

RESOLUCIÓN RECTORAL No. 002
24 de mayo de 2021

Por la cual se adopta el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en la ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERIA Y TECNOLOGÍA

**EL RECTOR DE LA ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA,
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**

En uso de sus atribuciones estatutarias, conferidas por el Estatuto General de la Institución contenido en la Resolución MEN 005037 del 24 de marzo de 2021, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determina que las Instituciones es deberán reglamentar 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 1'(...)

Que dada la expedición 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", se hace necesario adoptar la reglamentación del trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, de la ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERIA Y TECNOLOGÍA, acorde con los lineamientos de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. Principios. El trámite adoptado se desarrollará en concordancia con los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

ARTÍCULO SEGUNDO. Objeto y modalidades del derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Institución es, en

los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación académica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, sugerencias, quejas, denuncias, reclamos, interponer recursos y enviar felicitaciones.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Parágrafo Primero. DEFINICIONES:

QUEJA. Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud.

RECLAMO. Expresión de insatisfacción en relación con una conducta o acción.

SUGERENCIA. Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso, relacionado con la prestación del servicio o el desempeño de quien presta dicho servicio.

FELICITACIONES. Manifestación de gratitud con la satisfacción de un servicio recibido.

Parágrafo Segundo. La Secretaría General, efectuará el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los ciudadanos formulen.

Parágrafo Tercero. Una vez presentada las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, se procederá a su radicación y traslado a la dependencia competente, de acuerdo con la naturaleza del asunto, quién atenderá la solicitud. Posteriormente, el responsable de dar respuesta dentro del término establecido en el artículo tercero, deberá remitir dicha respuesta a Secretaría General.

ARTÍCULO TERCERO. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución la petición 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; 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 siguientes.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la institución 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.

ARTÍCULO CUARTO. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o, por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de la ley 1755 de 2015.

Parágrafo Primero. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo Segundo. No se podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

ARTÍCULO QUINTO. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. 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 electrónica donde recibirá la respuesta.
2. El objeto de la petición.
3. Las razones en las que fundamenta su petición.
4. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

Parágrafo Primero. La Institución tiene la obligación de examinar 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 Segundo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO SEXTO. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la Institución 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 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.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el 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, la Institución decretará el desistimiento y el archivo del expediente, 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.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO OCTAVO. 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, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de 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 subsane.

ARTÍCULO NOVENO. Atención prioritaria de peticiones. La Institución 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 Institución adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin

perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO DÉCIMO. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Institución podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
2. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
3. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
4. Los amparados por el secreto profesional.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. 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 DÉCIMO CUARTO. Canales de Atención: La ESEIT – ESCUELA SUPERIOR DE EMPRESA, INGENIERIA Y TECNOLOGÍA dispone de los siguientes canales de atención al usuario para que formule quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones: correo electrónico: pqrsf@eseit.edu.co, el cual será manejado por la Secretaria General, el cual deberá realizar la asignación a la dependencia correspondiente para su respuesta.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO. La Secretaría General presentará a Rectoría informe anual sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

ARTÍCULO DECIMO SEXTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

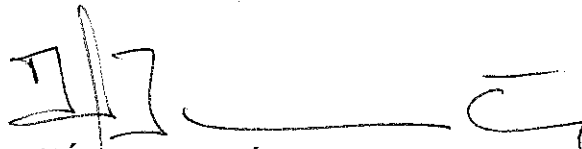
ARTÍCULO DECIMO SÉPTIMO. Por la Secretaría General de la Institución realícense las acciones pertinentes para la publicidad de la presente disposición.

Dado en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Publíquese y Cúmplase



RODRIGO FERNANDO ACOSTA TRUJILLO
RECTOR



HÉCTOR JULIÁN GARCÍA MENDOZA
Secretario General