

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 0219-20

### **POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 0056 DEL 2013 Y SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA-**

El Gerente General del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, en uso de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el numeral 4° y 21° del artículo Décimo sexto de la Resolución de Junta Directiva N° 006 de 2014 (Estatutos del Instituto para el Desarrollo de Antioquia-IDEA-) y,

#### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece, toda persona tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta, oportuna y completa resolución y acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

**SEGUNDO:** Que el Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-, en la Resolución de Gerencia N° 0056 del 2013, reglamentó el trámite a los derechos de petición.

**TERCERO:** Que se requiere ajustar el trámite de los derechos de petición a la normatividad vigente en tanto que la Resolución de Gerencia N° 0056 del 2013, no se encuentra en armonía con la ley 1755 del 2015.

**CUARTO:** Que la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo, establece en su artículo 13 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, 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 ante las autoridades 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”*.

*RS*

*2*



**QUINTO:** A su vez el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, dispone: “Las autoridades reglamentarán 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”.

**SEXTO:** Que de conformidad a la Ley 1474 de 2011, Artículo 76 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

**SEPTIMO:** Que la Ley 1755 de 2015, establece en su artículo 15, lo siguiente: “Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

*Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten”.*

**OCTAVO:** Que se hace necesario derogar la Resolución de Gerencia N° 0056 del 07 de febrero de 2013 y reglamentar el trámite que se debe aplicar a las peticiones, reclamos, quejas y sugerencias o denuncias que se presenten ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia-IDEA.

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.** Reglamentar el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que presenten las personas ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, conforme a los postulados constitucionales y legales.

**CAPITULO I**

**DEL DERECHO DE PETICIÓN**

**ARTICULO 2.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular de conformidad a la Ley 1755 de 2015, a obtener de estas respuestas oportunas, claras y completas sobre lo solicitado.

Las actuaciones que inicie cualquier persona ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, se le dará el trámite correspondiente al derecho de petición, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, hasta su efectiva atención, conforme a los lineamientos constitucionales y legales vigentes.

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.



J

M

7

**ARTICULO 3.** De conformidad a la finalidad de la presente resolución, las peticiones serán clasificadas en diferentes modalidades:

- A. **EN INTERÉS GENERAL:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- B. **EN INTERÉS PARTICULAR:** Cuando la resolución del asunto interesa al peticionario o grupo de personas determinadas.
- C. **DE INFORMACIÓN:** Cuando se pretende tener acceso a información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
- D. **DE CONSULTA:** Cuando se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-.

**PARÁGRAFO:** Las manifestaciones de opinión, agradecimientos y felicitaciones, no se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición, ni su régimen jurídico es el establecido en la Ley Estatutaria del Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015), por lo anterior, serán radicadas como comunicaciones recibidas y su respuesta estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual debe ser emitida dentro de los (15) quince días siguientes a la recepción de la comunicación.

**ARTICULO 4. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.** Las peticiones en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia-IDEA-, se tramitarán de la siguiente manera:

**PETICIONES ESCRITAS:** Todas las PQRSD se podrán radicar en la taquilla del Centro de administración documental CAD- Área de archivo, donde se asignará un radicado y este habilitará el recibo de la petición.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos de acuerdo con los lineamientos constitucionales y legales vigentes, en el acto de recibo el funcionario competente, deberá indicar al peticionario los documentos que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PETICIÓN VERBAL:** En caso de que se realice de forma verbal en la entidad la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá dejar constancia de la misma.

**PETICIONES PRESENTADAS POR OTROS MEDIOS TECNOLÓGICOS:** Las demás peticiones que se realicen por líneas telefónicas, fax, correo electrónico: [contactenos@idea.gov.co](mailto:contactenos@idea.gov.co), página web [www.idea.gov.co](http://www.idea.gov.co), entre otros, se hará de conformidad al trámite establecido en la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad.

De acuerdo con la legislación vigente, el Instituto para el desarrollo de Antioquia -IDEA-, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una Ley expresamente establezca lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, por consiguiente, los peticionarios

A

PS

S

no quedarán impedidos para aportar o formular con la petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que no contengan los formularios o formatos para las peticiones, sin que por su utilización el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA quede relevado del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados más allá del contenido de dichos formularios.

