

RESOLUCIÓN 000066

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN Y DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) EN EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA.

El RECTOR DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, en ejercicio de las atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas por el Acuerdo No. 03 del 7 de octubre de 2014, artículo 23, literales a) y d), y

CONSIDERANDO:

1. Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución de estas, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece que *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.
3. Que, conforme a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, *por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título 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 consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo expresamente.
4. Que, de acuerdo con lo consagrado en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, todas las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, así como la manera de atender las quejas, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
5. Que la Ley 1952 de 2019 en su artículo 39, numeral 8, establece como prohibición a cargo de los servidores públicos omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas formuladas por los particulares o por otras autoridades, así como retenerlas o remitirlas a destinatarios que no correspondan; y que, en concordancia con el artículo 23 de la misma ley y el artículo 31 de la Ley 1755 del 2015, el incumplimiento de los términos para resolver las peticiones constituye falta disciplinaria.
6. Que corresponde al Rector expedir los actos administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la Institución.

En mérito de lo expuesto,

C.A.S. [Firma]

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar, para el TdeA – Institución Universitaria, el Reglamento para la Tramitación Interna del Derecho de Petición y de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con la Constitución Política y la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETO. La presente resolución tiene por objeto regular el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de las diferentes modalidades del derecho de petición presentadas ante el TdeA – Institución Universitaria, en concordancia con los principios de la función administrativa previstos en el artículo 209 de la Constitución Política: igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, así como mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

ARTÍCULO TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución se aplicará a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica del TdeA – Institución Universitaria, a sus servidores públicos y a los particulares que ejerzan funciones administrativas, quienes serán responsables de la atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás actuaciones relacionadas con la atención al ciudadano, de conformidad con la Constitución, la ley y este reglamento.

ARTÍCULO CUARTO: DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTO. Para efectos de la aplicación e interpretación del presente reglamento, los términos aquí previstos se entenderán conforme a su significado natural y obvio, o según la definición que expresamente se establezca en esta resolución o en las normas que regulan el derecho fundamental de petición.

1. **PETICIÓN:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el TdeA – Institución Universitaria, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda solicitud elevada ante la Institución implica el ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin necesidad de invocarlo expresamente.
2. **GRATUIDAD:** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.
3. **MODALIDADES:** Son modalidades del derecho de petición, entre otras, las siguientes:
 - a) **Derecho de petición en interés general:** Es aquel mediante el cual una persona solicita a la autoridad la adopción de decisiones, actuaciones o información que no afectan únicamente a quien formula la petición, sino que involucran el interés de la comunidad o de un grupo indeterminado de personas.
 - b) **Derecho de petición en interés particular:** Es la solicitud que presenta una persona con el fin de obtener el reconocimiento, modificación o protección de una situación jurídica individual, o la resolución de un asunto que la afecta de manera directa y personal.
 - c) **Derecho de petición de información y expedición de copias:** Consiste en la solicitud mediante la cual se pide acceso a información pública o a documentos que reposan en poder de la entidad, así como la expedición de copias de estos, salvo aquellos que tengan carácter reservado por disposición constitucional o legal.

- d) **Consultas:** Son las solicitudes mediante las cuales se pide a la entidad emitir un concepto, opinión o interpretación sobre las materias a su cargo. Las respuestas a las consultas no son de obligatorio cumplimiento ni de ejecución, salvo disposición legal en contrario.
- e) **Quejas:** Permiten manifestar insatisfacción o inconformidad frente a la conducta de los servidores públicos o frente a la prestación de servicios, tanto estatales como privados.

Las quejas pueden dirigirse directamente a la entidad responsable del servicio o del comportamiento cuestionado, o ante organismos de control como la Procuraduría General de la Nación o la Defensoría del Pueblo.

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas deberán ser tramitadas y resueltas conforme a los principios y términos del derecho de petición. En este sentido, su regulación se encuentra prevista en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, que establecen un término de quince (15) días hábiles para su atención y respuesta, contados a partir de su recepción.

