

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Determinar las actividades para dar el debido tratamiento a los derechos de petición interpuestos ante el Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende desde las actividades de recepción de la petición y finaliza con la respuesta y archivo del expediente correspondiente.

3. RESPONSABLE

Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación, Líderes de Proceso.

4. DEFINICIONES

4.1. AUTORIDAD: Todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.

4.2. COMUNICACIÓN: Documento en el cual se da información al peticionario.

4.3. DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y algunos particulares, por motivos de interés general o particular, así como a obtener su pronta resolución.

4.4. DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL: Alude a asuntos que tienden a satisfacer necesidades colectivas, respecto de los cuales cualquier persona individual o en grupo, puede demandar del Estado actuaciones pertinentes, pero sin que nadie pueda reclamar un derecho exclusivo y excluyente.

4.5. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Trata de asuntos que atañen a personas determinadas, en donde presupone una legitimación personal o individual que es menester acreditar por parte del peticionario.

4.6. DESISTIMIENTO: Acto expreso o tácito, por el cual se abandona la petición.

4.7. NOTIFICACIÓN: Actuación por el cual se hace efectivo el principio de publicidad.

4.8. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: Actuación en la cual se da a conocer la respuesta o un acto administrativo al peticionario por medios electrónicos, siempre que el interesado haya aceptado ser notificado de esta manera.

4.9. NOTIFICACION PERSONAL: Actuación en la cual se da a conocer directamente al peticionario la respuesta al derecho de petición o un acto administrativo.

4.10. NOTIFICACIÓN POR AVISO: Actuación en la cual se da a conocer la respuesta al peticionario mediante el envío de una comunicación, acompañado de la copia íntegra del acto administrativo (cuando se conozca la dirección del peticionario) o mediante la publicación del acto administrativo

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 2 de 7

en la página electrónica y en un lugar de acceso público de la entidad (cuando se desconozca la información del destinatario).

4.11. PETICIONARIO: Persona natural, persona jurídica o autoridad que presenta una solicitud respetuosa.

4.12. PQRS: Peticiones, Queja, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

4.13. QUEJA: Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Institución, en desarrollo de las funciones o respecto a las condiciones de la prestación del servicio.

4.14. RECLAMO: Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los servicios prestados por la Institución.

4.15. RESPUESTA: Comunicación que profiere la entidad al peticionario atendiendo la solicitud.

4.16. SUGERENCIA: Manifestación verbal o escrita hecha por un usuario para incidir en el mejoramiento de la institución cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

5. MARCO LEGAL

5.1. Constitución Política de Colombia de 1991.

5.2. Código Civil.

5.3. Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

5.4. Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

5.5. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.6. 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.

5.7. Resolución No. 101 del 29 de febrero de 2016, por medio del cual se establece el valor para la expedición de fotocopias de los documentos que reposan en la Institución.

5.8. Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 3 de 7

5.9. Ley 2080 del 25 enero de 2021, por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

6. GENERALIDADES

6.1. Los términos para dar respuesta a los derechos de petición y de consulta deben estar alineados con La Ley 1755 de 2015, la cual prevé:

- ✓ Derecho de petición de carácter general o particular: 15 días.
- ✓ Solicitud de documentos o de información: 10 días. 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 a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes.
- ✓ Consultas elevadas al Instituto Superior de Educación Rural - ISER: 30 días

6.2. Cuando la autoridad de manera excepcional no pueda resolver la petición en los plazos señalados, debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando un plazo en el que dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

6.3. Todo usuario tiene derecho a presentar ante la entidad PQRS, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

6.4. Cuando se identifique que el Instituto Superior de Educación Rural - ISER no es competente para dar respuesta a la petición, se debe remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entidad competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario.

6.5. Cuando la solicitud requiera entrega de copias o entrega de archivos, se debe dar cumplimiento a la Resolución No. 101 del 29 de febrero de 2016, por medio del cual se establece el valor para la expedición de fotocopias de los documentos que reposan en la Institución, por tanto, se debe informar al peticionario los valores y la cuenta en que debe consignar y que debe allegar el comprobante de pago para continuar el trámite de su solicitud.

6.6. El proceso de Gestión Jurídica debe realizar la revisión de las respuestas a las peticiones referente al cumplimiento de la parte normativa y respuesta de fondo de la petición presentada por parte del peticionario.

6.7. La petición es recibida de manera física o por correo institucionales en el módulo PQRS o de manera verbal, cuando el peticionario se acerque a la institución.

6.8. Cuando la petición se presente en forma verbal y la Entidad correspondiente considere necesario que se presente por escrito, según lo dispuesto en el párrafo cuarto del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, se debe solicitar al interesado el diligenciamiento.

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 4 de 7

6.9. Las peticiones deben ser radicadas el mismo día que fueron recibidas, siempre que se encuentren radicados en horario laboral definido por el Instituto.

6.10. Cuando la petición tenga los requisitos descritos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, o éstos no sean necesarias para resolverla (parágrafo artículo en comento), el designado debe proyectar la respuesta a la petición y la remite a Gestión Jurídica para su revisión, en un plazo máximo de 10 días.

