

CIRCULAR No. 000031

08 NOV 2017

**Trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información que se formulan en la Institución Universitaria de Envigado.**

La Institución Universitaria de Envigado, acorde con los requerimientos legales, crea de manera permanente espacios óptimos que facilitan el acceso del ciudadano a la gestión de sus servicios teniendo en cuenta el principio de democracia participativa acogido por la Constitución Política.

Los ciudadanos y/o usuarios, pueden formular ante la Institución Universitaria de Envigado solicitudes respetuosas a través de los diferentes canales de atención y la Institución las clasificará de acuerdo con los requerimientos presentados. Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

- 1. Peticiones Escritas:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y a obtener pronta respuesta completa y de fondo sobre la misma.
- 2. Peticiones verbales:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones verbales respetuosas, en los términos señalados en el Decreto 1166 de 2016 y a obtener pronta respuesta, completa y de fondo.
- 3. Derecho de petición en interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- 4. Derecho de petición en interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
- 5. Petición de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la institución, así como a la solicitud de



[www.ive.edu.co](http://www.ive.edu.co)

expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos.

6. **Petición de formulación de consultas:** Es aquella mediante la cual se somete a consideración de la Institución, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.
7. **Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público de la Institución y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.
8. **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por la institución.
9. **Sugerencia:** Es el consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Institución.
10. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa o disciplinaria, si a ello hay lugar.
11. **Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Institución o sus servidores.

**REGISTRO DE PETICIONES.** Las peticiones que se reciban a través de los diferentes medios de atención, deberán registrarse en el Sistema de Gestión Documental. Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica [pqrs@iue.edu.co](mailto:pqrs@iue.edu.co), cuya administración corresponde a la Secretaría General.

Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido radicadas en la Oficina de Administración Documental, toda vez que, por no encontrarse registradas en el Sistema de Gestión Documental, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.



**CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

1. **Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.
2. **Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web de la Institución Universitaria de Envigado ([www.iue.edu.co](http://www.iue.edu.co))
3. **Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por la institución.
4. **Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente en el punto de información de la Institución, ubicada en la Oficina de Administración Documental.

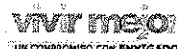
**REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición para su trámite y presentación deberá contener como mínimo lo siguiente:

**Las peticiones escritas:**

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. Relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario.

Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder de conformidad con lo establecido en la ley.

En ningún caso se podrá rechazar la petición por considerarse incompleta y/o por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla.



[www.iue.edu.co](http://www.iue.edu.co)

### Las peticiones verbales:

Las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.1.2.1. del capítulo 12 del Decreto 1166 de 2016, seguirá en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la institución.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato en el Sistema de Gestión Documental y deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del caso. Deberá indicar el documento de identidad, la dirección física o electrónica donde recibirá la correspondencia y se harán las notificaciones respectivas.
4. 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. Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información faltante, sin que su no presentación pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma; lo anterior, 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.
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.



En caso de que el peticionario solicite constancia de la petición verbal, deberá entregársele una copia.

**La Institución tiene a disposición de los ciudadanos la línea de atención 3391010 ext. 1121.**

## RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES.

### 1. Peticiones escritas:

Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas en la Oficina de Administración Documental, y ésta será la encargada de recibirlas, clasificarlas, radicarlas y direccionarlas desde el SGD, a las demás dependencias, de acuerdo con su competencia.

### 2. Peticiones virtuales:

La persona encargada del manejo de las PQRS en la Institución, recibirá, registrará y remitirá, por medio del SGD, las peticiones virtuales a la dependencia competente para que sean resueltas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico y/o copia de la respuesta por el SGD.

### 3. Peticiones verbales:

La persona encargada de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera.

La Institución pondrá a disposición del ciudadano y/o usuario, un formato u otro instrumento estandarizado para facilitar su diligenciamiento. Una vez surtido este trámite, el peticionario deberá presentar este escrito en la Oficina de Administración Documental para su radicación.

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

La siguiente será la información que deberá registrarse en la base de datos de la Oficina de Administración Documental:



GP 185-1



SC 7191-1



[www.ive.edu.co](http://www.ive.edu.co)

- a. Número de radicación.
- b. Nombres e identificación del peticionario.
- c. Dirección del peticionario en la que recibirá la respuesta.
- d. Fecha y hora de recibido.
- e. Motivo de la solicitud.
- f. Número de folios, incluyendo los anexos.

Una vez radicada la petición, la Oficina de Administración Documental deberá remitir de manera inmediata el documento a la dependencia responsable de iniciar el trámite respectivo.