- f) **Denuncias**¹: Son el mecanismo mediante el cual un ciudadano o una entidad pone en conocimiento de la autoridad competente hechos que podrían constituir una falta o infracción administrativa sancionable, derivada de una acción u omisión que contravenga las normas administrativas.

Las denuncias pueden presentarse ante la entidad a la cual esté vinculado el servidor presuntamente responsable, o ante organismos como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación o, en asuntos específicos, ante las superintendencias. En estos casos, la entidad deberá informar al denunciante sobre el trámite que se adelantará.

En ningún caso las denuncias serán resueltas de fondo por las dependencias de atención al ciudadano. Una vez recibidas, deberán remitirse de manera inmediata a la dependencia competente para adelantar la actuación correspondiente o, de ser procedente, al organismo de control respectivo, informando al denunciante sobre dicha remisión.

- g) **Reclamos:** Son manifestaciones de inconformidad relacionadas con una situación concreta en la prestación de un servicio o en la actuación administrativa, mediante las cuales se busca no solo una respuesta, sino una solución o mejora efectiva frente al problema planteado.

Al igual que las quejas y denuncias, los reclamos se tramitan conforme al derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, por lo que sus términos y condiciones de atención son similares.

- h) **Solicitud de prestación de un servicio:** Es la petición mediante la cual una persona solicita a la entidad la prestación, activación o restablecimiento de un servicio a su cargo, de conformidad con las funciones, competencias y procedimientos establecidos.
- i) **Recursos:** Son los mecanismos mediante los cuales los interesados solicitan la revisión, modificación o revocatoria de un acto administrativo, dentro de los

¹ Es importante precisar que las denuncias a las que se hace referencia en este contexto son exclusivamente de carácter administrativo y no corresponden a denuncias de naturaleza penal. Si bien ambas consisten en comunicaciones dirigidas a las autoridades, persiguen finalidades distintas y se tramitan mediante procedimientos diferentes, los cuales no resultan aplicables al asunto aquí tratado.

C.A. J. J. J.

términos y condiciones previstos en la ley, como parte del ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

Los recursos administrativos no se tramitan como PQRS y se regirán por las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Su presentación, trámite y decisión corresponderán a la autoridad que haya expedido el acto administrativo objeto de impugnación.

4. FORMA DE PRESENTACIÓN: Las peticiones podrán presentarse verbalmente, dejando constancia de ello, o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Cuando el peticionario solicite constancia de una petición verbal, el funcionario competente deberá expedirla de manera sucinta.

5. REQUISITOS MÍNIMOS: Toda petición deberá contener como mínimo:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante o apoderado, si fuere el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección para recibir correspondencia.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones que la fundamentan.
- e) La relación de los documentos que se aportan.
- f) La firma del peticionario, cuando fuere procedente.

El funcionario competente deberá examinar integralmente la petición y, en ningún caso, podrá considerarla incompleta por la falta de requisitos o documentos no exigidos por el ordenamiento jurídico, que no sean necesarios para resolverla o que reposen en los archivos de la entidad.

En ningún caso la petición podrá ser rechazada por indebida o incompleta fundamentación.

6. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN: La recepción consiste en la radicación de las peticiones presentadas por escrito o a través de medios idóneos para la comunicación o transferencia de datos. Las peticiones deberán ser remitidas al funcionario competente a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

Cuando la petición sea presentada por medios electrónicos o similares, la fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, serán los registrados por el sistema o medio utilizado.

7. ANEXOS: Documentos adicionales presentados como soporte de la petición, los cuales deben ser revisados por el funcionario que la recibe. Si se advierte la falta de anexos o requisitos exigidos por la ley, quien recibe la petición deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

El peticionario 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 en el mismo momento o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

8. REQUERIMIENTO PARA COMPLETAR LA PETICIÓN: Cuando una petición radicada se encuentre incompleta y sea necesario que el peticionario realice una actuación a su cargo para adoptar una decisión de fondo, el funcionario lo requerirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación, para que complete la

VIGILADA MINTELUCACION

información en un término máximo de un (1) mes. El término para resolver se reanudará a partir del día siguiente a la entrega de lo requerido.

