

 Alcaldía de Medellín Cuenta con Vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 1 de 20

RESOLUCIÓN NÚMERO 212
(28 de Octubre de 2016)

“POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR –SAPIENCIA”

El Director General de la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA, en uso de facultades legales y estatutarias contenidas en el Decreto Municipal 1364 de 2012, artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.
2. Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.
3. Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 del 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determinan que 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.
4. Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso



 <p>Alcaldía de Medellín Queda con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011</p>
		<p>Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 2 de 20</p>

- Administrativo para los derechos de petición.
5. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.
 6. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de 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, establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.
 7. 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" y el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otra disposiciones" regularon 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.
 8. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015.
 9. Que de conformidad al Decreto 1166 de 19 de julio de 2016, se estableció la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades.
 10. Que la Ley 1581 de 2012 estableció algunos términos y procedimientos específicos cuando se trata de resolver solicitudes relacionadas con los datos personales que reposan en las entidades públicas o privadas.
 - 11.



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión:01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 3 de 20

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. Objeto. Reglamentar y adoptar el trámite interno de las –PQRS- verbales o escritas, presentados por la ciudadanía ante la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA-, a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable a la materia.

Artículo 2°. Canales oficiales de recepción. Los canales oficiales definidos por la Agencia para la recepción de las – PQRS- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- a. Radicación en el punto de atención o dependencia que haga las veces para la recepción de documentos o en su defecto el archivo de la entidad.
- b. A través del buzón de sugerencias.
- c. Envío de correo electrónico (info@sapiencia.gov.co): Las solicitudes que sean remitidas por este medio deberán radicarse y contestarse en los mismos términos establecidos en esta resolución.
- d. Página web de la entidad. Para este efecto, se dispone de un enlace en la página electrónica de SAPIENCIA donde se podrá descargar el formulario para la atención de la PQRS
- e. Línea única de atención a la ciudadanía 4444144.

CAPÍTULO II PETICIONES

Artículo 3°. Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión:01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 4 de 20

general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante la Agencia de Educación Superior de Medellín, puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- a. **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la Agencia.
- b. **Información general:** cuando una persona o una comunidad realiza una solicitud con el fin de que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la Agencia, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- c. **Información particular:** cuando una persona realiza una solicitud con el fin de que se le resuelva su inquietud que solo es de interés propio o de su núcleo familiar.
- d. **Solicitud de Copias:** Cuando se solicitan copias de documentos que reposan en los archivos de la Agencia, ya sea en interés particular o general.
- e. **Consulta:** Cuando ante la Agencia se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones o con situaciones de su competencia.
- f. **Queja:** Cuando ante la Agencia se presenta una 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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- g. **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Agencia una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- h. **Sugerencia:** Cuando se presenta a la Agencia la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.



 Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	FORMATO	Código: P-AP-GJ-011
		Versión:01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 5 de 20

- i. **Felicitaciones:** Acciones documentadas donde los usuarios, expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la Agencia de Educación superior de Medellín.

Parágrafo primero: Mediante el derecho de petición, la ciudadanía podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

Parágrafo Segundo. La Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA, no podrá negarse a la recepción y radicación de las –PQRS–.

Parágrafo Tercero. Atención prioritaria: en aras de promover la inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad, por razón de discapacidad o especial protección, género y edad, la Agencia de Educación superior de Medellín, adoptará como medida de atención prioritaria y diferencial, disponer de personal de recepción y apoyo a las PQRS, bien sea de manera verbal o escrita.

CAPÍTULO III PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS

Artículo 4. PQRS Verbales: La recepción de las PQRS verbales estará a cargo de la oficina Atención al ciudadano o la dependencia que haga sus veces, a través de los canales de atención telefónica o presencial, de conformidad con la reglamentación que para el efecto se establezca para ello por la autoridad nacional.

Parágrafo: Cuando al recibir una PQRS verbal o escrita, se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA- se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Agencia de Educación Superior, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente dejando constancia en el sistema mercurio del traslado de dicha petición.



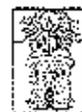
 <p>Aldaldía de Medellín Cuento con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small></p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011</p>
		<p>Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 6 de 20</p>

Artículo 5°. Radicación de PQRS verbales: La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo 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. 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 que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 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.

