



CIRCULAR No. 05

DE: ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

PARA: ADMINISTRATIVOS Y CONTRATISTAS QUE TIENEN A SU CARGO
RESPUESTA DE PQRSD LA ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO
TÉCNICO CENTRAL

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA RESPUESTA Y ASIGNACIÓN DE PQRSD

FECHA: 28 DE MAYO DE 2025

Apreciados miembros de la Comunidad Educativa de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central reciban un atento saludo.

En el marco del acompañamiento y seguimiento al cumplimiento del deber de brindar respuesta oportuna y adecuada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), es importante destacar que el derecho de petición goza de protección constitucional y legal. Así lo establece el artículo 23 de la Constitución Política, así como la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015, las cuales regulan los plazos y condiciones para responder, según la naturaleza de cada solicitud.

De igual forma, y considerando la relevancia de brindar respuestas completas y oportunas a las PQRSD, es fundamental resaltar que ello constituye una expresión concreta de la garantía efectiva por parte de la administración pública. Esta garantía implica ofrecer respuestas de fondo que atiendan integralmente los interrogantes y solicitudes planteadas por los ciudadanos, dentro de los plazos establecidos. Lo anterior permite la materialización de sus derechos fundamentales y da cumplimiento a la línea jurisprudencial consolidada por la Corte Constitucional, la cual ha reiterado la obligatoriedad de una respuesta adecuada, pertinente y oportuna frente a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este deber, a su vez, debe enmarcarse en el cumplimiento eficaz del servicio público, orientado a asegurar el ejercicio pleno de la función administrativa por parte de los servidores públicos y colaboradores del Estado.

En relación con el contenido de una petición, es importante precisar que los ciudadanos que desean presentar una PQRSD también tienen ciertos deberes formales que facilitan una respuesta oportuna y eficaz por parte de la administración, a través de la formulación de un contenido adecuado de la petición. Según lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, la solicitud debe incluir, como mínimo, los siguientes elementos: la autoridad a la que se dirige, la identificación del peticionario y el medio para recibir notificaciones por parte del peticionario, el objeto de la petición, los fundamentos o razones en que se basa, la relación de documentos anexos (si los hay), y la suscripción del solicitante. En este sentido, con el fin de garantizar un trámite adecuado, si alguno de estos elementos esenciales no se encuentra presente o no permite identificar claramente la solicitud, la autoridad competente podrá requerir al ciudadano para que subsane, complete o aclare la información. La omisión de estos requisitos puede impedir el trámite efectivo y, en consecuencia, afectar el ejercicio pleno del derecho fundamental de petición.



Es importante precisar que las PQRSD pueden recibirse a través de diversas modalidades, entre ellas: el SIAC (Sistema de Integrado de Atención al Ciudadano), el correo electrónico institucional de atención al ciudadano, así como los correos institucionales de las diferentes áreas, directivos, asesores, líderes de proceso, profesionales, técnicos, secretarías, auxiliares administrativos y contratistas. En general, todas las solicitudes recibidas por medios electrónicos deben ser registradas en el SIAC, con el fin de garantizar su trazabilidad y asegurar una respuesta adecuada, completa y dentro de los plazos establecidos.

En concordancia con lo anterior y con el propósito de garantizar una adecuada trazabilidad y control interno de las PQRSD radicadas ante la entidad, estas deben ser debidamente registradas y asignadas en el Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAC). Este registro permite realizar un seguimiento en tiempo real del estado de cada solicitud y asegurar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos por la normativa constitucional y legal vigente.

A continuación, se presenta de manera detallada la clasificación de los tipos de petición y los plazos establecidos para su respuesta:

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición general	15 días hábiles
Peticiones de documentos o información	10 días hábiles
Peticiones de consulta	30 días hábiles
Peticiones anónimas	15 días hábiles
Quejas y reclamos	15 días hábiles
Requerimientos presentados por el Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones legislativas y de control ejercidas por este órgano.	5 días hábiles
Requerimientos realizados por órganos de control: Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y demás órganos de control.	5 días hábiles
Requerimientos de Ministerios y cabezas de sector	5 a 10 días hábiles según se indique en el oficio remitido
Solicitudes de documentación de las Cámaras Legislativas o sus comisiones	10 días hábiles
Consultas entre entidades públicas	10 días hábiles

Los plazos anteriormente establecidos deben ser cumplidos irrestrictamente, máxime y en relación con las peticiones que versen sobre reconocimiento de derechos fundamentales, y así se fundamenten, deberán dárseles trámite prioritario.

No obstante, de manera excepcional la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, otorga la posibilidad de ampliar el plazo para dar respuesta a las peticiones, pero en



cumplimiento de ciertos requisitos donde se observan los siguientes: cuando por la complejidad o extensión de la petición no pueda ser posible dar respuesta en el término de ley para lo cual se debe dar aviso de manera oportuna al peticionario que no es posible dar respuesta en el término establecido informando de manera clara el nuevo término en el cual puede ser respondida la solicitud, sin embargo este plazo no puede ser mayor al doble previsto originalmente en la ley.

La respuesta que se otorgue a una PQRSD debe cumplir con ciertos estándares de calidad que garanticen una comunicación efectiva con el ciudadano. En primer lugar, debe estar redactada en un lenguaje respetuoso, formal y claro, accesible para cualquier persona, sin ambigüedades ni tecnicismos innecesarios. Asimismo, es fundamental que la respuesta aborde de manera completa y de fondo cada uno de los puntos planteados por el peticionario, evitando expresiones vagas, evasivas o excesivamente generales que puedan generar confusión. Además, debe darse especial atención al objeto principal de la solicitud, respondiendo con precisión y detalle. Finalmente, se debe asegurar que el ciudadano reciba efectivamente la respuesta a través del medio de notificación proporcionado para tal fin, garantizando así el ejercicio pleno de su derecho fundamental de petición.