Si el peticionario no atiende el requerimiento, se entenderá que ha desistido de la petición, salvo que solicite prórroga antes del vencimiento del término.

Vencido el plazo sin cumplimiento, se decretará el desistimiento y el archivo mediante acto administrativo motivado, contra el cual procederá el recurso de reposición.

9. DESISTIMIENTO: Renuncia expresa que hace el peticionario de continuar con la solicitud presentada.

Este desistimiento se puede presentar en cualquier tiempo, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, la entidad podrá continuar de oficio la actuación cuando exista interés público, mediante resolución motivada.

10. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: Las peticiones deberán formularse de manera respetuosa. Solo podrán rechazarse aquellas que contengan expresiones ofensivas, injuriosas o amenazantes graves que impidan su trámite. Se entienden por oscuras, aquellas en las que no se comprende su finalidad u objeto, y por reiterativas, las solicitudes presentadas en varias oportunidades y que ya han sido resueltas.

En el caso de peticiones oscuras, 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.

Las peticiones reiterativas ya resueltas podrán atenderse remitiéndose a la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o se subsanen requisitos omitidos.

11. TÉRMINOS PARA RESOLVER: Tiempo estipulado por la norma para dar respuesta de fondo a las peticiones presentadas, así:

Por regla general, todas las peticiones deberán resolverse dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su recepción. Sin embargo, estarán sujetas a un término especial de resolución de las siguientes solicitudes:

- a) **Solicitudes de documentos o información:** Estas peticiones deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si dentro de este plazo no se emite respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud fue aceptada; en consecuencia, la entidad no podrá negar la entrega de los documentos solicitados y deberá suministrar las copias correspondientes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- b) **Consultas sobre las funciones de la entidad:** Las peticiones que tengan por objeto realizar consultas relacionadas con las materias a cargo de la entidad deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Prórroga excepcional del plazo: De manera excepcional, cuando no sea posible resolver una petición dentro de los plazos indicados, el funcionario responsable deberá informar esta situación al interesado **antes de que venza el término correspondiente**. En dicha comunicación deberá explicar las razones de la demora e indicar el nuevo plazo en el cual se dará respuesta, el cual no podrá ser superior al doble del plazo inicialmente establecido.

C. A. S. J. [Firma]

12. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: Se aplica cuando es necesario resolver una situación de manera rápida, especialmente en los casos en que la petición tenga por objeto el reconocimiento o la protección de un derecho fundamental y su resolución sea indispensable para evitar un perjuicio irremediable al solicitante. En estos eventos, el peticionario deberá demostrar de forma básica que es titular del derecho invocado y que existe un riesgo real del perjuicio alegado.

13. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: Se considera funcionario sin competencia² aquel que no esté legalmente facultado para responder una petición o para adoptar una decisión sobre la misma.

Cuando una petición sea presentada ante un funcionario que no sea competente, este deberá informar de inmediato al interesado si la solicitud se realiza de forma verbal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción si fue presentada por escrito. Dentro de este mismo plazo, el funcionario deberá remitir la petición al servidor público competente y enviar copia de la comunicación de remisión al peticionario.

En caso de que no exista funcionario competente para atender la solicitud, esta situación deberá ser informada al peticionario.

Los plazos para decidir o dar respuesta a la petición comenzarán a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que el funcionario competente reciba la solicitud.

14. PETICIONES ANÁLOGAS (SIMILARES): Se entenderá que existen peticiones análogas cuando más de diez (10) personas formulen, de manera individual, peticiones dirigidas a la entidad que tengan identidad de objeto, causa o finalidad, y cuyo trámite y decisión puedan resolverse de manera conjunta.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá emitir una única respuesta, la cual deberá publicarse en la página web institucional y en un medio de amplia circulación, y se entregarán copias de esta a quienes las soliciten, sin perjuicio de que los interesados puedan requerir respuestas o aclaraciones individuales cuando a ello haya lugar.

15. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS: Se consideran información y documentos reservados aquellos que, por mandato de la Constitución o la ley, están protegidos y no pueden ser entregados a particulares sin la autorización expresa del titular del derecho, cuando a ello haya lugar.