Parágrafo primero. Si el peticionario solicita la constancia, se le entregará copia de la petición verbal.

Parágrafo segundo. El responsable de la radicación de las PQRS, deberá ingresar a la plataforma mercurio la petición verbal con el fin de hacerle trazabilidad.



 Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 7 de 20

Artículo 6°. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y de conformidad al artículo 14 de esta resolución. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Parágrafo: 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.

Artículo 7°. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto, ante la Agencia de Educación Superior de Medellín, para lo cual se deberá garantizar la presentación, constancia de recibo y radicación de las mismas.

Parágrafo: En caso de que SAPIENCIA, no cuente con un intérprete para traducir la petición, dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 8°. Peticiones Análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, SAPIENCIA, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en la página web de SAPIENCIA y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

Artículo 9°. Contenido general de las Peticiones. Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a quien 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



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con Vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 8 de 20

documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero. La Subdirección de Apoyo Administrativo, Financiero y de Apoyo a la gestión será la responsable del trámite dentro de la Agencia de Educación Superior de Medellín, a su vez, 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.

Parágrafo Tercero. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo Cuarto. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo Quinto. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small></p>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión:01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 9 de 20

mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

Artículo 10°. Peticiones Anónimas. Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública. 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 11°. Información General. Los asuntos de información general de la Agencia tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la Agencia. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución.

Artículo 12°. Información Especial o Particular. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Agencia, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la Agencia, serán atendidas por la dependencia o servidor competente, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta Resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

Artículo 13°. Examen de Documentos. El examen de documentos se facilitará en horas de atención al público con la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, Subdirector o servidor en quien éste haya delegado dicha facultad,



 <p>Alcaldía de Medellín Cuento con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small></p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011</p>
		<p>Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 10 de 20</p>

previa verificación del carácter reservado o clasificado del documento.

Artículo 14°. Solicitud de Copias. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Agencia de Educación Superior- SAPIENCIA, se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de la Entidad, previo el pago por parte del peticionario del costo de las mismas.

Parágrafo. El costo de cada fotocopia es de cien pesos (\$100), el cual se incrementará cada vigencia en un porcentaje igual al IPC, los recursos provenientes de este concepto deben ser consignados en la cuenta de ahorros de Bancolombia N°31912768212, a nombre de la Agencia de Educación Superior de Medellín.

Artículo 15°. Términos para resolver las PQRS presentadas ante SAPIENCIA. Salvo norma legal especial, la Agencia de Educación Superior, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Agencia, para atender o resolver las –PQRS- que le sean asignadas a las subdirecciones o dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta. Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial de la presente Resolución las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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 la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.





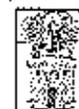
3. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8° de la Ley 393 de 1997 (Acción de Cumplimiento), o la norma que la modifique, adicione o sustituya, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.
5. Recurso de reposición, de conformidad con la Ley 1437 de 2011, la Agencia de Educación Superior tendrá un término de respuesta de 2 meses contados a partir de la recepción del mismo.

Parágrafo Primero. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRS- en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

Parágrafo Segundo. Cuando la –PQRS- corresponda a un trámite enmarcado en una norma especial, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Agencia, la Subdirección, dependencia o el (la) servidor(a) responsable deberá informar por escrito al ciudadano el plazo en el cual será dada la respuesta de fondo, situación que debe quedar registrada en el aplicativo Mercurio.

Parágrafo Tercero. Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, atender la – PQRS- y dar respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

Parágrafo Cuarto. En el evento de que la Agencia no cuente con los datos necesarios para atender la respuesta al peticionario o quejoso, a causa de que la – PQRS- recibida no relacione la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Agencia, se debe



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011</p>
		<p>Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 12 de 20</p>

publicar en la página web de la Agencia, la contestación producida por la dependencia, Subdirección o servidor competente para resolver o atender el requerimiento.

A su vez, cuando la respuesta emitida por la Agencia de Educación Superior a una –PQRS- haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la Agencia por imposibilidad de su entrega, dicha respuesta debe ser comunicada mediante publicación en la página web de la Agencia, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así como la información de salida de la respuesta dada por la subdirección, dependencia o servidor competente de responder o resolver, y la causal de la devolución.