**PARÁGRAFO 1.** Los requerimientos que no sean radicados por los canales establecidos por el Instituto no serán considerados peticiones.

**ARTÍCULO 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES:** El escrito que contenga una petición deberá ser radicado en el Centro de Administración Documental – CAD- del Instituto y deberá contener por lo menos:

- A. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- B. 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.
- C. El objeto de la petición.
- D. Las razones en las que fundamenta su petición.
- E. La relación de los documentos que desea presentar para iniciar el trámite.
- F. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Los servidores públicos del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, tendrán la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**PARAGRAFO 1:** La petición en la cual se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante, se le dará respuesta mediante notificación por aviso, que conlleva la fijación de la respuesta durante cinco (5) días hábiles en la página web del instituto [www.idea.gov.co](http://www.idea.gov.co).

**ARTÍCULO 6. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES:** El escrito que contenga una petición deberá ser radicado en el Centro de Administración Documental – CAD- del Instituto, con las siguientes anotaciones:

- A. Fecha y hora de recibo.
- B. Número de radicación.
- C. Observaciones cuando sea necesario.

**TRÁMITE:**

Recibida y radicada la petición escrita por parte del Centro de Administración Documental –CAD-, este la deberá remitir a la Oficina Asesora de Comunicaciones del Instituto-IDEA-, quien será la

8

RS

7

dependencia encargada de analizarla de acuerdo a la materia y objeto de la solicitud y a su vez remitirá a la dependencia competente una copia al día siguiente a su recepción para que proyecte su respuesta y anexe los documentos que se requieran, debidamente certificados si fuere del caso.

Una vez esté lista la respuesta, el área asignada de responder el requerimiento, deberá enviarla al peticionario durante el término establecido en la norma para cada modalidad de petición.

**PARÁGRAFO 1:** Las peticiones que ingresen por canales tecnológicos, como correos electrónicos, fax, líneas telefónicas, página web del Instituto, serán radicadas en la Oficina Asesora de Comunicaciones.

**PARÁGRAFO 2:** Subgerentes, Directivos y Jefes de Oficinas del Instituto para el Desarrollo de Antioquia -IDEA-, serán competentes para dar respuesta a las peticiones que se encuentren relacionadas con las funciones de su cargo.

**ARTÍCULO 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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 siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones entre entidades públicas, se resolverán durante diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Las peticiones realizadas por el congreso de la República y la Defensoría del Pueblo, se resolverán durante los cinco (05) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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.

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

**ARTICULO 8.** La respuesta proyectada a los derechos de petición por la dependencia competente deberá ser enviada a la Dirección Técnica Jurídica Comercial y la Dirección Técnica Contractual y Administrativa, con el fin de ser revisadas de la siguiente manera:

La Dirección Técnica Jurídica Comercial, aprobará mediante visto bueno las respuestas expedidas por las siguientes dependencias:

- Dirección de Crédito y Cartera.
- Subgerencia Comercial de Fomento y Desarrollo.
- Sala de alcaldes.
- Dirección de Operaciones.
- Dirección de Contabilidad
- Subgerencia Financiera.
- Dirección de Tesorería.

La Dirección Técnica Contractual y Administrativa, aprobará mediante visto bueno las respuestas expedidas por las siguientes dependencias:

- Gerencia General.
- Oficina de Control Interno.
- Subgerencia Administrativa.
- Oficina Asesora de Planeación.
- Oficina Gestión del Riesgo.
- Dirección de Administración de Proyectos y Convenios.
- Subgerencia de Administración de Convenios y Cooperación.
- Dirección de Gestión Humana.
- Dirección de Sistemas.
- Oficina Asesora de Comunicaciones.

Para la revisión jurídica al proyecto de respuesta del derecho de petición, deberán enviarlo con el término de cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento del plazo para dar respuesta al solicitante.

La aprobación y trámite de envío de la respuesta al peticionario, estará en cabeza de cada jefe de área.

**ARTICULO 9. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad 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 siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

05

8

1

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 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, la autoridad 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.

**ARTICULO 10. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICION.** 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

**ARTICULO 11. 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 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, la autoridad 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.

**ARTICULO 12. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Las autoridades darán 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.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**ARTICULO 13. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Si la autoridad 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 siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término

*Handwritten signature*

señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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.

