

## RESOLUCIÓN RECTORAL No. 1095

20 de septiembre de 2022

*“Por medio de la cual se reglamenta el trámite y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la Institución Universitaria Digital de Antioquia”*

### EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

En uso de sus facultades Constitucionales, legales, estatutarias y en especial las conferidas por los artículos 2, 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1437 de 2011 modificada por Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y el literal j) del artículo 39, del Acuerdo Directivo No. 087 de 2021, y,

#### CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política en los artículos 2 y 23 establece que se debe garantizar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares; y consagra en favor de toda persona el derecho fundamental de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular.
2. Que Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el trámite del Derecho de Petición”* y de manera concordante con la Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, Ley 1474 de 2011 correspondiente al *“Estatuto Anticorrupción”*, y 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.”*, regulan todo lo que tiene que ver con el derecho fundamental de petición.
3. Que el Acuerdo Directivo No. 087 de 2021, en el artículo 39, literal j), faculta al Rector de la Institución Universitaria Digital de Antioquia para expedir los actos administrativos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Que nos asiste la obligación de garantizar el efectivo ejercicio y cumplimiento frente al derecho fundamental de petición, evitando frente al incumplimiento el despliegue de diversas actuaciones administrativas y en procura de aumentar tanto la satisfacción del ciudadano, como una eficaz y amable atención al ciudadano.

5. Que, como colaboradores de una Entidad pública, se hace necesario ampliar el campo de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, desde el conocimiento del contenido, su alcance y el trámite administrativo a seguir, para garantizar al ciudadano la atención oportuna y clara a cada una de sus solicitudes.
6. Qué se hace necesario definir la normatividad institucional a las disposiciones y prácticas administrativas frente al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias con la finalidad de brindar una atención oportuna y de fondo al ciudadano.
7. Que en sesión No. 05 del 25 de agosto de 2022, el Comité de Gestión y Desempeño institucional revisó la propuesta para reglamentar el trámite y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la Institución y recomendó al Rector

En mérito de lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1. Objeto:** Reglamentar el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) al interior de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, para brindar una atención e información clara, precisa y oportuna a las personas.

**ARTÍCULO 2. Alcance:** Consolidar una interacción fluida con las personas que de manera directa o indirecta tienen relacionamiento con la Institución Universitaria Digital de Antioquia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos fundamentales, principalmente el referido a la petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política; dando un trámite ágil, eficiente y oportuno desde el inicio con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias; hasta la finalización de la gestión con la generación de la respuesta correspondiente, y efectuando como última etapa el seguimiento al proceso para la consolidación final de los informes mensuales de desempeño y auditoría de seguimiento de PQRSFD.

**ARTÍCULO 3. Conceptos:** Se describen las características y conceptos que tienen relación con el asunto referido a la estructura y desarrollo de la gestión de las áreas involucradas en el proceso de Atención al Ciudadano para las PQRSFD.

- a) **Garantía fundamental.** El derecho de petición se encuentra definido en la

Carta Constitucional en la clasificación de fundamental (artículo 23 Superior), razón por la cual es merecedor de un tratamiento especial; se debe garantizar siempre el cumplimiento de este, pues en caso de vulneración o potencial amenaza por la acción u omisión de particulares y/o alguna autoridad pública, el titular del derecho tiene la posibilidad de amparar su protección a través del mecanismo excepcional de la acción de tutela (artículo 86 Superior).

- b) **Petición:** Es el Derecho que tiene toda persona de elevar solicitudes a la Institución Universitaria Digital de Antioquia por razones de interés general, interés particular o consulta. No tiene ningún costo ni requiere de un abogado para la interposición.
- c) **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción respecto a la actuación u omisión de un colaborador de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.
- d) **Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- e) **Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción o reconocimiento por el cumplimiento en los servicios ofrecidos por la Entidad o por el desempeño satisfactorio de uno de nuestros colaboradores.
- f) **Sugerencia:** Es la recomendación o propuesta que formula un ciudadano para procurar la mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- g) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- h) **Solicitud de información:** Es el requerimiento para acceder a información sobre decisiones, actuaciones, funciones y obligaciones de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.
- i) **Solicitud de documentos:** Es el requerimiento orientado a obtener acceso a copias de documentos autoría de la Entidad o que reposan en nuestros archivos. Los costos de la expedición de dichas copias estarán a cargo del solicitante, de acuerdo con las tarifas fijadas previamente por la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