Artículo 16°. Trámite Interno de las PQRS. El trámite interno a las –PQRS- peticiones presentadas por la ciudadanía ante SAPIENCIA inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la Agencia, continúa con su radicación a través de la plataforma virtual mercurio y asignación de trámite a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas, y prosigue con su distribución y entrega al área correspondiente. Frente a esta gestión se debe tener en cuenta lo siguiente: Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en los puntos de radicación dispuestos por la Agencia de Educación Superior por correo electrónico, a través de atención telefónica y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados en la página web de sapiencia a través del link http://www.sapiencia.gov.co/?page_id=6465

Las –PQRS- que ingresen de manera directa y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registradas por el responsable de la taquilla de radicación de la correspondencia de acuerdo al procedimiento establecido para ello; dentro de estas están incluidas las que pueden llegar desde la Alcaldía de Medellín u otras instituciones con las cuales se debe aplicar el mismo procedimiento, dichas PQRS serán registradas en el aplicativo Mercurio

Parágrafo Primero. En cuanto a las quejas recibidas en los puntos de atención de Sapiencia o canales oficiales, la Subdirección o dependencia que haga sus veces,



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011 Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 13 de 20</p>

deberá informar por escrito al ciudadano el área responsable de atenderlas al interior de la Agencia de Educación Superior de acuerdo con su competencia legal.

Parágrafo Segundo. La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos corresponderá a la Oficina jurídica, la cual compulsará copias a la oficina de control interno una vez analizada la queja con el fin de que se proceda de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

Parágrafo Tercero. Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Agencia, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo con el manual de interventoría y supervisión de SAPIENCIA o el documento que haga sus veces.

Artículo 17°. Competencia para dar respuesta, resolver o atender las –PQRS- presentadas ante la Agencia. De conformidad con las competencias propias al interior de la Agencia en relación directa con las –PQRS- presentadas, a través del aplicativo Mercurio se asignará trámite a las subdirecciones, oficinas o dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas. El servidor de la dependencia a la que le es asignado el trámite, debe verificar que la –PQRS- reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

Parágrafo. Cuando la competencia para resolver una PQRS recaiga en diferentes dependencias de la Agencia o de los operadores, deberá darse cumplimiento a los términos establecidos en dicha resolución para la respuesta, con el fin de garantizar la coordinación y consolidación de la integralidad de la respuesta.

Artículo 18°. Falta de Competencia. Si la Subdirección o dependencia a quien se le asigna el trámite de la PRQS no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la Agencia de Educación Superior-SAPIENCIA-, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario. Si encuentra que la competencia



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con Vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small></p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011</p>
		<p>Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 14 de 20</p>

para resolver las –PQRS- recae en otro servidor de la Agencia de Educación Superior, debe dar traslado motivado al competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el aplicativo Mercurio. En este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Agencia de Educación Superior para responder la –PQRS- se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Agencia. En caso de no existir servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

Parágrafo. Si el servidor de la subdirección, dependencia u oficina a la que le es asignada la –PQRS- considera que no es competente para su trámite, debe informar de esta circunstancia en el momento de la entrega por parte del personal de correspondencia para que se efectúe el redireccionamiento respectivo a través del aplicativo Mercurio. Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRS, el servidor definido como competente para dar respuesta, resolver o atender la misma, estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en el aplicativo Mercurio, de conformidad con las disposiciones consagradas en la presente Resolución.

Artículo 19°. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o servidor al que le ha sido asignado el trámite constatare 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.

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.



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión:01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 15 de 20

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la subdirección, oficina, dependencia o el (la) servidor(a) al que le ha sido asignado(a) la –PQRS- 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 20°. 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, pero la Subdirección, dependencia o el servidor al que le ha sido asignado la –PQRS podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

Artículo 21°. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede Recurso de Reposición. Sólo 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 hábiles siguientes a su recepción. 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 Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 22°. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad. Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la entidad. En este caso la respuesta podrá





ser emitida por esta misma vía, cumpliendo con los términos establecidos en esta resolución.

2. Cuando fallen los medios electrónicos de la Agencia, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

Parágrafo: En caso de que la –PQRS- sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como 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.

Artículo 23°. Informaciones y Documentos Reservados o Clasificados. Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley.