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada a la dirección registrada en el documento o por vía electrónica. La persona encargada de las PQRS registrará en el sistema la fecha de envío de la respuesta del derecho de petición.

La dependencia que resolvió la petición informará por escrito a la persona encargada de las PQRS para que registre el hecho en su base de datos.

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.

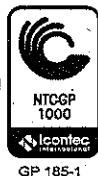
## **HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.**

El horario de atención personal al público y para la recepción de correspondencia será en días hábiles, así:

De lunes a jueves: de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  
Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

El horario de atención al público y de recepción de correspondencia estará fijado en cartelera en un lugar visible de la Institución.

**PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** De conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta y que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, deberá requerir al



petionario de manera inmediata y hasta los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que en el término máximo de un (1) mes complete la petición.

El requerimiento solicitado por la Institución suspende los términos establecidos para la respuesta.

Cuando el interesado aporte los documentos y/o requisitos requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos. En el caso que el petionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite, decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la entidad.

**RESPUESTA A LAS PETICIONES.** El Jefe de cada dependencia será quien dé respuesta a las peticiones asignadas siempre que sean de su competencia. Si la petición contiene hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra dependencia, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes. De esta situación se pondrá en conocimiento al interesado, informándole a qué dependencia fue remitida para su respuesta.

En caso de denuncias referidas a la conducta disciplinable de los servidores de la Institución, éstas serán puestas en conocimiento de la Unidad de Control Disciplinario Interno, quien actuará de acuerdo a sus funciones.

**FALTA DE COMPETENCIA DE LA INSTITUCIÓN PARA RESOLVER LA PETICIÓN:** Si la Institución Universitaria de Envigado no es la entidad competente para resolver una petición, de esta situación deberá informarse al petionario de manera inmediata si éste actúa de manera verbal, o dentro de



GP 185-1



SC 7191-1



www.iue.edu.co

los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

**PUBLICACIÓN DE ÚNICA RESPUESTA.** Cuando más de diez (10) ciudadanos y/o usuarios formulen peticiones de información semejantes o en el mismo sentido; la dependencia competente proyectará una única respuesta, la cual deberá remitirse a la persona encargada de las PQRS para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y a la Oficina de Comunicaciones para ser publicada en la página Web de la Institución.

### **PETICIONES PRESENTADAS POR SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN.**

Las personas que por disposición legal sean señaladas como sujetos de especial protección, deberán recibir atención especial y preferente al momento de presentar una petición. Estas personas son:

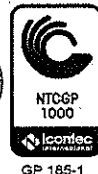
1. Personas en situación de discapacidad.
2. Víctimas de la violencia.
3. Integrantes de grupos étnicos.
4. Mujer gestante.
5. Adulto mayor.
6. Veterano de las Fuerza Pública.
7. Desplazados.
8. Periodistas.

Las personas que se encuentren en alguna de estas situaciones, deberán manifestarlo expresamente en su petición.

El formato que la Institución adopte para diligenciar las peticiones deberá disponer de campos que permitan hacer tal aclaración.

**PETICIONES ANÓNIMAS:** Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Documental de la Institución, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud.

La Institución publicará en la página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas. Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte de la Institución, únicamente cuando acrediten los requisitos





contemplados en el artículo 69 "Oficiosidad y preferencia" de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

**PETICIONES IRRESPETUOSAS O REITERATIVAS:** Los servidores designados para resolver la petición, podrán rechazar aquellas que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la Institución 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 subsanen.

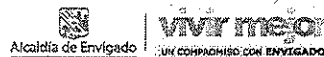
**TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS DISTINTAS PETICIONES:** Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción.

Estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

1. **De información y copias de documentos:** 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 Institución 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:** las consultas deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA:** Son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre



[www.ive.edu.co](http://www.ive.edu.co)

informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal. La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes.

**REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:** Las copias solicitadas serán expedidas por la Institución a costa del interesado en obtenerlas.

Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, deberá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviar la información.

**DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES:** La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas y el desconocimiento de los derechos de las personas, dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas, serán tramitadas por la Unidad de Control Disciplinario Interno de la Institución, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición.

**PUBLIQUESE**

*Blanco / B /*  
**BLANCA LIBIA ECHEVERRI LONDOÑO**  
Rectora

*[Signature]*  
**JORGE ALBERTO ESTUPIÑAN APONTE**  
Secretario General



GP 185-1



SC 7191-1



**vivir mejor**  
Alcaldía de Envigado | **SU COMPROMISO CON ENVIGADO**

[www.iue.edu.co](http://www.iue.edu.co)