

RESOLUCIÓN N° 04

08 de junio de 2022

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO.

LA Rectora DEL INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO

En uso de sus facultades legales, en especial las atribuidas en el Decreto 1075 DE 2015 y

CONSIDERANDO:

Que la petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Que la prestación del servicio educativo se encuentra al servicio de los intereses generales conforme lo dispone el artículo 209 de la misma Carta y, en consecuencia, a los ciudadanos y ciudadanas les asiste el derecho de interponer quejas cuando tal servicio les genere insatisfacciones objetivas.

Que en la Institución Educativa Mercedes Ábrego se están recibiendo gran cantidad de peticiones al mes y de igual manera una variedad de quejas.

Que las peticiones y quejas que se vienen recibiendo en esta Institución Educativa, abordan diferentes ámbitos, muchos de los cuales son de alcance directamente ajeno a la Rectoría.

Que, por lo tanto, la información necesaria y suficiente para darle respuesta a un sinúmero de peticiones y quejas se encuentra en poder directo de toda una constelación de servidores públicos al servicio de esta Institución Educativa, quienes son entonces los llamados a satisfacer directamente el derecho de petición y de queja, cuando es ejercido por la comunidad educativa e incluso por ciudadanos y ciudadanas común y corriente.

Que a la luz de los principios que rigen la administración pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, se hace imperativo ejercer la facultad prevista en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2014, y proceder a reglamentación el trámite de los derechos de petición y queja y las respectivas decisiones.

RESUELVE

ARTÍCULO 1.- OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el COLEGIO MERCEDES ABREGO, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

● Sede Jardín Nacional

● Avenida 3E N° 5 - 48
● Barrio Colsag
● 5492026 - 3228875783
● contacto@itma.edu.co

● Sede La Fortaleza

● Manzana V Lote 11
● Barrio La Fortaleza
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

● Sede Principal

● Calle 8N N° 16E - 30
● Barrio San Eduardo
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTÍCULO 2.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.

ARTÍCULO 3.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES El INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO 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 de perjuicio invocados.

Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

ARTÍCULO 4.- RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos que presten sus servicios en el INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ÁBREGO que reciban directamente una petición por correo, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla de manera inmediata a la secretaria de recepción, para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite.

ARTÍCULO 5.- TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES. Para efectos del artículo anterior las peticiones serán resueltas de acuerdo a lo establecido en la siguiente tabla:

ASUNTO	REMISIÓN A
PRÁCTICAS DE UNIVERSIDADES	COORDINADORA LEDY ESPERANZA VALENCIA
SERVICIO SOCIAL	COORDINADOR PEDRO PABLO MANRIQUE CHAUSTRE
PARTICIPACIÓN EN EVENTOS EXTERNOS SOLICITUDES DE EMPRESAS	COORDINADORA ÁNGELICA MARÍA SUÁREZ
CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON CAMBIOS DE JORNADA	SECRETARIA ASTRID LORENA CÁRDENAS
CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON EL PAE	SECRETARIA ASTRID LORENA CÁRDENAS
VALIDACIÓN DE TÍTULOS	SECRETARIA LUZ MARINA VILLAMIZAR

● Sede Jardín Nacional

📍 Avenida 3E N° 5 - 48
🏠 Barrio Colsag
☎ 5492026 - 3228875783
✉ contacto@itma.edu.co

● Sede La Fortaleza

📍 Manzana V Lote 11
🏠 Barrio La Fortaleza
☎ 5888027 - 3015901396
✉ contacto@itma.edu.co

● Sede Principal

📍 Calle 8N N° 16E - 30
🏠 Barrio San Eduardo
☎ 5888027 - 3015901396
✉ contacto@itma.edu.co

CORRESPONDENCIA DE LA SEM Y ÓRGANOS DE CONTROL	SECRETARIA ALBA CONSUELO SUÁREZ
CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS	SECRETARIA ALBA CONSUELO SUAREZ
QUEJAS, RECLAMOS SOBRE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y CONVIVENCIALES DESARROLLADAS POR DOCENTES	EL(A) RESPECTIVO DOCENTE
QUEJAS, RECLAMOS SOBRE ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR COORDINADORES	EL(LA) RESPECTIVO(A) COORDINADOR(A)
TUTELAS Y REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS QUE SEAN DE ACTIVIDADES DIRECTAS DERIVADAS DE SUS FUNCIONES	RECTORA GLORIA TERESA SEPÚLVEDA VILLAMIZAR

Parágrafo 1º.- Para el cumplimiento de lo anterior, la secretaria recepcionista, deberá enrutar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

Parágrafo 2º.- Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Parágrafo 3º.- En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente 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 la irregularidad advertida por la entidad.