**ARTÍCULO 4. Formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias:** Toda persona podrá formular sus solicitudes ante la

Institución Universitaria Digital de Antioquia a través de los siguientes canales de atención:

- a) **Portal Web:** Mediante la herramienta **SIEMPRE – PQRSFD** disponible en la página oficial de la Institución Universitaria Digital de Antioquia [www.iudigital.edu.co](http://www.iudigital.edu.co) en la sección de “Atención al Ciudadano”.
- b) **Correo electrónico institucional:** Para la formulación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias la Entidad dispone del siguiente correo electrónico institucional, como dirección exclusiva: [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co).
- c) **Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias:** En un punto visible y estratégico de la sede de la Institución Universitaria Digital de Antioquia estará ubicado el buzón, en el cual toda la comunidad universitaria podrá depositar cualquier PQRSFD, diligenciando el formato correspondiente, que se encontrará allí disponible. El formato será anexo a la presente resolución.
- d) **Peticiones verbales:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que sean presentadas de manera verbal deberán ser atendidas por el colaborador responsable y se deberá diligenciar el formato atención a PQRSFD del buzón físico. Con dicho diligenciamiento se tramitará la solicitud como escrita. De manera adicional deberá emitirse constancia escrita de la presentación verbal de la solicitud y ser enviada al petionario vía correo electrónico, en caso de que el petionario no cuente con correo electrónico, se entregará una constancia física. Para la presentación de solicitudes verbales se garantizará los mismos canales de atención que para las escritas. de recepción de la petición verbal.
- e) **La línea telefónica habilitada:** El proceso de Atención a la Ciudadanía dispone exclusivamente de la línea telefónica (604) 5200750, extensión 109.

**PARÁGRAFO 1.** En los casos en los que una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia sea enviada de manera directa al correo electrónico institucional de uno de los colaboradores de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, éste deberá remitirlo de manera inmediata al correo electrónico institucional dispuesto para la formulación de solicitudes: [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co) para darle el trámite correspondiente, de manera adicional deberá informar al usuario que se realizó el reenvío de su solicitud al canal habilitado.

**PARÁGRAFO 2.** El buzón será aperturado el último día hábil de la semana a las 10:00 am. La apertura estará a cargo del comité de Atención al ciudadano, conformado por:

- El profesional jurídico adscrito a la Secretaría General o su delegado.
- El director de la oficina de Planeación o su delegado.
- El líder del Proceso de Atención al Ciudadano.

Al momento de la apertura del buzón se levantará un acta que deberá contener:

- Fecha y hora de la apertura.
- Número de solicitudes encontradas y a que dependencias se dirigen.
- Datos del ciudadano solicitante: nombre y documento de identidad.
- Firma de los miembros del comité de apertura.

Se tendrá como fecha de recepción de las solicitudes contenidas en el buzón, la fecha de apertura de este y los términos para ser contestadas empezarán a correr al día hábil siguiente a la apertura. A Cada solicitud se dará el trámite correspondiente de conformidad a este reglamento.

## **ARTÍCULO 5. Funcionamiento de los mecanismos habilitados para la recepción de PQRSFD:**

- a) **Línea telefónica:** La línea telefónica habilitada presta servicio de lunes a jueves de 8:00 am a 11:45 am y 1:15pm a 5:00pm y viernes de 8:00 am a 11:45 am y 1:15 pm a 4:00 pm.

A través de este mecanismo se direcciona al usuario sobre las alternativas que tiene para resolver su necesidad, se indica si la misma la debe atender un área determinada de la institución o efectivamente corresponde a asunto en el cual deba darse el trámite como PQRSFD, caso en el cual se indica al usuario que cuenta con dos alternativas de radicación, correo electrónico de atención al ciudadano o a través de la página web en el micrositio SIEMPRE – PQRSFD.

- b) **Correo electrónico:** En este mecanismo el ciudadano tiene la posibilidad de radicar cualquier petición relacionada al tema de PQRSFD; el colaborador de la entidad debe responder el correo electrónico dejando constancia de recibido con un número de radicación y un mensaje predeterminado de respuesta y posteriormente remitir al área competente para dar continuidad al trámite.