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos que estén expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, entre ellos, en especial, los siguientes:

- 1) Los relacionados con la defensa y la seguridad nacionales.
- 2) Las instrucciones en materia diplomática o las negociaciones de carácter reservado.

² **Funcionario no facultado:** Se entiende que un funcionario no está facultado para atender una petición cuando, conforme a la ley, a los reglamentos internos o a las funciones propias de su cargo, no cuenta con la autorización para conocer, tramitar o decidir sobre lo solicitado.

Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando la petición se presenta ante una dependencia que no tiene relación con el asunto planteado, cuando la decisión corresponde a otro nivel jerárquico o cuando la función requerida no ha sido asignada ni delegada al funcionario que recibe la solicitud.

En estos casos, el funcionario no podrá rechazar la petición. Deberá informar al peticionario sobre la falta de competencia y remitir la solicitud a la autoridad que sí sea competente, de conformidad con lo establecido en la ley.

C.A.J.C. 5

- 3) Los que involucren derechos a la privacidad y a la intimidad de las personas, tales como hojas de vida, historia laboral, expedientes pensionales, registros de personal y la historia clínica.
- 4) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y de tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de sus activos. Esta información estará sometida a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- 5) Los datos relacionados con la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- 6) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- 7) Los amparados por el secreto profesional.
- 8) Los datos genéticos humanos.

La información de carácter reservado señalada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, sus apoderados o por personas expresamente autorizadas para acceder a ella.

16. RECHAZO DE LAS PETICIONES POR MOTIVO DE RESERVA DE LA INFORMACIÓN: Una petición podrá ser rechazada cuando la información o los documentos solicitados tengan carácter reservado por disposición constitucional o legal.

Toda decisión que niegue el acceso a información o documentos deberá estar debidamente motivada, indicar de manera clara las normas legales que impiden su entrega y ser notificada al peticionario. Contra esta decisión no procede ningún recurso administrativo.

La reserva legal solo se aplicará a la información o documentos específicamente protegidos y no se extenderá a otras partes del expediente o actuación que no estén cubiertas por dicha reserva.

Si el interesado insiste en su solicitud de información o documentos, corresponderá a la autoridad judicial competente en lo contencioso administrativo decidir, en única instancia, si la petición debe ser aceptada o negada, total o parcialmente, de conformidad con la Ley 1755 de 2015³.

Para tal efecto, el funcionario competente deberá remitir la documentación correspondiente a la autoridad judicial competente en lo contencioso administrativo (Tribunal Administrativo), el cual deberá decidir dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Este término se suspenderá en los siguientes casos:

- a) Cuando el Tribunal solicite copias de los documentos o información adicional necesaria para decidir, hasta el momento en que los reciba oficialmente.
- b) Cuando la autoridad solicite a la Sección correspondiente del Consejo de Estado que asuma el conocimiento del asunto, por su importancia jurídica o con el fin de unificar criterios. Si transcurridos cinco (5) días hábiles dicha Sección no se pronuncia o decide no asumir el caso, el trámite continuará ante el Tribunal respectivo.

³ En este caso procede el recurso de insistencia, previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, el cual podrá ser presentado por la persona a quien se le haya negado el acceso a la información o a los documentos, o por su representante. Recibido el recurso, la entidad lo remitirá al Tribunal Administrativo competente, cuya decisión, sea favorable o desfavorable, será definitiva, de obligatorio cumplimiento y será informada al peticionario. Contra dicha decisión no procede recurso alguno.

El recurso de insistencia deberá presentarse por escrito y debidamente sustentado, ya sea en el acto de notificación de la decisión o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a esta.

Excepción frente a autoridades: El carácter reservado de la información o de determinados documentos no podrá oponerse a las autoridades judiciales, legislativas ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes, los soliciten para el ejercicio de sus funciones. En estos casos, corresponderá a dichas autoridades garantizar la reserva de la información recibida.

- 17. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Los conceptos son las manifestaciones u opiniones emitidas por las entidades o autoridades competentes frente a un tema o caso específico.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos que se emitan como respuesta a peticiones formuladas en ejercicio del derecho de consulta no serán de obligatorio cumplimiento ni de ejecución.

