

## ACUERDO No.221 DEL 26 DE JUNIO DE 2013

**Por el cual se reglamenta el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que se presenten al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-**

### EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DEL FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las que le confieren los literales c y f del artículo 46 de los Estatutos vigentes y,

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 30 de 1992 y el artículo 1° del Decreto 2905 de 1994, el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior –FODESEP–, es una entidad de economía mixta, sin ánimo de lucro, de interés social, organizada bajo los principios y las disposiciones legales relativas a las instituciones de la economía solidaria.

Que se hace necesario reglamentar el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que las Instituciones de Educación Superior Afiliadas al Fondo, las entidades estatales y el público en general, formulen al FODESEP.

Que igualmente se requiere fijar el valor de las fotocopias y certificaciones que sean solicitadas para recuperar los costos que dicha actividad genera para el FODESEP.

En mérito de lo expuesto,

#### ACUERDA:

**ARTICULO PRIMERO: ADOPCIÓN.** Adoptar el reglamento para el trámite de solicitudes, quejas y reclamos que se eleven ante el FODESEP, en ejercicio del derecho de petición, y fijar los valores de las fotocopias y certificaciones que se expidan.

**ARTICULO SEGUNDO: PROCEDENCIA.** El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FODESEP, atenderá:

1. Las peticiones o solicitudes respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en relación con los asuntos que por su naturaleza le correspondan.
2. Las solicitudes de información que se presenten en relación con el desarrollo de sus funciones; siempre y cuando no sean objeto de reserva o de circulación restringida.
3. Las certificaciones que por disposición legal ó reglamentaria le correspondan expedir.
4. Las consultas verbales y escritas relacionadas con el desarrollo de sus funciones; siempre y cuando no sean objeto de reserva o de circulación restringida.
5. Las quejas y reclamos.

**ARTICULO TERCERO: PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Todas las actuaciones se desarrollarán ajustadas a los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

## ACUERDO No.221 DEL 26 DE JUNIO DE 2013

**Por el cual se reglamenta el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que se presenten al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-**

**ARTICULO CUARTO: CLASE DE SOLICITUDES.** Las solicitudes que se presenten ante el FODESEP, podrán formularse verbalmente o por escrito.

**ARTICULO QUINTO: RADICACION Y TRÁMITE DE SOLICITUDES ESCRITAS.** Las solicitudes escritas deben entregarse en el Área de Recepción de Documentos, dependencia que las radicará asignado número, fecha, hora y el nombre de quien la recibe; con las observaciones que sean del caso cuando a ello hubiere lugar.

Cuando la solicitud tenga como destinatario algún Cuerpo Colegiado de la entidad, esta será dirigida a sus Presidentes, se radicará conforme lo señalado en el párrafo anterior y el trámite pertinente lo surtirá la Secretaría correspondiente.

**ARTICULO SEXTO: REQUISITOS.** Cuando se formulen por escrito, podrán presentarse en medio físico, por vía fax, enviadas por correo tradicional o por medio electrónico, o a través del link de quejas y reclamos de la página web del Fondo, siempre y cuando que en este último caso sea posible identificar el contenido, identidad del solicitante y dirección para dar respuesta.

Las solicitudes escritas deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos:

1. El Cuerpo Colegiado o empleado a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos y claros del solicitante y/o de su representante legal y/o apoderado, si es el caso; con indicación del documento de identidad, dirección, teléfono, e-mail y fax si lo tiene.
3. El objeto de la solicitud.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se anexan, debidamente foliados.
6. La firma del solicitante.

**PARAGRAFO PRIMERO.** El empleado responsable de la recepción y radicación de documentos, verificará que la solicitud cumpla con los requisitos indicados, y que contenga los documentos enunciados como anexos para su trámite.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Cuando la solicitud sea presentada personalmente y el empleado responsable evidencie el incumplimiento de los requisitos señalados en el presente artículo, en el acto de recibo de la documentación, le informará al solicitante los que le hacen falta y devolverá la solicitud de manera inmediata.

Si el solicitante insiste en que se radique la solicitud, ésta se le recibirá dejando constancia expresa de las observaciones efectuadas; procediendo a radicarla y a devolverla por escrito de manera inmediata.

En caso que las solicitudes se envíen o remitan por correo tradicional o fax, se procederá conforme lo previsto en el inciso anterior, siempre y cuando se cuente con la dirección del solicitante para efectuar la devolución; en caso contrario el empleado responsable la radicará, dejará constancia del hecho y la archivará.

## ACUERDO No.221 DEL 26 DE JUNIO DE 2013

### Por el cual se reglamenta el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que se presenten al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-

Para las solicitudes que son enviadas vía correo electrónico, se procederá de manera idéntica y se dará respuesta por esa misma vía de manera inmediata.