- c) **Página Web, Micrositio SIEMPRE – PQRSFD:** El ciudadano ingresa a la página web de la Institución; <https://www.iudigital.edu.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/Atencion-AI-Ciudadano.aspx>, posteriormente accede al micrositio denominado SIEMPRE – PQRSFD, al acceso rápido ubicado en el banner de la página principal, debe diligenciar los campos obligatorios marcados con el signo (\*) del formulario, se debe escribir de manera clara la petición y/o solicitud y finalmente se da click en el botón enviar; todas las peticiones ingresadas por este medio serán asignadas de manera residual al usuario del proceso de atención al ciudadano para que el mismo sea quién redirija al área encargada de proyectar la respuesta.

**ARTÍCULO 6. Contenido para las Peticiones, Quejas y Reclamos:** Toda petición, queja o reclamo deberá contener por lo menos:

- a) Designación de la autoridad a quien se dirige, en este caso será la Institución Universitaria Digital de Antioquia.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado si es el caso, la indicación de sus números de identificación y la dirección de notificación tanto física como electrónica, en caso de que por el usuario no se aporte la dirección de correo electrónico, por parte del funcionario responsable de dar trámite a la solicitud deberá establecerse comunicación con el usuario para obtenerla. Lo anterior buscando preservar nuestro ADN Digital.
- c) Objeto de la solicitud.
- d) Razones en las que se fundamenta la solicitud.
- e) Relación de los documentos que desea aportar para soportar su solicitud.
- f) Firma del peticionario, será aceptada en todo caso la firma digital o electrónica.

**ARTÍCULO 7. Requisitos específicos:** En consideración de las PQRSFD; la Institución Universitaria Digital de Antioquia tiene la facultad de establecer requisitos particulares a través de normas generales para algunos trámites.

**ARTÍCULO 8. Trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias:** La Secretaría General a través del proceso de Atención al Ciudadano se encargará del trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presenten mediante los diferentes canales habilitados por la Institución Universitaria Digital de Antioquia para tal fin. Las etapas de gestión de PQRSFD son las siguientes:

- a) Recepción PQRSFD por los canales habilitados.
- b) Remisión al área y/o dependencia responsable de proyectar respuesta.
- c) Remisión de proyección de respuesta por parte del colaborador responsable

al Proceso de Atención al Ciudadano.

- d) Remisión desde Proceso de Atención al Ciudadano a profesional jurídico para revisión de respuesta.
- e) Remisión de respuesta de profesional jurídico a supervisión de Secretaría General.
- f) Envío de respuesta al ciudadano.
- g) Envío de encuesta de satisfacción al ciudadano por parte del colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.
- h) Recepción de la calificación de la atención de las PQRSFD o de la línea telefónica realizada por el ciudadano, para realizar medición de la gestión del Proceso.

**PARÁGRAFO 1.** Las etapas antes enunciadas no se agotan necesariamente en todas las PQRSFD recibidas.

**PARÁGRAFO 2.** En el caso de las quejas, el colaborador responsable de emitir respuesta debe brindar acciones de mejora para el ciudadano.

**PARAGRAFO 3.** En caso de recibir felicitaciones, éstas serán enviadas al jefe de la respectiva dependencia con copia al colaborador del área o dependencia objeto de la felicitación, para su conocimiento y socialización, posteriormente se envía respuesta estandarizada al ciudadano por el recibimiento de esta.

**PARÁGRAFO 4.** En caso de recibir PQRSFD anónimas, al momento de otorgar respuesta se hará de manera pública en la página web de la entidad.

**ARTÍCULO 9. Plazo de respuesta para las solicitudes:** Son los determinados por la ley, se empiezan a contar al día hábil siguiente de la recepción de la petición. Las expresiones en plazos referidas en horas y días se entienden hábiles, las mencionadas en meses y años se entienden calendario.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando la solicitud sea presentada sin el acompañamiento de los documentos e información que se requiera por ley, al momento de la recepción, la Entidad deberá indicar al solicitante lo que le hace falta. Si por parte del solicitante se insiste en que se efectúe la radicación, se deberá dejar constancia de los requisitos y/o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO 2.** Para la conservación del ADN Digital de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, por parte del colaborador responsable se confirmará al solicitante mediante correo electrónico la recepción de la solicitud y deberá informar la fecha y hora de la recepción, el radicado o consecutivo de radicación y la relación de los documentos que se reciben.