**ARTICULO 14. RECURSOS.** Contra los actos administrativos que resuelven peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTICULO 15. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. 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.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a 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.

**PARÁGRAFO.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información, así mismo se deberá tener en cuenta todo lo reglamentado en la ley 1712 de 2014 transparencia y acceso a la información pública.

15

8

7

**PARÁGRAFO:** La Reserva Bancaria, se realizará de conformidad a lo estipulado en las Leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015.

**ARTICULO 16. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones 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 la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 17. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo 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.
2. 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 o juzgado administrativo.

**PARÁGRAFO.** 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 18. 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.

**ARTÍCULO 19. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** 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.

**ARTICULO 20. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD:** Los documentos que hacen relación al Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, las normas que le dan origen y las que definen sus funciones, naturaleza, estructura o el organigrama de la Entidad, podrán ser consultadas en el Centro de Administración Documental - CAD en el horario laboral, o en la página web [www.idea.gov.co](http://www.idea.gov.co) en horario laboral.

**ARTICULO 21. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme con la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

**ARTÍCULO 22. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.** En aplicación del principio de colaboración armónica cuando se requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, se procederá a solicitar a la entidad que corresponda el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.

Cuando el Instituto-IDEA- formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

**ARTÍCULO 23. FALTA DISCIPLINARIA.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTICULO 24. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES Y COPIAS.** Corresponderá al área encargada de proyectar la respuesta asignada, la expedición de las certificaciones de acuerdo a su competencia, en virtud de las funciones y procesos a su cargo.

La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas. Para tal efecto se le indicará al peticionario verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en la Dirección de Tesorería del Instituto o en el Establecimiento Bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente ante la respectiva dependencia.

Una vez el peticionario haya presentado el recibo correspondiente de la cancelación de fotocopias, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

**ARTÍCULO 25. FORMULACIÓN DE CONSULTAS:** Las personas pueden formular consultas escritas ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA, en relación con los temas de su

8

nr

W

competencia y estas deberán resolverse por el competente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**ARTICULO 26. COORDINACIÓN DE RESPUESTA MULTIDEPENDENCIA.** Los derechos de petición que requieran de la participación de varias áreas para proyectar la respuesta deberán ser puestas en conocimiento por la dependencia principal asignada, el segundo día de recepción del requerimiento y el área de apoyo deberá enviar la información dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a su remisión, para que la dependencia responsable recolecte la información y proceda a darle respuesta oportunamente.

Una vez sea asignado el derecho de petición a una dependencia específica, deberá resolverla si es de su competencia o darle traslado al área competente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la remisión, si se omite dicho término, el área tendrá la responsabilidad de dar respuesta a la petición.

## CAPITULO II.

### DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

**ARTICULO 27.** Toda persona podrá presentar manifestaciones escritas o verbales de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada por los Servidores Públicos del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA- a través de los canales de comunicación establecidos como líneas telefónicas, fax, buzones especialmente dispuestos para ello, página Web [www.idea.gov.co](http://www.idea.gov.co), correo electrónico [contactenos@idea.gov.co](mailto:contactenos@idea.gov.co), demás servicios informáticos electrónicos, entre otros.

Cuando se trate de quejas, reclamos presentados de manera verbal, el servidor público del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA- que las recibe deberá dejar constancia escrita de las mismas, entregar copia al interesado y dar el trámite respectivo.

Para realizar una queja, reclamo en los términos de la presente resolución, no es requisito la identificación de quien la realice.

**SUGERENCIAS:** Cualquier persona puede presentar propuestas y/o recomendaciones para el mejoramiento de la atención de un proceso y/o un servicio del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA- de manera verbal o escrita, estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la Entidad, dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTÍCULO 28°. REQUISITOS.** Las quejas, reclamos y sugerencia presentadas por escrito deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio en el que se presenta la queja o el reclamo.
2. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia donde se presentan la sugerencia.

3. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o reclamo.
4. Descripción de los hechos ocurridos.
5. Relación de documentos, si los anexa.
6. Identificación del producto o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

**ARTICULO 29. PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** Las quejas, reclamos, sugerencias o denuncia se resolverán durante los quince (15) días siguientes a la recepción de la misma, además se le indicará al ciudadano sobre el trámite respectivo.

