



CIRCULAR INFORMATIVA

3-001 de 2021

Medellín, 12 de enero de 2021

DEPENDENCIAS Y LÍDERES DE PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Asunto: Directrices sobre respuesta a las PQRSFD

La Secretaría General de la Institución tiene dentro de sus funciones, según el artículo 30 numeral j) del Acuerdo 002 de 2007 -Estatuto General-, dirigir y organizar los procesos de atención al ciudadano, quejas y reclamos. En esa línea, con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del CPACA; corresponde a los servidores públicos y funcionarios del Estado, tramitar las peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, que lleguen por los distintos canales dispuestos para recepcionar PQRSFD.

En ese sentido, hace parte de los deberes de todo servidor público y funcionario, brindar una respuesta de fondo, oportuna y eficaz a las PQRSFD en los plazos establecidos para el efecto (art. 14 de la Ley 1755 de 2015) y





atender al procedimiento interno de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, identificado con el Código GC-PR-001, del 11 de octubre de 2018, el cual se puede encontrar en la plataforma Isolución.

En dicho procedimiento se establecen los siguientes lineamientos para tener en cuenta:

- **Radicación:** Una vez se registra la PQRSDF, la solicitud es remitida a archivo para ser radicada, luego se remite a atención al ciudadano y al líder del proceso implicado, en el caso de las QRSF. Para las peticiones, se remite la solicitud luego de radicarse a atención al ciudadano, al líder del proceso y al área jurídica para su valoración.
- **Direccionamiento:** El funcionario de Atención al Ciudadano, se encargará de la función de gestionar la clasificación, que determina si la entrada corresponde a una solicitud de documentos o de información a la cual debe darse respuesta en 10 días hábiles, una petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberá resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. En lo demás, el término de respuesta deberá ser de 15 días hábiles.
- **Trámite:** El funcionario o la dependencia(s) implicada(s) encargado de dar respuesta deben apoyarse en todos los elementos que requiera para dar solución a la PQRSFD en el tiempo establecido. La respuesta al derecho de petición debe proyectarse por el líder del proceso en el software **en los primeros 8 días hábiles** y debe avisarle al Coordinador Jurídico, quien podrá visualizarla y darle el visto bueno.





Después de la revisión por parte del Coordinador jurídico, este comunica al líder de proceso para que la modifique en caso que se requiera o la apruebe. Por ello, es muy importante cumplir con el término de proyección, con el fin de realizar los ajustes a los que haya lugar dentro de los tiempos establecidos.

- **Respuesta:** La respuesta debe ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo solicitado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la decisión junto con los documentos que sean necesarios para respaldar las afirmaciones o conclusiones. En este sentido, es necesario respuestas que resuelvan de fondo a las solicitudes del peticionario, es decir, no puede ser evasiva ni con un lenguaje poco claro.

En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas, es muy importante suministrar en la respuesta la información respecto al trámite a adelantarse al interior de la entidad. En efecto, hay que hacer un seguimiento a las actuaciones realizadas por las quejas y las denuncias.

- **Seguimiento:** Es responsabilidad de cada proceso analizar el consolidado de sus PQRSF, para **implementar acciones correctivas** y preventivas en caso de ser necesario.

Cordialmente,

Diana Gómez R.

DIANA PATRICIA GÓMEZ RAMÍREZ

Secretaria General