**ARTÍCULO 10. Plazos de los colaboradores para la gestión interna de PQRSFD:** Según sea la modalidad de la solicitud, cada colaborador responsable cuenta con un término de gestión institucional así:

**a. Peticiones con plazo legal de respuesta de diez (10) días:**

Responsable	Plazo	Acción
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Dos (02) días hábiles.	Envío al área encargada de proyectar respuesta.
Área que proyecta respuesta.	Dos (02) días hábiles.	Proyectar respuesta y envía al proceso de Atención al Ciudadano.
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Inmediato	Profesional Jurídico del Proceso de Atención al Ciudadano.
Profesional Jurídico del Proceso de Atención al Ciudadano.	Un (01) día hábil.	Revisión y envío a supervisión.
Supervisión	Un (01) día hábil.	Revisión y proceso de firma.
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Un (01) día hábil.	Dar respuesta al peticionario.

**b. Peticiones con plazo legal de respuesta de quince (15) días:**

Responsable	Plazo	Acción
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Dos (02) días hábiles.	Envío al área encargada de proyectar respuesta.
Área que proyecta respuesta.	Tres (03) días hábiles.	Proyectar respuesta y envía al proceso de Atención al Ciudadano.
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Inmediato	Profesional Jurídico del Proceso de Atención al Ciudadano.
Profesional Jurídico del Proceso de Atención al Ciudadano.	Dos (02) día hábil.	Revisión y envío a supervisión.
Supervisión	Tres (03) día hábil.	Revisión y proceso de firma.
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Un (01) día hábil.	Dar respuesta al peticionario.

**c. Peticiones con plazo legal de respuesta de treinta (30) días:**

Responsable	Plazo	Acción
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Dos (02) días hábiles.	Envío al área encargada de proyectar respuesta.
Área que proyecta respuesta.	Ocho (08) días hábiles.	Proyectar respuesta y envía al proceso de Atención al Ciudadano.



Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Inmediato	Profesional Jurídico del Proceso de Atención al Ciudadano.
Profesional Jurídico del Proceso de Atención al Ciudadano.	Tres (03) día hábil.	Revisión y envío a supervisión.
Supervisión	Cuatro (04) día hábil.	Revisión y proceso de firma.
Colaborador del Proceso de Atención al Ciudadano.	Un (01) día hábil.	Dar respuesta al peticionario.

**d. Peticiones gubernamentales:** son peticiones especiales que con ocasión del contenido o por el remitente, tienen tiempos de gestión diferentes a los señalados en los literales anteriores; generalmente los plazos de respuestas son cortos, razón por la cual los colaboradores responsables deben garantizar que la mismas se tramiten de manera ágil y se brinden en los términos establecidos. El plazo de gestión para otorgar respuesta a estas solicitudes por parte del área responsable será el determinado por el personal del Proceso de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO 11. Remisión Atención al Ciudadano:** Una vez el colaborador responsable proyecte la respuesta, debe redireccionarla al proceso de Atención al Ciudadano, para que un abogado, verifique que la respuesta se emite conforme a los términos de ley, de manera completa y en el formato estandarizado por la Institución, respetando criterios como tipo de letra y tamaño, estructura del documento entre otros.

**ARTÍCULO 12. Revisión de la respuesta por parte de Atención al Ciudadano:** El abogado designado del proceso de Atención al Ciudadano revisará jurídicamente el contenido de la solicitud y la forma en que se desarrolló. En caso de que se haga devolución de la respuesta, el área encargada de la respuesta tendrá un día hábil para realizar las modificaciones o correcciones a que haya lugar y los términos sucesivos se correrán en un día hábil.

**ARTÍCULO 13. Revisión de supervisión y Secretaría General:** Efectuada la revisión por parte del abogado del proceso de Atención al Ciudadano, pasa a una última revisión por parte de supervisión y la Secretaría General.