- 18. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Son las solicitudes de información o de documentos que se formulan entre entidades públicas o privadas.

Cuando una autoridad solicite información o documentos a la institución, el funcionario competente deberá dar respuesta dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

- 19. FALTA DISCIPLINARIA:** Se entiende por falta disciplinaria el incumplimiento de los deberes, el abuso o la extralimitación de derechos y funciones, así como la incursión en prohibiciones, inhabilidades o conflictos de interés⁴.

La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los plazos para resolverlas, la contravención de las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen faltas disciplinarias del servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

- 20. RESPUESTA:** Es el acto administrativo mediante el cual la entidad, a través del área competente, da respuesta a la petición formulada.

La respuesta deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Ser oportuna.
- b) Resolver de fondo lo solicitado.
- c) Ser clara y precisa.
- d) Ser congruente con lo solicitado.
- e) Ser debidamente comunicada al peticionario.

PARÁGRAFO: Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se tramitarán conforme a las reglas del derecho fundamental de petición, salvo aquellos casos que, por su naturaleza, deban ser remitidos a autoridades competentes o se rijan por procedimientos especiales previstos en la ley.

ARTÍCULO QUINTO. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN. El TdeA – Institución Universitaria dispondrá de canales oficiales físicos y electrónicos para la recepción de

⁴ Se entiende por conflicto de interés la situación en la cual el servidor público, debido a intereses personales, familiares, económicos o de cualquier otra naturaleza, pueda ver comprometida su imparcialidad, objetividad o independencia al momento de ejercer sus funciones o tomar decisiones. En estos casos, el servidor deberá declararlo oportunamente y abstenerse de intervenir, conforme a lo dispuesto en la ley.

PQRSDF, debidamente publicados en su página web institucional, en el micrositio de Atención al Ciudadano, accesible a través del siguiente enlace:
<https://tdea.edu.co/atencion-al-ciudadano/>

Las peticiones recibidas por canales no oficiales deberán ser orientadas al ciudadano para su correcta radicación.

ARTÍCULO SEXTO. SEGUIMIENTO Y CONTROL. La dependencia encargada de la atención al ciudadano realizará el seguimiento integral al trámite de las PQRSDF, verificará el cumplimiento de los términos legales y consolidará la información para efectos de control interno y rendición de informes.

ARTÍCULO SÉPTIMO. NOTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESPUESTAS. Las respuestas a las peticiones serán comunicadas o notificadas por el medio señalado por el peticionario o por cualquiera de los medios previstos en la ley, de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando no sea posible efectuar la notificación o comunicación por el medio indicado por el peticionario, la entidad utilizará el mecanismo previsto en la normativa vigente que resulte más idóneo y eficaz para garantizar su derecho de información y defensa.

ARTÍCULO OCTAVO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El trámite de las peticiones y PQRSDF deberá realizarse en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de la información suministrada por los ciudadanos.

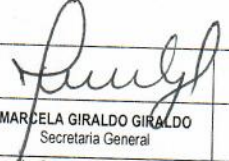
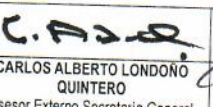
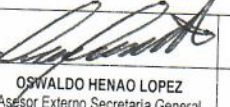
ARTÍCULO NOVENO. ASPECTOS NO REGULADOS: En los aspectos no contemplados en esta Resolución, se acudirá a lo indicado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, sus modificaciones o aclaraciones.

ARTÍCULO DÉCIMO. VIGENCIA Y DEROGATORIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Medellín, a los 25 FEB 2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

LEONARDO GARCÍA BOTERO
Rector

				
MARCELA GIRALDO GIRALDO Secretaría General	SANDRA MÓNICA BECERRA GARCÍA PU - Coordinación Jurídica	CARLOS ALBERTO LONDOÑO QUINTERO Asesor Externo Secretaría General	OSWALDO HENAO LOPEZ Asesor Externo Secretaría General	SANTIAGO GARCÍA ARBOLEDA Contratista - Coordinación Jurídica

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes de acuerdo con cada una de las competencias y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.