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

Artículo 24°. Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Clasificación o Reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño. Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de



 Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 17 de 20

informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

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

Artículo 25°. Insistencia del Solicitante en caso de Reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá a los juzgados administrativos de Medellín, decidir en única instancia, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el servidor respectivo enviará la documentación correspondiente al Juzgado Administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

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

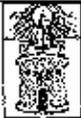
CAPÍTULO IV

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS -PQRS-, INFORME Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA

Artículo 26°. Seguimiento y Control al trámite de las -PQRS-. La Subdirección de Apoyo Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el acuerdo directivo 003 de 2013 modificado y ajustado por el acuerdo Directivo 014 de 2015, deberá efectuar seguimiento y control a las- PQRS- recibidas en la Agencia.

Parágrafo. Exclúyase el trámite de las peticiones que están a cargo de cada Subdirección o dependencia, en los términos de las competencias asignadas a cada



 <p>Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín</p>	<p>FORMATO</p>	<p>Código: F-AP-GJ-011</p>
		<p>Versión:01</p>
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		<p>Página: 18 de 20</p>

una de las mismas, de conformidad a esta resolución y al acuerdo directivo.

Artículo 27°. Informe de las -PQRS-. El servidor designado por la Subdirección Administrativa, financiera y de Apoyo a la Gestión o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar el "Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRS- recibidas en la Agencia.

Parágrafo. Toda petición que ingresa como copia de la respuesta y su constancia de envío, debe archivararse simultáneamente en los siguientes lugares:

- En el expediente del peticionario cuando este exista
- En la carpeta general de archivo (correspondencia entrante y saliente, en orden consecutivo de conformidad a las reglas de archivo.

Artículo 28°. Evaluación del Sistema. De acuerdo con sus funciones y competencias, la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión o quien haga sus veces deberá evaluar de manera permanente el "sistema de PQRS" de la Agencia y rendirá informe semestral sobre el particular al Director de SAPIENCIA.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

Artículo 29°. 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 y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 30° Campo de Aplicación. Los procedimientos o disposiciones contenidos en el presente Reglamento, son aplicables a todas las dependencias que conforman



 Alcaldía de Medellín Cuenta con vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 19 de 20

la estructura orgánica de la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA-

Artículo 31°. Sanciones. De conformidad a la Ley 734 de 2002, será causal de sanción para el servidor el *“omitir, retardar o no suministrar debida y oportunamente la respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a las solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.*

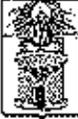
Si dicha omisión genera un silencio positivo a favor del interesado, dicha situación se constituirá como falta gravísima en contra del funcionario competente de conformidad al numeral 35 del artículo 48 del Código Disciplinario”.

Artículo 32°. Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros. La Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA- extenderá los efectos de las sentencias de unificación jurisprudencial dictadas por el Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

Para tal efecto el interesado presentará petición ante la Agencia para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Petición que además de los requisitos generales contendrá los señalados en el artículo 102 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

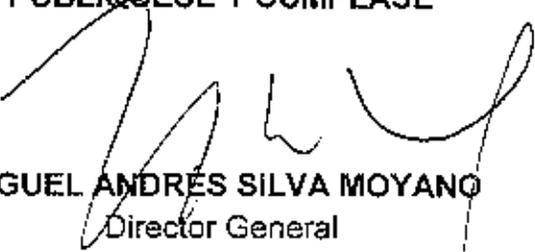
Artículo 33°. Legislación Complementaria. Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

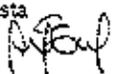
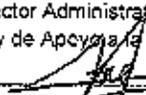
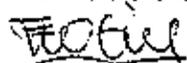


 Alcaldía de Medellín Cienta con Vos SAPIENCIA <small>Agencia de Educación Superior de Medellín</small>	FORMATO	Código: F-AP-GJ-011
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página: 20 de 20

Artículo 34°. Vigencia. La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial las Resolución No. 160 de 22 de abril de 2014

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO
Director General

Proyectó: Yurany García Colorado/ Abogada Contratista 	Revisó: José Alveiro Giraldo Gómez/ Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión 	Aprobó: Elizabeth Cristina González Cano/ Jefe de la Oficina Asesora. 
---	---	---