**ARTÍCULO 14. Envío de respuesta:** Según sea el medio de recepción elegido por el ciudadano, así:

- a) **Gestión documental:** Se redirecciona la respuesta al Área de Gestión Documental, para que en el caso de solicitudes de peticiones presentadas a través del correo electrónico se envíen por mensajería certificada, las peticiones quedan con doble número de radicación uno que corresponde a

la recepción y el otro al envío cuando finaliza el trámite. Las respuestas enviadas a través de dirección de correspondencia, debe agotar el trámite a través de Gestión Documental

- b) **Al usuario:** A través de la plataforma **SIEMPRE/ CORREO ELECTRÓNICO** se adjunta la respuesta con sus respectivos anexos. De manera manual el usuario de Atención al Ciudadano da finalización del proceso.

**ARTÍCULO 15. Encuesta de satisfacción:** Es un formato estandarizado que se envía para recibir calificación de la atención de las PQRSFD o de la línea telefónica.

**ARTÍCULO 16. Plazo de respuesta para las solicitudes:** Son los determinados por la ley, se empiezan a contar al día hábil siguiente de la recepción de la petición. Las expresiones en plazos referidas en horas se entienden hábiles, las mencionadas en días y años se entienden calendario.

Tipo de solicitud	Término
Peticiones	Quince (15) días hábiles
Solicitud de documentos Solicitud de información	Diez (10) días hábiles
Solicitud de conceptos	Treinta (30) días hábiles

**PARAGRAFO 1.** Existen solicitudes que, con ocasión de mandato legal, naturaleza del asunto o por la calidad que ostenta la persona que eleva la petición no se rigen las respuestas bajo los enunciados en el cuadro anterior. Dichas solicitudes tendrán términos especial determinado en la ley y en todo caso deberá enviarse la respuesta dentro de los términos indicados.

**ARTÍCULO 17. Incumplimiento del plazo legal:** Cuando la IU. Digital se vea en la imposibilidad de otorgar respuesta a una petición en los plazos de ley, deberá notificar al peticionario esta circunstancia antes del vencimiento del plazo, exponer las razones del incumplimiento e indicar fecha probable de respuesta que en todo caso no podrá ser superior al doble del plazo inicial.

**ARTÍCULO 18. Objetos de la solicitud:** En el ejercicio del derecho fundamental de petición se puede solicitar:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una entidad o funcionario.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.

- e) Requerir información.
- f) Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- g) Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- h) Interponer recursos.

**ARTÍCULO 19. Obligatoriedad de dar respuesta:** El colaborador responsable o a quien se remita una solicitud, estará en la obligación de enviar el proyecto de respuesta a la oficina de Atención al Ciudadano por el mismo canal que se haya asignado (Correo electrónico [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co), o de la herramienta SIEMPRE – PQRSFD), para que se realice revisión jurídica y suscriba el documento final de respuesta para ser enviada al solicitante.

**PARÁGRAFO 1.** Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que sean interpuestas por cualquier canal y de manera anónima serán tramitadas de acuerdo con lo establecido en este acto administrativo para las demás solicitudes y solo la respuesta se publicará en la sección de PQRSFD anónimas de Atención al Ciudadano de la página web de la Entidad.

**ARTÍCULO 20. Requerimiento por peticiones incompletas:** Cuando se identifique que la solicitud está incompleta, se debe requerir al solicitante dentro de los diez (10) días después de la radicación y se concederá un plazo máximo de treinta (30) días para el cumplimiento de lo pendiente.

**ARTICULO 21. Desistimiento tácito:** Cuando la petición está incompleta y se requiera al solicitante para que complete la solicitud y no lo hace dentro del término otorgado para esto, y este tampoco solicita prórroga sobre el plazo inicial, se entenderá que ha desistido sobre la petición.

La Institución Universitaria Digital de Antioquia, expedirá un acto administrativo indicando los motivos que dan lugar al desistimiento, decisión que deberá notificarse de manera personal y contra la cual solo procede recurso de reposición.

**ARTÍCULO 22. Desistimiento expreso:** El solicitante de manera clara e inequívoca solicita no dar continuidad al trámite a la solicitud<sup>1</sup> presentada, sin perjuicio que pueda volver a presentarla, razón por la cual la entidad procede al archivo de la solicitud.

**ARTÍCULO 23. Solicitudes irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda solicitud debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando se evidencien solicitudes reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de solicitudes anteriores que se negaron por no acreditar los requisitos, siempre y cuando en la nueva solicitud se subsanen.