Parágrafo 4º.- Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 5º.- Cuando no fuere posible contestarle al interesado dentro del término legal, se deberá seguir el procedimiento establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 7º.- Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, si el servidor público encargado de atender la petición lo estima pertinente, podrá exigir su presentación por escrito siguiendo para tal fin, el procedimiento señalado en el inciso 4º del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

● Sede Jardín Nacional

📍 Avenida 3E N° 5 - 48
🏠 Barrio Colsag
☎ 5492026 - 3228875783
✉ contacto@itma.edu.co

● Sede La Fortaleza

📍 Manzana V Lote 11
🏠 Barrio La Fortaleza
☎ 5888027 - 3015901396
✉ contacto@itma.edu.co

● Sede Principal

📍 Calle 8N N° 16E - 30
🏠 Barrio San Eduardo
☎ 5888027 - 3015901396
✉ contacto@itma.edu.co

Parágrafo 8°.- Cuando se trate de una petición que no es de la competencia del Colegio Mercedes Ábrego, de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al funcionario competente que fuere y enviar copia del oficio remitario a la entidad concerniente.

ARTÍCULO 6.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las resoluciones de las siguientes peticiones tendrán los siguientes términos:

1. La solicitud de copias de documentos que reposen en el COLEGIO MERCEDES ABREGO, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a varias dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las solicitudes efectuadas al INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO por otra entidad pública, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.
4. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.
5. Las peticiones, en general, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

Parágrafo 1.- Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Parágrafo 2°.- Las secretarías recepcionista velarán por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015.

ARTÍCULO 7.- DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

ARTÍCULO 8.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

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

● Sede Jardín Nacional

📍 Avenida 3E N° 5 - 48
🏠 Barrio Colsag
☎ 5492026 - 3228875783
✉ contacto@itma.edu.co

● Sede La Fortaleza

📍 Manzana V Lote 11
🏠 Barrio La Fortaleza
☎ 5888027 - 3015901396
✉ contacto@itma.edu.co

● Sede Principal

📍 Calle 8N N° 16E - 30
🏠 Barrio San Eduardo
☎ 5888027 - 3015901396
✉ contacto@itma.edu.co

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con la indicación del 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 jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita 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. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo. El funcionario responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinarla integralmente y, en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 9.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, aplicará lo dispuesto en los artículos 17 y 18 del Código de Procedimiento Administrativo.

II. DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 10.- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos 21 de la Ley 57 de 1985 y 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. - El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

ARTÍCULO 11.- EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará sujeto al precio que se determine en el contrato de

● Sede Jardín Nacional

● Avenida 3E N° 5 - 48
● Barrio Colsag
● 5492026 - 3228875783
● contacto@itma.edu.co

● Sede La Fortaleza

● Manzana V Lote 11
● Barrio La Fortaleza
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

● Sede Principal

● Calle 8N N° 16E - 30
● Barrio San Eduardo
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

arrendamiento de equipos de fotocopiados y multifuncionales que la Entidad suscriba y se encuentre vigente. Así las cosas, la rectoría expedirá anualmente la circular con el valor de las copias.

Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que, para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en la tesorería del Colegio Mercedes Abrego o en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente

Cumplida la anterior exigencia, la institución educativa tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

Parágrafo- En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste se podrá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

III. DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 12.- RESPONSABILIDAD. Las secretarías recepcionistas serán las responsables de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante el INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO.

ARTÍCULO 13.- DEFINICIONES. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante el INSTITUTO TÉCNICO MERCEDES ABREGO, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

ARTÍCULO 14.- TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Las sugerencias y reclamos, 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 recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conductor o bajo formalidad diferente.

● Sede Jardín Nacional

● Avenida 3E N° 5 - 48
● Barrio Colsag
● 5492026 - 3228875783
● contacto@itma.edu.co

● Sede La Fortaleza

● Manzana V Lote 11
● Barrio La Fortaleza
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

● Sede Principal

● Calle 8N N° 16E - 30
● Barrio San Eduardo
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

ARTÍCULO 15.- PROCEDIMIENTO REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se registrarán 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 16.- FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 17.- VIGENCIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en la página web institucional y en las carteleras de la institución.

San José de Cúcuta, 08 de junio de 2022.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

21-7-5

GLORIA TERESA SEPÚLVEDA VILLAMIZAR
Rectora

● **Sede Jardín Nacional**

● Avenida 3E N° 5 - 48
● Barrio Colsag
● 5492026 - 3228875783
● contacto@itma.edu.co

● **Sede La Fortaleza**

● Manzana V Lote 11
● Barrio La Fortaleza
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co

● **Sede Principal**

● Calle 8N N° 16E - 30
● Barrio San Eduardo
● 5888027 - 3015901396
● contacto@itma.edu.co