

CIRCULAR 7 DE 2016

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

Para: Servidores Públicos
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES
Asunto: Nueva Resolución sobre Peticiones, Quejas y Reclamos

La Resolución [113](#) de 2016, recientemente expedida por el ICFES, compila en un único instrumento temas más importantes que los funcionarios y contratistas del ICFES deben tener en cuenta cuando respondan cualquier petición, no obstante, también pueden acudir directamente a las fuentes de resolución, cuando requieran resolver una petición, a saber: Ley [1437](#) de 2011, Ley [1755](#) de 2015, [1581](#) de 2012 y los decretos reglamentarios de todas las anteriores.

Recuérdese que cada área, en cabeza de su jefe, es quien tiene la responsabilidad legal de responder peticiones relacionadas con los temas de su competencia.

1.- Definición y Términos

De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia: "Toda persona tiene derecho presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"

La respuesta a la petición de un ciudadano debe reunir las siguientes características:

a) Oportuna en el Tiempo: Una respuesta es oportuna si se envía dentro del tiempo que establece la ley. La regla general dice que las peticiones se deben responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, aunque hay excepciones que aumentan o disminuyen ese plazo.

Si se piden documentos o información la respuesta debe emitirse dentro de los 10 días siguientes a la fecha de recibido. Si no se da respuesta en este término se entiende que la petición es positiva (SILEN ADMINISTRATIVO POSITIVO), ello quiere decir que la autoridad ya no puede negar la petición y tiene 3 días para expedir las copias.

Las peticiones en las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo y con sus competencias, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de estas.

Si se considera que no puede responderse la solicitud en ese plazo, debe comunicárselo al ciudadano explicándole las razones de ello y además diciéndole cuando se le dará la respuesta definitiva, la cual puede exceder el doble del inicialmente previsto.

Si su área no es la responsable para responder, deberá darle traslado al área competente.

Si la respuesta requiere el concurso de varias áreas, deberán coordinar sus actuaciones con el fin de emitir, en lo posible, una única respuesta al peticionario.

Es importante recordar que el plazo de respuesta cuenta desde el momento en que la petición llega a la entidad y no a su área.

b) De fondo. Una respuesta de fondo responde exactamente lo que se pregunta. Esto implica que debe ser puntuales y precisos en nuestra respuesta, evitando respuestas vagas e innecesariamente extensas.

Una respuesta puntual demuestra que el ICFES es una entidad seria y respetuosa con el ciudadano. Además, evitamos que a) El usuario presente una nueva petición sobre lo mismo; y, b) Se desgasten los recursos.

administración atendiendo temas repetitivos.

c) Uso de un Lenguaje claro. La respuesta debe estar escrita de tal forma que se explique por sí misma, forma de hacer esto es utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Para mayor claridad consúltese la "Guía del lenguaje claro para servidores Públicos de Colombia" elaborada por el Departamento Nacional de Planeación. Allí encontraremos algunas herramientas que permitirán mejorar en este hacer unas comunicaciones más claras.

2.- Consecuencias legales por la no contestación oportuna de las PQR's

No responder una PQR o no hacerlo de fondo, puede generar consecuencias disciplinarias y/o penales con el funcionario que tenía la responsabilidad de responder y no lo hizo, tales como:

Código Contencioso Administrativo: Artículo [31](#): "**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 gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria".

Ley 734 de 2002 (Estatuto Disciplinario) Artículo [35](#). Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

"8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente al que a quien corresponda su conocimiento."

Decreto Ley [2400/68](#) (Normas de Administración de Personal)

Artículo [80](#). A los empleados les está prohibido:... retardar o negar injustificadamente el despacho de asuntos o la prestación del servicio a que estén obligados.

Ley 13/84

Artículo 15. Clases de Sanciones...

En todo caso dan lugar a destitución las siguientes faltas:

(...)

13. Omitir, retardar, denegar en forma injustificada un acto propio de sus funciones.

Código Penal:

Artículo [150](#). Prevaricato por omisión. El empleado oficial que omita, rehúse, retarde o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en prisión de uno (1) a cinco (5) años e interdicción de derechos públicos hasta por el mismo término.

Finalmente, informo que este despacho, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora Jurídica podrán ayudar a resolver las inquietudes relacionadas con la aplicación de este tema.

Atentamente,

MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO

Secretaria General

Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
n.d.
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