**ARTÍCULO 24. Devolución de solicitudes:** Es posible devolver solicitudes cuando no esté clara la finalidad o el objeto de esta; debe entonces requerirse al peticionario para que lo precise en el término de diez (10) días, en caso de incumplimiento, se archiva la solicitud.

**ARTÍCULO 25. Atención prioritaria de solicitudes:** Debe darse trámite privilegiado y prioritario a las peticiones en las que se vean involucrados derechos fundamentales y sobre los cuales se evidencia una potencial vulneración para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

**ARTÍCULO 26. Falta de competencia:** Cuando el colaborador de Atención al Ciudadano identifique que la PQRSFD no es competencia de la Institución, se actúa así:

- a) **Recepción Verbal:** El colaborador debe informar de manera inmediata al solicitante que no es el competente para dar trámite y/o respuesta a la solicitud; e informará al peticionario la entidad titular de la gestión.
- b) **Recepción Escrita:** Cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud se debe indicar al peticionario la circunstancia de falta de competencia y remitir a la entidad correspondiente.

**ARTÍCULO 27. Información y documentos reservados:** Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial serán aplicados por la Institución Universitaria Digital de Antioquia:

- a) 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.
- b) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- c) Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- d) Los amparados por el secreto profesional.

**Artículo 28. Rechazo solicitud de información por motivo de reserva:** Toda decisión que rechace la solicitud de información o de documentos será debidamente motivada, se indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de la información o documentos pertinentes y se notificará al solicitante. Contra la decisión que rechazo de la solicitud de información o documentos por motivos de reserva legal, no procederá recurso alguno. La restricción no aplicará para piezas de expedientes que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 29. Insistencia del solicitante en caso de reserva:** Si por parte del solicitante se insiste en su petición de información o de documentos ante la Entidad a pesar de invocarse la reserva legal, se agotará el trámite legal pertinente ante el Tribunal Administrativo el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. El término será interrumpido en los siguientes casos:

- a) Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
- b) Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal Administrativo.

**PARÁGRAFO1:** 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.

**Artículo 30. Inaplicabilidad de excepciones:** El carácter reservado de la información o algunos 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 ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer por virtud de este artículo.

**ARTÍCULO 31. Reproducción de documentos:** En procura de nuestro ADN Digital, toda información y documentación que deba ser remitida al solicitante se hará de manera digital mediante correo electrónico.

**ARTÍCULO 32. Peticiones entre autoridades:** Cuando se soliciten documentos o información entre autoridades, deberán resolverse en el término de diez (10) días.

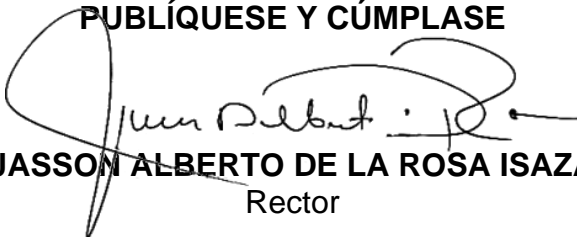
**ARTÍCULO 33. Falta disciplinaria:** En caso de falta de atención o cumplimiento de los términos legales, el servidor público incurre en falta disciplinaria y por ende le serán imputables las sanciones correspondientes.

**ARTÍCULO 34. Elaboración de informes PQRSFD:** Desde el proceso de Atención al Ciudadano se elaborará de manera mensual informe consolidado para el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Para dar cumplimiento a la obligación legal de publicar en la página web de la entidad los informes trimestrales; se efectuará a través del diligenciamiento del formulario dispuesto en la página web.

**ARTÍCULO 35. Integración normativa:** En todo lo no regulado por esta Resolución Rectoral, se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 en concordancia con Ley 1755 de 2015 y las demás normas que la modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 36. Vigencia:** La presente Resolución Rectoral rige a partir de su fecha de expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA**  
Rector

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró:	Santiago Ramírez Cardona	03-08-2022
Proyectó y Elaboró:	María Teresa Aristizábal Naranjo	03-08-2022
Revisó:	Camilo Alexander Castaño Hurtado	15-09-2022
Revisó y Aprobó:	Leonardo Fabio Marulanda Londoño	19-09-2022
Revisó y Aprobó:	Jessica Andrea Agudelo Vélez	19-09-2022

Los arriba señalados declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.