



## **RESOLUCIÓN NÚMERO 000113 DE 2016**

(febrero 16)

*por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación Superior (Icfes).*

La Directora del Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación Superior (Icfes), en ejercicio de sus atribuciones legales y, especialmente, de las conferidas por el artículo 9° del Decreto Nacional número 5014 de 2009, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, y

### **CONSIDERANDO:**

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

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;

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 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 Administrativo para los derechos de petición;

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, señala que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna 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;

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública, y establece que “*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la*

*Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma”;*

Que el Decreto Nacional número 2641 de 2012 estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”;

Que el Presidente de la República, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el Congreso de la República, mediante el parágrafo 1° del artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, expidió el Decreto número 19 de 2012, tendiente a suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública;

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;

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;

En mérito de lo anterior,

#### RESUELVE:

Artículo 1°. *Objetivo.* Reglamentar el trámite interno de las peticiones que se formulen ante el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación (Icfes), dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Artículo 2°. *Principios.* Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Artículo 3°. *Campo de aplicación.* La presente resolución aplica para todas las dependencias del Icfes.

Artículo 4°. *Responsabilidad.* Es responsabilidad de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos, sin perjuicio que excepcionalmente se realice la recepción de peticiones directamente ante otra área del Icfes por razones del servicio. Para lo anterior se aplicará lo establecido en las Resoluciones números 325 de 2010 y 218 de 2014, expedidas por el Icfes.

El Director General, los Directores, el Secretario General, los Subdirectores, los Jefes de Oficina y, en general, los funcionarios a quienes por delegación o desconcentración se les

haya asignado la competencia para decidir, responden por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del petionario.

Parágrafo. *Oficina de Atención al Ciudadano.* La atención al ciudadano se efectuará de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m. y la atención de correspondencia se efectuará de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., de conformidad con lo señalado en la Resolución número 666 de 2015 del Icfes o la que haga sus veces.

Artículo 5°. *Faltas.* La no atención de las peticiones y de los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta resolución constituirán falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes señaladas en la Ley 734 de 2012.

## TÍTULO I DERECHO DE PETICIÓN REGLAS GENERALES

Artículo 6°. *Definiciones.*

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la 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 en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

• **Dato semiprivado:** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

• **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

• **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Artículo 7°. *Peticiones escritas y verbales.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas al Icfes, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 8°. *Plazos para resolver las peticiones.* La respuesta de las peticiones se emitirá en los plazos señalados en Constitución Política, Ley 1755 de 2015, y demás normas que los establezcan, así:

1. El plazo general para responder una petición es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. (*Ley 1755 de 2015, artículo 14*).

2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. (*Ley 1755 de 2015, artículo 14, num. 1*).

3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o concepto deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación. (*Ley 1755 de 2015, artículo 14, num. 2*).

4. Las solicitudes de los congresistas se responderán dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación. (*Ley 5ª de 1992, artículo 258*).

5. Las peticiones de los entes de control se responderán en el término señalado por estos. Si no se señala término se deberá atender dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación.

6. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

7. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.

Parágrafo 1°. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el responsable debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo 2°. Las solicitudes relacionadas con los datos personales que reposan en las bases de datos del Icfes se resolverán de conformidad con lo señalado en los artículos 24 y 25 de la presente resolución.

Artículo 9°. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Artículo 10. *Presentación y radicación de peticiones.* Las peticiones podrán presentarse a través de cualquiera de los siguientes medios:

1. Personalmente, por escrito o verbalmente, en los espacios físicos destinados por el Icfes.
2. Telefónicamente a través de la línea telefónica determinada por el Icfes.
3. Los demás medios físicos o electrónicos que para tal fin disponga el Icfes en su sitio web oficial o en sus instalaciones.

Cuando una petición no se acompañe de la documentación e información requerida por la ley, en el acto de recibo el Icfes deberá indicar al peticionario los que falten.

Si el ciudadano insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

El Icfes podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por ello el Icfes quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de 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.

Parágrafo 2°. El Icfes no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 11. *Petición presentada sin surtir el conducto regular.* Cuando un servidor público del Icfes reciba una petición en soporte en físico, correo electrónico o cualquier otro medio, sin que haya surtido el protocolo de radicación a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, deberá direccionarla de manera inmediata a esta última, para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne a la dependencia competente para su trámite.

Artículo 12. *Contenido de las peticiones.* Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que 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 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 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 1°. El Icfes 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 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 13. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, cuando el Icfes constate 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 anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se 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 14. *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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 15. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. 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, el Icfes 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.

Artículo 16. *Atención prioritaria de peticiones.* El Icfes 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 del perjuicio invocado.

Artículo 17. *Funcionario sin competencia.* Si la autoridad del Icfes a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Artículo 18. *Peticiones análogas.* Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Icfes podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

## TÍTULO II PETICIONES DE INFORMACIÓN

Artículo 19. *Información especial y particular.* Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Icfes y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o a la ley.

Artículo 20. *Valor de las copias.* El valor de la copias a expedir cuando se responda una petición de información pública será el determinado por la Resolución número 707 del 11 de septiembre de 2015 del Icfes, o la que la modifique o sustituya.

Artículo 21. *Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.* Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 22. *Inaplicabilidad de las excepciones.* 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

### TÍTULO III

#### SOLICITUDES RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES QUE REPOSAN EN BASES DE DATOS

Artículo 23. *Consultas.* Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos del Icfes. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal. (Cfr. Artículo 14 Ley 1581 de 2012).

Artículo 24. *Reclamos.* El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Icfes, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Icfes, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. (Cfr. Artículo 15 Ley 1581 de 2012).

Artículo 25. *Entrega de datos personales a terceros.* La entrega a terceros de información que contenga datos personales sólo podrá hacerse cuando se den las condiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario número 1377 de 2013.

#### TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

Artículo 26. *Subsidiariedad.* Las reglas generales y específicas sobre el derecho de petición, procedimientos de respuesta y tratamiento de datos personales están establecidas en la Constitución Política y en las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Cualquier vacío o contradicción de la presente resolución se resolverá acudiendo a las normas citadas.

Artículo 27. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación en el *Diario Oficial*.

Notifíquese y cúmplase.

Dada en la ciudad de Bogotá, D. C., a 16 de febrero de 2016.

La Directora General,

*Ximena Dueñas Herrera.*

(C. F.).

(C. F.).

**Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.793 del domingo 21 de febrero del 2016 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)**