Para efectos de generar el direccionamiento de las PQRSD, el área de Atención al Ciudadano de la ETITC, deberá seguir los siguientes derroteros:

ASUNTOS DE	ÁREA A LA QUE SE DIRECCIONA	CON COPIA / JURÍDICO PARA VALIDACIÓN
RECTORÍA	Original a Rectoría	- Secretaria General
BACHILLERATO	Original a Director IBTI y Coordinadores	- Asuntos Disciplinarios - Secretaria General
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Original Vicerrectoría Académico	- Jurídica - Secretaria General
DECANATURAS	Original a la Decanatura correspondiente	- Apoyo Jurídica - Secretaria General
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Original Vicerrectoría Administrativa y Financiera	- Jurídica - Contratación
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	Original Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transferencia.	- Jurídica - Secretaria General
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Original a la Oficina Asesora de Planeación	- Jurídica - Secretaria General
DISCIPLINARIOS	Original a Profesional Asuntos Disciplinarios	- Secretaria General
PROCESOS COACTIVOS	Original a Profesional de Gestión Jurídica	- Jurídica - Secretaria General
EXTENSIÓN (EGRESADOS, BOLSA DE EMPLEO, CENTRO DE LENGUAS)	Original a egresados, bolsa de empleo y centro de lenguas	- Asuntos Disciplinarios - Secretaria General



JUZGADOS Y/O REQUERIMIENTOS JUDICIALES	Original a Profesional de Gestión Jurídica	- Secretaria General
REQUERIMIENTOS PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CONGRESO, MINISTERIOS, Y DEMÁS ÓRGANOS DE CONTRAL	Original a Profesional de Asuntos Disciplinarios	- Asuntos Disciplinarios - Secretaria General
TALENTO HUMANO	Original a Profesional Gestión Talento Humano	- Jurídica - Secretaria General
CONVENIOS ORII	Original a Profesional de Asuntos Disciplinarios	- Asuntos Disciplinarios - Secretaria General
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, GRADOS, DIPLOMAS Y ACTAS DE GRADO	Original Registro y Control	- Secretaria General
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Original Bienestar Universitario	- Apoyo Jurídica - Secretaria General

*Todas las PQRSD se cargarán con copia a Rectoría y Secretaría General indistintamente el asunto.

Desde la Secretaría General de la ETITC se brindará acompañamiento jurídico y se estará atenta a cualquier requerimiento de las distintas áreas en relación con asesoría o aclaración de dudas que puedan surgir en el proceso de atención y respuesta efectiva a las peticiones formuladas por los ciudadanos.

Se recuerda a los funcionarios públicos y colaboradores del Estado que en caso de que al momento de asignada una PQRSD se estime que ésta no es de su competencia, deberá realizarse la devolución a través del SIAC a más tardar al día siguiente de la recepción de la PQRSD, en el apartado “devolver el comunicado” especificando cuál es el área competente para dar respuesta. Lo anterior con la finalidad que el área competente cuente con el tiempo necesario y reglamentario para dar trámite a la solicitud.

Por lo anterior, los servidores públicos y colaboradores del Estado encargados de la recepción y respuesta de las PQRSD deben cumplir estrictamente con lo establecido en esta Circular, así como con los lineamientos establecidos por el Comité de Conciliación de la Entidad para una gestión eficiente de las peticiones. Esto con el propósito de prevenir posibles daños antijurídicos a la entidad y evitar incurrir en faltas disciplinarias derivadas de la omisión o demora en la entrega de respuestas oportunas y de fondo a las solicitudes que se encuentren bajo su responsabilidad.

En cuanto a la responsabilidad disciplinaria, es significativo recordar que toda falta disciplinaria se configura por cualquier conducta que, en el ejercicio de las funciones públicas, implique el incumplimiento de deberes, la extralimitación de derechos o



funciones, la realización de prohibiciones, entre otras situaciones. En este sentido, el Código General Disciplinario establece expresamente como una de las prohibiciones: **“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”** Resaltado no es del original.

El incumplimiento de esta disposición constituye una falta disciplinaria, susceptible de sanción conforme a lo previsto en la Ley 1952 de 2019. Por tal razón, se recuerda a todos los servidores públicos y colaboradores del Estado su deber de brindar respuestas oportunas, completas y de fondo a las peticiones que les sean formuladas, so pena de incurrir en conductas que comprometan la legalidad y la eficacia del ejercicio de la función administrativa.

De manera paralela, es fundamental recordar que, mediante una respuesta oportuna, de fondo y completa a las PQRSD presentadas ante la entidad, se reducen significativamente las posibilidades de que se produzca un daño antijurídico por parte de la institución hacia la comunidad educativa y la ciudadanía en general. La materialización de este tipo de daño no solo afecta la confianza y la legitimidad institucional, sino que también puede derivar en consecuencias graves como vulneración de derechos, afectación de la prestación de servicios y la iniciación de procesos judiciales en contra de la entidad. Por ello, en el marco de la prevención, es indispensable establecer de forma clara y precisa los parámetros legales que regulan la atención a las peticiones, garantizando el cumplimiento estricto de las normas vigentes. De esta manera, se evita la consolidación de perjuicios antijurídicos que puedan generar responsabilidad para la entidad y desencadenar diversas modalidades de acciones legales en su contra.

Atentamente,


Hno. ARIOSTO ARDILA SILVA
Rector

Revisó: Edgar Mauricio López – Secretario General
Proyectó: Laura Daniela Riaño – Profesional Universitario Secretaria General