafo. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la entidad deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable en que dará respuesta, que no podrá exceder del doble de lo previsto en la ley.

Artículo 7°. Trámite interno para la radicación física de peticiones sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD). El área de atención al ciudadano de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera recibe y radica las PQRSD, indicando la fecha y hora de recibo y el número de radicado asignado por el sistema de correspondencia de la entidad, con el cual el peticionario podrá consultar el estado de la solicitud, haciendo uso del medio dispuesto para tal fin.

El servidor público o colaborador de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que reciba una PQRSD de manera directa, por cualquier medio institucional, físico o digital, deberá remitirla de inmediato al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co para que proceda con su radicación oficial y el trámite que corresponda de conformidad con lo previsto procedimientos de comunicaciones y/o PQRSD.

Parágrafo 1°. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

Parágrafo 2°. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, suscrita por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del documento radicado y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Artículo 8°. Trámite interno para la radicación verbal de peticiones sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) El área de atención al ciudadano deberá dejar constancia y radicar de inmediato las peticiones verbales que se reciban. La constancia de la recepción de la petición verbal 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 de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se enviará correspondencia y las notificaciones.
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, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
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°. Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, la entidad podrá exigir su presentación por escrito y seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4° del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 2°. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá al peticionario. En caso de que sea telefónica, se le informará el respectivo número de radicado y contraseña asignados, con los cuales podrá realizar el seguimiento a través de la página web de la entidad.

Parágrafo 3°. Cuando una petición no contenga los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo por parte del funcionario de ventanilla única de radicación en la oficina de atención al ciudadano, deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 9°. Contenido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Las PQRSD que se presenten ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en ejercicio del derecho fundamental de petición sea de interés general o interés particular, deberán realizarse de manera respetuosa, so pena de rechazo y deberán contener como mínimo:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, representante legal y/o apoderado, si aplica, incluyendo número de documento de identidad, dirección en donde recibirá la correspondencia, sea física o electrónica. Si es una persona privada, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición y las razones en las que se fundamenta.
4. La relación de los documentos que desee presentar para realizar la solicitud.
5. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1º. La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central examinará integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2º. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 10. Tratamiento de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente o por escrito las peticiones, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la ETITC, la cual puede ser consultada en el [link: https://www.etitc.edu.co/es/page/nosotros&seguridad-portal](https://www.etitc.edu.co/es/page/nosotros&seguridad-portal)

Artículo 11. Clasificación y reparto interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Todas las PQRSD deberán ser clasificadas y radicadas por parte de los funcionarios de atención al ciudadano, a través del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, y asignadas a la dependencia competente según las funciones previstas en el acto administrativo que determina la estructura de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, y demás normas a que haya lugar.

Artículo 12. Traslado por competencia. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que no sean de competencia de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, serán radicadas por área de atención al ciudadano remitiéndolas a el área de Secretaría General, quien se encargará de tramitar el oficio remisorio que traslade el asunto a la entidad competente.

Parágrafo. El oficio de traslado por competencia deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la Entidad. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Artículo 13. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central constate que una petición 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Parágrafo. Para el desistimiento de las peticiones tanto tácito como expreso, se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015 o los que hagan de sus veces.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

Artículo 14. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Parágrafo 1°. Para el trámite de las peticiones reiterativas, las dependencias de la entidad podrán remitirse a las respuestas anteriores excepto si se trata de derechos imprescriptibles que sean de su competencia o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Parágrafo 2°. Para el trámite de las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas se aplicarán las reglas establecidas en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 o el que haga de sus veces.

Artículo 15. *Peticiones análogas.* Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten

Artículo 16. *Atención prioritaria de peticiones.* Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central 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 del perjuicio invocado.

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 entidad actuará de inmediato de conformidad con sus funciones. Si es del caso, adoptará las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 17. *Deber de trámite oportuno y de fondo.* Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es deber del servidor público de la entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley y su incumplimiento podrá dar lugar a sanciones disciplinarias.

La respuesta a las peticiones debe ser:

1. Oportuna: Ser resuelta en el plazo razonable.
2. Clara: Inteligible y de fácil comprensión.
3. Precisa: Atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.
4. Congruente: Abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.
5. Consecuente: No tratarla como una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.
6. Notificada: Actuar con diligencia en aras de que la respuesta sea conocida por el peticionario.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

Artículo 18. Competencia para dar respuesta a las peticiones. La respuesta a las peticiones estará a cargo del jefe de la dependencia de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que por su competencia y funciones tenga relación directa con la materia y naturaleza de las peticiones. De manera excepcional, el jefe de la dependencia podrá autorizar a un servidor público del nivel asesor para que suscriba las respuestas a las peticiones que sean competencia de la respectiva dependencia.

Parágrafo. Los contratistas pueden apoyar a las dependencias en la proyección de la respuesta, siempre que tengan prevista esta obligación contractual.

CAPÍTULO III **Información con carácter de reserva o exceptuada**

Artículo 19. Solicitud de información y documentos reservados. Para efectos de determinar la condición de reservado o/o clasificado de un documento, deberán observarse la totalidad de los requisitos contemplados en los artículos 6°, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 136 de la Constitución Política y artículo 52 de la Ley 5a de 1992.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 20. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central cuando esta invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Parágrafo. La Secretaría General será la competente de analizar y enviar inmediatamente la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca.

Artículo 21. Insistencia del solicitante en caso de reserva por motivos de seguridad o defensa nacional o relaciones internacionales. Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición en los términos del artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a ella.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, la Secretaría General enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles

Parágrafo 1°. Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central deberá aportar las razones y pruebas que fundamenten y evidencien que la información solicitada debe permanecer reservada o confidencial. En particular, debe demostrar que la información debe relacionarse con un objetivo legítimo establecido legal o constitucionalmente. Además, deberá establecer si se trata de una excepción contenida en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y si la revelación de la información causaría un daño presente, probable y específico que excede el interés público que representa el acceso a la información.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

Parágrafo 2°. La reserva de las informaciones amparadas por el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 no deberá extenderse por un período mayor a quince (15) años.

Artículo 22. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo, de acuerdo a lo preceptuado en el Artículo 27 de la Ley 1437 de 2011.

CAPÍTULO IV Disposiciones finales

Artículo 23. 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

Artículo 24. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria de conformidad con la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, modificada por la Ley 2094 de 2021

Artículo 25. Comunicación. Comunicar la presente resolución a todas las dependencias de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, a través de la Secretaría General.

Artículo 26. Publicación. Publicar la presente resolución en la página web de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

Artículo 27. Vigencia. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución número 092 de 14 de febrero de 2003 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, a los 25 días del mes de septiembre de 2024.

EL RECTOR,


HNO. ARIOSTO ARDILA SILVA

*Revisó con evidencia electrónica:
Edgar Mauricio López Lizarazo - Secretario General.
Viviana Paola Pulido Suárez – Profesional de Gestión Jurídica
Ariel Tovar Gómez – Vicerrector Administrativo y Financiero.*

*Elaboró con evidencia electrónica:
Alicia Janeth Peña Sánchez - Profesional Gestión Documental*

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---