La Oficina Asesora de Comunicaciones del Instituto, será la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, identificando el proceso o servicio a mejorar. Los formatos establecidos serán los indicados por la dependencia al momento de la recepción de la petición.

Las solicitudes anónimas se les darán respuesta en los términos dispuesto por el parágrafo 1 del artículo 5 de la presente resolución.

**PARAGRAFO 1:** Si para dar respuesta a la queja o reclamo se requiere de acuerdo a la ley realizar un procedimiento regulado, el servidor público encargado de su atención deberá comunicarle al interesado la situación y el término durante el cual le dará respuesta al requerimiento.

**ARTICULO 30. REGISTRO:** La Oficina Asesora de Comunicaciones llevará un registro de las quejas, reclamos y sugerencias que deberá contener la siguiente información:

- A. Número y fecha de radicación.
- B. Nombre del quejoso.
- C. Medio de recepción.
- D. Tipo de PQRSD.
- E. Asunto.
- F. Documentos que anexa.
- G. Número y fecha del oficio donde se le contesto al ciudadano la queja, reclamo o sugerencia.

**PARÁGRAFO.** El servidor que tenga a su cargo el trámite de una queja o reclamo oficiará al quejoso informándole que se ha iniciado el estudio de la misma y que una vez analizada se procederá a dar respuesta dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo.

**ARTÍCULO 31. INFORME AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:** La Oficina Asesora de Comunicaciones del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, es la encargada de presentar los informes en la forma y en los términos que señalen los Órganos de Control y demás autoridades gubernamentales, de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad y el trámite dado a las mismas.

**ARTICULO 32. COMPETENCIA:** El empleado a quien se dirija una queja, deberá resolverla si es de su competencia o darle traslado al empleado o a la dependencia competente dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción.

Cuando la queja se refiera al mal funcionamiento del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los empleados competentes quienes dispondrán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas.

**ARTÍCULO 33. HORARIO DE ATENCIÓN.** Las quejas, reclamos y sugerencias se atenderán en el mismo horario establecido para la prestación de los servicios en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-.

### CAPITULO III

#### DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 34. APLICACIÓN:** El presente reglamento es aplicable para los casos no regulados por procedimientos especiales.

**ARTICULO 35. REMISIÓN A OTRAS NORMAS:** Los aspectos no contemplados en la presente resolución, se regirán por la ley 1755 de 2015 y las disposiciones que lo modifiquen, adicionen o aclaren o en las normas especiales que regulen la materia.

**ARTICULO 36. VIGENCIA Y DEROGATORIAS:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución N° 0056 del 07 de febrero 2013 y demás que sean contrarias.

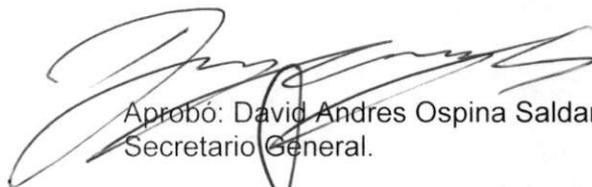
#### PUBLIQUESE CÚMPLASE

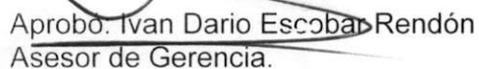
Dada en Medellín, a los 01 JUN 2020

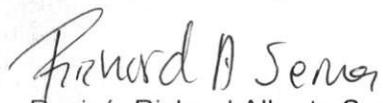


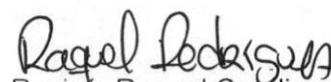
**JULIAN SANTIAGO VÁSQUEZ ROLDAN**  
Gerente General

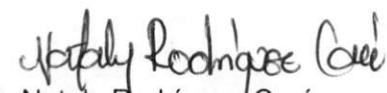
  
Aprobó: Leidy Johana López Zuluaga.  
Directora Técnica Contractual y Administrativa.

  
Aprobó: David Andres Ospina Saldarriaga.  
Secretario General.

  
Aprobó: Ivan Dario Escobar Rendón  
Asesor de Gerencia.

  
Revisó: Richard Alberto Serna Maya  
Subgerente Administrativo.

  
Revisó: Raquel Carolina Rodríguez Rodríguez  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

  
Proyectó: Nataly Rodríguez Caré  
Profesional- Contratista.

0505 1000 100