6.11. Cuando se trate de una petición incompleta por no contar con los requisitos contenidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación, se debe requerir al peticionario para que complete su solicitud.

6.12. Cuando se trate de una petición irrespetuosa, se rechazará de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

6.13. Cuando la petición sea oscura o reiterativa, no se comprenda su finalidad, se debe devolver al interesado para que la corrija aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

6.14. Cuando la información solicitada sea reservada, se debe rechazar la petición, según lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011.

6.15. . El plazo máximo para la revisión y emisión de respuestas a derechos de petición radicados es de tres (3) días hábiles.

6.16. El cumplimiento de los términos del derecho de petición es:

- ✓ Regla general para cualquier tipo de petición es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Petición de documentos igual a 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Petición de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días hábiles siguientes a su recepción.

6.17. Cuando se trate de peticiones incompletas, el profesional a cargo o la oficina competente debe estar atento dentro del término del mes dado por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, con el fin de verificar si el peticionario completó o no la petición y procede de la siguiente manera:

- ✓ Si completa la petición a partir del día siguiente, se reactiva el término para resolver la petición.
- ✓ De no haberse completado la petición, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud y proyecta el acto que decreta el desistimiento y el archivo del expediente.
- ✓ Tratándose de una petición oscura o reiterativa, el profesional a cargo o la Oficina Competente estará atento dentro del término de los diez (10) días siguientes y procede, así:
 - Si se corrige o aclara la petición, a partir del día siguiente se reactiva el término para resolver la petición.
 - En caso de no corregirse o aclararse la petición se archivará la petición.

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 5 de 7

6.18. Para las peticiones de información reservada, si la persona interesada insiste en la petición de información o documentos reservados, El Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación debe verificar si la solicitud se hizo dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación. En caso positivo, debe enviar la documentación correspondiente al Tribunal o Juez Administrativo correspondiente.

6.19. Cuando se presente desistimiento al derecho de petición, la persona que tiene a cargo la respuesta debe remitir la documentación al proceso de Gestión Jurídica, quien debe proyectar el acto de desistimiento y archivo del expediente, con la respectiva argumentación jurídica.

6.20. Cuando se decreta desistimiento, se debe enviar comunicación al peticionario informando que se decretó el desistimiento de la petición presentada y el archivo del expediente. Asimismo, se debe solicitar se presente para la notificación personal. A continuación, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ Si el peticionario se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación, se hará la notificación personal.
- ✓ Si dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación, el interesado acepta ser notificado por medios electrónicos.
- ✓ Si el peticionario no se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación o cuando se conozca la dirección del peticionario, se notificará por aviso, mediante el diligenciamiento notificación por aviso.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recibir la petición: Recibir la PRQSFD expresada por parte de los grupos de valor e interés de la institución.	Atención al Ciudadano	Correo electrónico Módulo PQRSFD
2	Radicar Derechos de Petición: Radicar en el módulo de Gestión Documental la petición que sea presentada a la Institución a través de los diferentes medios.	Atención al Ciudadano	Módulo PQRSFD

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 6 de 7

3	Validar competencia: Una vez recibidos los derechos de petición, se debe revisar la competencia y direccionar al funcionario o dependencia respectiva, para el trámite pertinente. Cuando el Instituto es competente para emitir la respuesta a la petición radicada, se debe desarrollar la siguiente actividad; en caso contrario, se debe trasladar la petición al ente competente, informar al peticionario y finalizar el procedimiento.	Auxiliar Administrativa de Secretaria General	Correo electrónico Comunicación
4	Revisar Derecho de Petición: La persona asignada debe revisar el contenido de la Petición, y proceder a su trámite correspondiente. Cuando existe desistimiento por parte del peticionario, se debe desarrollar la siguiente actividad; en caso contrario se debe desarrollar la actividad 6.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación	Registros de validación de la petición
5	Decretar desistimiento: Cuando se presente desistimiento al derecho de petición, la persona que tenía a cargo la respuesta debe remitir la documentación al proceso Gestión Jurídica, quien proyecta el acto de desistimiento y tramita el archivo del expediente, con la respectiva argumentación jurídica.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación	Acto de Desistimiento Comunicación Notificación
6	Revisar respuesta de la petición: Emitir la respuesta que dé solución al requerimiento.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación Responsable asignado	Respuesta a petición
7	Radicar respuesta a petición: Remitir la respuesta a través del medio aportado por parte del peticionario.	Atención al Ciudadano	Respuesta radicada

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN	Código: P-GJR-02
		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 7 de 7

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
09/09/2021	01	Creación del documento por modificación del Mapa de Procesos Institucional
10/07/2023	02	Modificación del documento debido a la actualización de normas y especificación de tiempo en las actuaciones correspondientes.
01/08/2024	03	Modificación del documento de acuerdo con el cambio de imagen visual aprobado mediante Acuerdo 008 de 2024.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

Janeth León Tarazona

Profesional Especializado adscrito al proceso de Gestión Jurídica y Contratación

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación