

	PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES-PQRSDF	CÓDIGO: P-MI-AC-001 VERSIÓN: 9 FECHA: 03/DIC/2025
--	--	---

1. OBJETIVO

Tramitar, delegar y responder oportunamente a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) interpuestas por las personas beneficiarias, usuarios(as) y ciudadanía en general, asegurando que se atiendan de manera oportuna y adecuada.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSDF a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Agencia, continúa con la clasificación y validación de las peticiones. Luego se realiza el seguimiento al trámite y estado de las peticiones, finalmente se publica el informe en la página web institucional.

3. RESPONSABLE

Cada área será responsable de gestionar de manera oportuna los análisis y respuestas a las PQRSDF que le sean asignadas.

Así mismo, el área de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, tendrá a su cargo la articulación, coordinación y seguimiento del trámite de las PQRSDF, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

4. DEFINICIONES

- **Atención al ciudadano:** es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria. (Fuente: <https://www.mineduacion.gov.co/portal/secciones/Glosario/96829:ATENCION-AL-CIUDADANO>.).
- **Canales de atención:** medios por los cuales los usuarios pueden acceder a la información de la entidad. (Fuente: Aplicativo Isolucion de Sapiencia).
- **Consulta:** cuando ante la Agencia se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. (Fuente: Aplicativo Isolucion de Sapiencia).
- **Derecho de Petición:** Derecho fundamental que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta.
- **Denuncia:** Es la noticia que una persona da a la autoridad sobre la realización de una conducta de indisciplina administrativa de la cual ha tenido conocimiento. La denuncia sea verbal o escrita, se entenderá presentada bajo la gravedad de juramento, se dejará constancia del día y hora de su presentación y contendrá una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante y manifestará de los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario.
- **Desistimiento:** opera el desistimiento cuando el peticionario no satisface el requerimiento antes mencionado o ya no requiere de la información solicitada (Fuente: Aplicativo Isolucion de Sapiencia).
- **Felicitaciones:** Cuando se presenta documento escrito o comunicación verbal por la satisfacción que experimenta un ciudadano en la relación al cumplimiento de las funciones de la Agencia.
- **PQRSDF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones.
- **Queja:** Cuando ante la Agencia se presenta una 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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Agencia una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud. (Fuente: Aplicativo Isolucion de Sapiencia).
- **Sugerencia:** cuando se presenta a la Agencia la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional. Mediante el derecho de petición, la ciudadanía podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor(a), la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos (Fuente: Aplicativo Isolucion de Sapiencia).

5. CONDICIONES INICIALES

CANALES DE ATENCIÓN A PQRSDF

Presencial

Estamos ubicados en la transversal 73 # 65 - 296 sector El Volador, en nuestra sede principal, contamos con las herramientas para recibir y radicar las peticiones que lleguen de manera física, además de contar con nuestro buzón de sugerencias donde también se podrán registrar las observaciones que se tienen respecto a la entidad.

Desde nuestro punto de atención, direccionamos y coordinamos un tratamiento oportuno para las diferentes solicitudes a través del sistema de información MERCURIO, herramienta tecnológica que permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los(as) ciudadanos(as) a las distintas dependencias de nuestra Agencia y generar una adecuada respuesta, realizando un seguimiento continuo efectivo.

Telefónico

En nuestra línea (604) 4447947 recibimos sus solicitudes y contamos con un equipo que está preparado para dar respuesta y direccionar la solicitud a cada una de nuestras dependencias y procesos, además, para solucionar dudas generales respecto a nuestra entidad y nuestros programas.

En el caso de las PQRSDf que la ciudadanía solicite que sean radicadas en la entidad de forma telefónica (verbal), son registradas por las personas que atienden el canal telefónico en la plataforma de recepción de PQRSDf, se le informa al peticionario el radicado asignado para su solicitud y se indica que su respuesta será enviada al correo electrónico suministrado.

Virtual

Página web de la entidad. Para este efecto, se dispone de un enlace en la página web de SAPIENCIA donde se podrá acceder al formulario de radicación virtual para la atención de la PQRSDf.: <http://www.sapiencia.gov.co>.

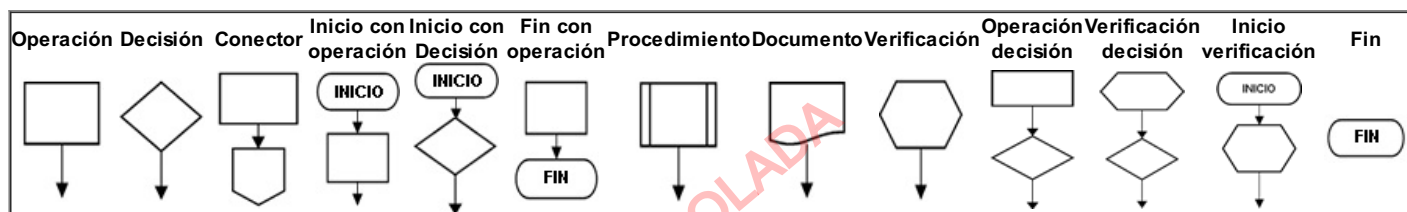
Siga la ruta: Atención a la Ciudadanía/PQRSDf, el cual los lleva al respectivo formulario conectado con nuestra plataforma - Módulo de PQRSDf, donde quedan registrados los datos necesarios para contactar a nuestros usuarios y atender sus requerimientos, brindando efectividad y realizando la correcta trazabilidad de la PQRSDf.

Correo Electrónico

Contamos con nuestro correo único info@sapiencia.gov.co

Para denuncias correo anticorrupción transparencia@sapiencia.gov.co

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



Nº	Actividad	Flujograma	Cargo Responsable	Referencia
1	Planear el proceso para la atención de la PQRSDf: Es la actividad que comprende la preparación inicial, la cual está bajo la responsabilidad del Equipo de atención a la ciudadanía, en donde se identifican y revisan los canales existentes, mecanismos y medios para la atención de la ciudadanía, la revisión de la Política y la normatividad existente. Se revisan las herramientas y se capacita el talento humano. Lo anterior, queda registrado en los planes de acción de cada vigencia.		Subdirector(a) administrativo(a), financiera y apoyo a la gestión Contratista Responsable de Atención a la ciudadanía	F-ES-DE-003 Formato de plan de acción • F-ES-DE-003 Plan de acción
	Recibir y radicar las PQRSDf: El responsable de atender a la ciudadanía, recibe la solicitud por alguno de los canales oficiales de la Agencia: física, virtual o telefónico. En los casos que se reciban de forma física, mediante el canal presencial, el responsable de la atención a la ciudadanía, realiza una lectura de la solicitud y efectúa la radicación correspondiente (bien sea por ventanilla única -Mercurio o en el módulo de PQRSDf). El buzón de sugerencias que se encuentra ubicado en las diferentes sedes donde presta sus servicios la entidad, es un medio de recepción de PQRSDf de forma física, para lo cual se emplea el Formato F-MI-AC-			

002 Buzón de sugerencias. El buzón de sugerencias, será revisado semanalmente por el responsable de atención a la ciudadanía que se encuentre en el canal presencial y su contenido será escaneado para radicarlo en la plataforma correspondiente, con el propósito de darle continuidad al trámite de atención, con la debida identificación.

Para las solicitudes que llegan de forma virtual, mediante la página web www.sapiencia.gov.co, la ciudadanía puede presentar una PQRSDF, mediante el diligenciamiento del formulario, estas peticiones se reciben directamente en el módulo de PQRSDF y el equipo de atención a la ciudadanía da trazabilidad dependiendo del contenido para dar respuesta.

Otro medio virtual es el correo electrónico, en este caso, el responsable de la atención del correo info@sapiencia.gov.co, acorde con la solicitud se radica ya sea por el módulo de PQRSDF o por ventanilla única- Mercurio, para darle continuidad al trámite ante la dependencia responsable para delegar, tramitar y responder. Se le informa a la persona el radicado asignado para su solicitud y los tiempos de respuesta al correo electrónico suministrado.

En el canal telefónico se brinda información general. Si el usuario no está satisfecho con la respuesta se registra en el módulo de PQRSDF. En caso que requiera adjuntar documentos a la solicitud, se invita a la persona a que ingrese al módulo con usuario y contraseña y radique su PQRSDF, o por la página web www.sapiencia.gov.co

El responsable que recepciona la solicitud siempre revisa que efectivamente sí sea dirigida a la entidad y que contenga los datos mínimos para darle el tratamiento correcto.

2

Nota: las solicitudes deben contener como mínimo:

- . Nombres y apellidos completos del solicitante.
- . Documento de identidad.
- . Dirección, teléfono, y correo electrónico.
- . Objeto de la petición.
- . Razones que dan fundamento a la petición, documentos anexos.

Sin embargo, de faltar alguno de estos datos, Sapiencia no podrá rechazar u obstaculizar la recepción y trámite de dichas PQRSDF. En caso de que la petición no tenga la información completa o no adjunten los documentos necesarios se le informara al peticionario para que



Contratista Responsable de Atención a la ciudadanía y/o Contratista Responsable de Gestión Documental

Formulario PQRSDF página Web- Módulo de PQRSDF, documento físico- Mercurio, correo electrónico. (<https://sapiencia.gov.co/pqrsdf-2/>)

F-MI-AC-002 Buzón de Sugerencias

• F-MI-AC-002 Buzón de sugerencias

realice la actualización de la información.

Sobre las peticiones incompletas /confusas (requerir y suspender): La Ley 1755 de 2015 en el artículo 17 indica que se debe requerir 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.

Los tiempos de respuesta de la petición serán suspendidos, desde el momento del que se le requiere al ciudadano hasta el día siguiente en que este cumpla con el requerimiento de la Agencia.

En caso que el peticionario no aporte los documentos, se decretará el desistimiento tácito del archivo del expediente.

De lo anterior, el responsable de gestionar las PQRSDf está en la obligación de informar a gestión documental para que se realice la suspensión y reactivación de términos del requerimiento realizado al ciudadano

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. (De acuerdo a acuerdo a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015).

Las peticiones o requerimientos provenientes de órganos de control, corporaciones públicas o autoridades judiciales deberán tramitarse de manera prioritaria, con termino máximo de respuesta de diez (10) días, en aplicación del principio en colaboración armónica entre entidades.

Cuando las solicitudes recibidas no sean competencia de la Agencia, se procederá al traslado en los términos definidos en la normativa vigente, en 5 días hábiles.

Cuando el derecho de petición o la solicitud de información sea remitida por un congresista, tal como lo establece el artículo 258 de la ley 5ª de 1992 el termino definido es de cinco (5) días hábiles.

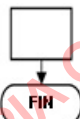
Distribuir las PQRSDf:

Las solicitudes son direccionadas desde las plataformas modulo y mercurio en forma electrónica a la persona responsable de la dependencia que tenga competencia para resolver la petición, en los casos en los cuales el destinatario no sea el competente para responder, se da copia al destinatario original.

COPIA CONTROLADA

3 Las peticiones radicadas en la plataforma Mercurio, cuentan con el control para seguimiento de la trazabilidad correspondiente para la proyección de la respuesta, el radicador indica inicialmente el tipo de petición y define el control de tiempo asignado para respuesta. (Ver tabla con los tiempos de respuesta) En caso de tener una petición en la que su respuesta no dependa o esté bajo la responsabilidad de la Agencia, deberá ser remitida a la entidad o dependencia que corresponda, acompañada del oficio remitario radicado. Nota: cuando las solicitudes corresponden a respuestas que dependen de los Comités Técnicos, de las Juntas Administradoras de los diferentes programas, o de terceros, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.	 Equipo contratista del proceso de Atención a la Ciudadanía, responsables del proceso a la que se dirige la PQRSDF.	Página Web- Módulo de PQRSDF, documento físico-Mercurio, Correo electrónico. F-MI-AC-007 Control de Correspondencia. F-AP-GD-028 Comunicación externa u oficio • F-MI-AC-007 Control de correspondencia • F-AP-GD-028 Comunicación externa u Oficio
Proyectar la respuesta: El responsable del proceso al que se dirige la PQRSDF evalúa la petición o solicitud, verifica en forma inmediata que sea tema de su competencia, en caso contrario la direcciona a la persona encargada. Para la proyección de la respuesta, es necesario verificar en algunos casos el cumplimiento de los requisitos de las normas, decretos, resoluciones, incluyendo los soportes adjuntos a la respuesta de la solicitud. Nota: los envíos para la revisión de las proyecciones a nivel interno deberán ser vía correo electrónico. En los casos requeridos, se proyecta en conjunto con el contratista profesional jurídico designado. (V°B°) La proyección de las respuestas se da en los tiempos asignados por la Ley No. 1437 de 2011 (18 de enero), 1712 de 2014 (ley de transparencia y acceso a la información) y la ley 1755 de 2015. (Ver tabla con los tiempos de respuesta) Excepciones: el término general establecido para responder las peticiones, se exceptúa cuando se trate de: peticiones incompletas; peticiones confusas o exista falta de competencia de la Agencia, en este caso esa circunstancia se expresa en un plazo máximo de 10 días si encuentra que la competencia para	COPIA CONTROLADA	

4	resolver las PQRSDf recaen en otro servidor de la Agencia debe dar traslado al competente dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a la recepción, lo cual deberá ser registrado en los aplicativos modulo PQRSDf o Mercurio. Nota: . Remisión interna: cuando la solicitud se dirige a un servidor distinto dentro de Sapiencia: En el plazo de 2 días hábiles. . Traslado por competencia (externo): cuando la solicitud no es competencia de la entidad: plazo de 5 días hábiles, remitiendo al competente y comunicando al solicitante con copia del oficio remitido dentro del mismo término. . Se contabilizan los días hábiles a partir del día siguiente de la radicación en la Agencia. El encargado de proyectar la respuesta remite copia al correo de info@sapiencia.gov.co para conocer la trazabilidad de las respuestas dadas a los peticionarios. . Inicio de tiempos de respuesta, ampliaciones y prórrogas: Los términos legales corren desde el día hábil siguiente a la radicación. Cuando por la complejidad del asunto o por depender de información de terceros/comités no sea posible decidir dentro del término, la dependencia responsable informará al peticionario, antes del vencimiento, las razones y la nueva fecha, sin exceder el doble del término inicialmente previsto. Si la petición fue requerida por incompleta o confusa, el peticionario contará con un (1) mes para subsanar; durante estos periodos el término para decidir se suspende. De no atenderse el requerimiento ni solicitar prórroga, se dictará desistimiento tácito mediante acto motivado.		Equipo contratista de las demás dependencias designados para proyectar las respuestas	Proyección de la respuesta
5	Radicar la proyección de Respuesta: El responsable de elaborar la proyección para ser radicada la respuesta, deberá relacionarla con el radicado de la solicitud y enviarla al solicitante. Igualmente, constancia de la proyección y el envío, en la plataforma que haya sido registrada. (Módulo PQRSDf- Ventanilla Mercurio) En caso de recibir la solicitud por medio del correo electrónico, se deberá proyectar la respuesta y copiar al correo de info@sapiencia.gov.co conocer el número de radicado con el que se dio respuesta para la trazabilidad y seguimiento.		Responsable de elaborar la proyección. Equipo Contratista de la Dirección Técnica de Fondos (DTF) y Ventanilla Única Gestión Documental.	Oficio de respuesta con radicado y evacuación en la plataforma mediante la cual haya sido registrada la PQRSDf F-AP-GD-028 Comunicación externa u oficio. • F-AP-GD-028 Comunicación externa u Oficio
	Verificar la PQRSDf:			

6	Debe verificarse que las respuestas se realicen en los tiempos estipulados internamente, para ello se hace un seguimiento quincenal por medio de correo electrónico a los responsables de cada área, de tal forma que se controle la gestión y trámite que se le da a las solicitudes de la página Web, las solicitudes físicas y las que llegan al correo institucional, así mismo, las radicadas en las plataformas de información propias. Se verifica igualmente la correcta evacuación de los documentos registrados en cada usuario tanto en el Módulo de PQRSDf como en Ventanilla Única- Mercurio. Se realiza el seguimiento de manera quincenal donde se revisa los tiempos y se reportan las PQRSDf próximas a vencer a las áreas responsables.		Responsable de elaborar la revisión de la respuesta	Informe Quincenal de seguimiento a los responsables de radicar, delegar y responder. Informe Mensual a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión del estatus de las PQRSDf de toda la agencia.
7	Realizar seguimiento de PQRSDf: Se presentan informes a la oficina de Control Interno semestre vencido y a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión mensualmente, para seguimiento a indicadores y Plan Anual Institucional bimestral en los cuales se deja constancia de las etapas de las PQRSDf recibidas, pendientes, evacuadas y en trámite, midiendo los tiempos de respuesta de acuerdo a los tiempos de ley. Informe trimestral sobre PQRSDf para cumplir con la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso de la información pública nacional. En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se presenta y expone los resultados de la encuesta de satisfacción de PQRSDf y se recibe retroalimentación y propuestas de mejoramiento para el tema. Esto se realizara semestralmente.		Contratistas del proceso de Atención a la Ciudadanía.	Informe periódico de PQRSDf F-MI-AC-001 Encuesta de Satisfacción de servicio y trámites Presentación de resultados de encuesta de satisfacción de PQRSDf • F-MI-AC-001 Encuesta de satisfacción de usuarios(as)

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- . Constitución Política de Colombia, artículo 23, "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- . Ley 190 de 1995, artículo 53, "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- . Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. (CPACA)
- . 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.
- . Resolución 1845 de 2023.
- . Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- . Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- . Ley 5ª de 1992 Por la cual se expide el reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de Representantes.

OBSERVACIONES ATENER EN CUENTA EN ALGUNOS CASOS.

Revisar proyección: el responsable del proceso o la dependencia a la que le corresponda la solicitud, revisa la proyección realizada y según el caso, da el visto bueno o realiza la devolución a quien la realizó para hacer los ajustes respectivos. La proyección también es revisada en

algunos casos por el proceso de gestión jurídica.

Firma del Jefe de la Dependencia: cuando la respuesta que se va a dar, vincula a varios responsables, es revisada y aprobada por cada uno de los participantes, de manera que la información generada, al ser vinculante, tenga los conceptos de todos.

ANEXOS:

FI-MI-AC-001 Encuesta de Satisfacción de Usuarios

FI-MI-AC-002 Buzón de Sugerencias

F-ES-DE-003 Formato de Plan de Acción

F-MI-AC- 007 Control de correspondencia

F-AP-GD- 028 Comunicación externo u oficio

CONCLUSIÓN:

El procedimiento de Atención a PQRSDF es esencial para garantizar una gestión pública eficiente y transparente. Este procedimiento promueve la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA.

Implementar este procedimiento fortalece la confianza de la ciudadanía en la administración pública. Además, contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios prestados, asegurando que las necesidades de los ciudadanos sean atendidas de manera efectiva.

TABLA TIEMPOS DE RESPUESTA	
Modalidad de Petición	Término (Ley 1755 de 2015)
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de información pública	10 días hábiles
Solicitudes del Congreso de conformidad con la Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Petición de información entre entidades	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Remisión interna	2 días hábiles
Traslado por competencia externa	5 días hábiles
Recurso de reposición, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.	2 meses

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	07/Abr/2015	Se elaboró la primera versión del procedimiento.
2	18/Sep/2015	Modificación de código y formatos acorde a nueva codificación, además de replantear el procedimiento.
3	05/Oct/2017	Se modifica el procedimiento y pasa a ser del proceso de Atención al Ciudadano.
4	30/Abr/2018	Migración a la nueva plantilla y adición del formato.
5	30/Abr/2020	Se incluyen conceptos denuncia y felicitación.
6	15/Dic/2021	Modificación de objetivo y alcance Modificación en el flujograma, actividades y registros, nombres de procesos, se actualiza normatividad. Se revisan las fuentes de las definiciones.

7	30/Ago/2023	Se actualizó la normatividad, razón social del Distrito de Medellín, formatos, lenguaje inclusivo, cargos y roles, se agregó actividad sobre el manejo del buzón de sugerencias y formato relacionado. Elaboró: Ricardo León Montoya (Contratista Líder Atención a la Ciudadanía), Diana Patricia Avendaño Lugo (Contratista especialista Subdirección administrativa). Revisó: Yurany García Colorado (Contratista abogada Gestión Jurídica), Ditter López Ruiz (Contratista MIPG-SIG). Aprobó: Narda Constanza Moreno Benítez (Subdirectora Administrativa, Financiera y Apoyo a la Gestión).
8	26/Ago/2025	Se actualiza el objetivo, alcance, definiciones y los documentos de referencia. Se cambia el orden de los responsables y se hace una descripción general. Se incluyen los canales de atención y conclusiones. Se realizó revisión del contenido de las actividades, se realizaron modificaciones, se revisaron los códigos de los formatos. Se suprimen las condiciones iniciales. Elaboró: Atención a la Ciudadanía (Liliana Henao Marín y María Victoria Castrillón Henao) Revisó: Contrasta SIG-MIPG (Luciana Vélez) y Contratista Líder Atención a la ciudadanía (María Victoria Castrillón Henao) Aprobó: Subdirectora Administrativa, Financiera y Apoyo a la Gestión (Claudia Milena Ramírez Mejía)
9	13/Abr/2026	Se realizaron actualizaciones en el objetivo, alcance, definiciones y documentos de referencia, además de incluir canales de atención y conclusiones. Se reorganizó la sección de responsables y se suprimieron las condiciones iniciales y el historial de cambios. En la descripción de actividades se revisó el contenido y los códigos de formatos, incorporando notas aclaratorias sobre el manejo de peticiones incompletas, plazos para remisiones internas y externas, suspensión y reactivación de términos, así como reglas para ampliaciones y desistimiento tácito, en cumplimiento de la Ley 1755. También se priorizó la atención a requerimientos de órganos de control y se actualizó la normativa aplicable (Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012). Se modifica la redacción en el Procedimiento, de acuerdo a las recomendaciones realizadas por Miriam Del Socorro Gómez Jiménez abogada de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión y se incluye el tiempo de respuesta a las Solicitudes remitidas por Congresistas, tal como lo establece el artículo 258 de la Ley 5ª. De 1992

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luciana Velez Arenas Cargo: Contratista MIPG-SIG Fecha: 03/Mar/2026	Nombre: Maria Victoria Castrillón Henao Cargo: Contratista Profesional Lider de Atencion al Ciudadano Fecha: 14/Abr/2026	Nombre: LIBIER DARIO JIMENEZ PEÑA Cargo: Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión Fecha: 15/Abr/2026