**ARTICULO SEPTIMO: TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES ESCRITAS.** Éstas deberán ser resueltas sin dilaciones injustificadas, dentro de los siguientes términos:

1. Las de interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
2. Las consultas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
3. Las que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes la fecha de su radicación, siempre y cuando no tengan el carácter de reserva o circulación restringida.
4. Las requeridas por cualquier entidad del Estado, en los términos que estas señalen.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en el presente Acuerdo, se le enviará comunicación en tal sentido, indicando la fecha en que se le contestará la solicitud.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Cuando no le corresponda al FODESEP emitir respuesta a la solicitud realizada, dará traslado de ella a la entidad respectiva e informará del hecho al solicitante a la mayor brevedad posible.

**PARAGRAFO TERCERO.** El control y verificación para que la respuesta sea otorgada en los términos señalados en el presente acuerdo estará a cargo del Área de Recepción de Documentación y de Control Interno respectivamente.

**ARTICULO OCTAVO: ATENCION Y TRÁMITE DE SOLICITUDES VERBALES.** Las solicitudes verbales se atenderán directamente en el acto de su presentación, en la Secretaria General de FODESEP, en el horario que el Fondo tenga establecido en los días laborables.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Se dispondrá lo pertinente con el fin de dejar constancia escrita de las solicitudes y obtener la firma del interesado como constancia de recibo de la contestación. Si el solicitante manifiesta no poder o saber firmar, el empleado que lo atiende firmará por el interesado, precisando que lo hace a ruego.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Si quien presenta una solicitud verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el empleado que lo atiende la expedirá en forma sucinta.

**ARTICULO NOVENO: RECHAZO DE SOLICITUDES.** Las solicitudes presentadas ante el FODESEP, serán rechazadas cuando sean formuladas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones u otras similares.

**ARTICULO DECIMO: SOLICITUDES RECURRENTE.** Cuando un solicitante presente reiteradamente solicitudes sobre un mismo asunto, el FODESEP se remitirá a la respuesta otorgada inicialmente.

## ACUERDO No.221 DEL 26 DE JUNIO DE 2013

**Por el cual se reglamenta el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que se presenten al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-**

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: INFORMACION GENERAL.** Los documentos relacionados con el funcionamiento del FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-, las normas que le dan origen y definen sus funciones y demás información de interés general, podrán ser consultadas en las instalaciones del FONDO durante el horario de atención al público o a través de la página web, [www.fodese.gov.co](http://www.fodese.gov.co).

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO Y DE CIRCULACION RESTRINGIDA.** Serán de carácter reservado y de circulación restringida los siguientes:

1. Los documentos, informaciones o datos que posea el FODESEP, relacionados con las Instituciones de Educación Superior Afiliadas, a menos que las mismas por conducto de su Representante Legal o apoderado, autoricen la divulgación de dicha información.
2. Los documentos e informaciones que posea o conozca el FODESEP en desarrollo de su misión, y que deban constituir reserva bancaria.
3. Las actividades, contratos, planes, convenios y resultado de la celebración de las operaciones realizadas con las Instituciones de Educación Superior, su cuantía, destinación y modalidades de crédito.
4. Los documentos del FODESEP, que por mandato legal sean objeto de reserva, tales como *actos, libros, estados financieros, informes de gestión*.
5. Las actas y demás documentos propios de los cuerpos Colegiados o de los Comités del FODESEP.
6. Los informes de gestión emitidos por la Gerencia General del FODESEP.
7. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de los empleados y ex empleados del FODESEP, incluidos en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales; y demás registros de personal que obren en los archivos del FODESEP, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

El carácter de reservado de un documento no será oponible a las autoridades judiciales, de vigilancia o de control que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante deberán asegurar la reserva y confidencialidad de las informaciones y documentos que lleguen a conocer. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos en cuyo evento deberá acreditar tal calidad.

**ARTICULO DECIMO TERCERO: CONSULTAS.** El FODESEP resolverá las consultas verbales o escritas, relacionadas con sus funciones pero no tendrán carácter vinculante para el mismo.

**ARTICULO DECIMO CUARTO: QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas o reclamos que presenten las Instituciones de Educación Superior Afiliadas al FODESEP, en relación con el funcionamiento y prestación de servicios del Fondo, se tramitarán por la Junta de Vigilancia en virtud del mandato legal y estatutario.

## ACUERDO No.221 DEL 26 DE JUNIO DE 2013

### **Por el cual se reglamenta el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que se presenten al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-**

Las quejas o reclamos de las personas naturales o jurídicas ajenas al Fondo serán tramitadas por la Secretaría General.

En este último evento la Oficina de Control Interno vigilará que las mismas se atiendan de conformidad con lo dispuesto en el presente Acuerdo.

**ARTICULO DECIMO QUINTO: PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

**ARTICULO DECIMO SEXTO: ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.** Se establece atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

**ARTICULO DECIMO SEPTIMO: EXPEDICIÓN Y PAGO DE FOTOCOPIAS.** La expedición de fotocopias dará lugar al pago previo de las mismas, para lo cual se le indicará al solicitante, verbalmente o por escrito según sea el caso, el valor a sufragar, el número o clase de cuenta y el titular de la misma.

El solicitante deberá presentar el recibo de consignación, en el Área de Recepción de Documentos, con el fin de proceder a la expedición de copias. Para ello cuenta con un plazo no superior de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte del FODESEP, de lo contrario se entenderá desistida la solicitud.

El valor de cada fotocopia, a partir de la vigencia del presente Acuerdo, será de trescientos (\$300,00) pesos m/cte., valor que se incrementará anualmente de acuerdo con la meta de inflación que se tendrá para el año en curso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Si no fuere posible reproducir en el FODESEP los documentos cuya copia se solicita, el Secretario General o quien haga sus veces, indicará el sitio en el cual el empleado de la entidad designado, para el efecto, sacará las copias a que hubiere lugar. En este evento, los gastos serán cubiertos, previamente y en su totalidad, por el solicitante.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Las Instituciones de Educación Superior Afiliadas al FODESEP, quedan exentas de asumir dichos costos así como los empleados del FODESEP, siempre y cuando no se supere un tope máximo de diez (10) copias por mes.

**ARTICULO DECIMO OCTAVO: PAGO DE CERTIFICACIONES O CONSTANCIAS.** La expedición de certificaciones o constancias dará lugar al pago previo de las mismas, para lo cual se le indicará al solicitante, verbalmente o por escrito según sea el caso, el valor a sufragar, el número o clase de cuenta y el titular de la misma.

El solicitante deberá presentar el recibo de consignación, en el Área de Recepción de Documentos, con el fin de proceder a la expedición de copias. Para ello cuenta con un plazo no superior de dos

## ACUERDO No.221 DEL 26 DE JUNIO DE 2013

### Por el cual se reglamenta el trámite de solicitudes, quejas y reclamos, que se presenten al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-

(2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte del FODESEP, de lo contrario se entenderá desistida la solicitud.

El valor de cada certificación, a partir de la vigencia del presente Acuerdo, será de diez mil pesos (\$10.000, 00) pesos m/cte., valor que se incrementará anualmente de acuerdo con la meta de inflación que se tendrá para el año en curso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Las Instituciones de Educación Superior Afiliadas al FODESEP, quedan exentas de asumir dichos costos así como los empleados del FODESEP, siempre y cuando no se supere un tope máximo de dos (2) certificaciones por mes.

**ARTICULO DECIMO NOVENO: OTRAS ACTUACIONES.** Cuando un particular acuda al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-, en cumplimiento de un deber legal, es obligación de brindarle la colaboración necesaria para los fines requeridos.

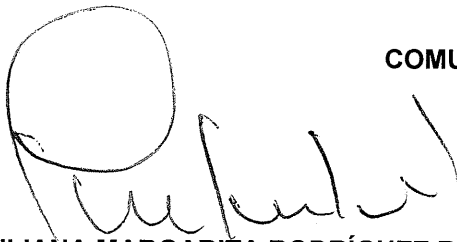
Las actuaciones iniciadas de oficio se comunicarán a los particulares que puedan resultar afectados por ellas.

**ARTICULO VIGESIMO: VIGENCIA.** El reglamento contenido en el presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas que le sean contrarias. Su inobservancia, por parte de los empleados del Fondo, constituye causal de mala conducta.

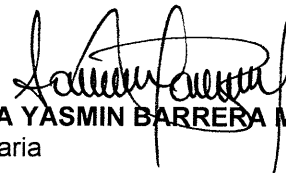
**ARTICULO VIGESIMO PRIMERO: PUBLICIDAD.** Para efectos de la debida información a las Instituciones de Educación Superior Afiliadas al FODESEP y a la ciudadanía en general sobre los requisitos y trámites de las solicitudes que eleven al Fondo, así como del costo de las fotocopias, certificaciones o constancias; el presente Acuerdo se publicará en la página web del FODESEP y se mantendrá en la Secretaría General de la entidad para conocimiento de quienes así lo soliciten.

Dado en Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de Junio de dos mil trece (2013).


### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**LILIANA MARGARITA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**  
Presidenta



**LAURA YASMIN BARRERA MORENO**  
Secretaria

Proyectó: Eulalia Nohemí Jiménez Rodríguez/Gerente General, Laura Yasmin Barrera Moreno/Secretaria General   
Revisó: Natalia Viviana León Ávila/Asesora Jurídica, Comisión Delegada por el Consejo de Administración del FODESEP: Delegado del Ministerio de Educación Nacional, IES Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN  
Aprobó: Consejo de Administración del FODESEP