

Carta de

Trato digno al usuario



invias
.gov.co

2 0 2 0



EL Instituto Nacional de Vías, como ejecutor de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de infraestructura de la Red Vial carretera, férrea, fluvial y marítima, de acuerdo con los lineamientos dados por el Gobierno Nacional.

En procura de la excelencia en el servicio basado en el respeto, la responsabilidad, la cooperación y la honestidad; conforme a lo establecido la ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo en especial su artículo 6 y artículo 7 numeral 5, da a conocer los derechos y deberes que le asisten a la ciudadanía y los canales de atención que tiene a su disposición.

Derechos

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Instituto Nacional de Vías.

Canales de atención

Para lo pertinente el Instituto Nacional de vías ha dispuesto los siguientes medios, espacios o escenarios denominados canales, por medio de los cuales el ciudadano puede hacer efectivos sus derechos:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Centro de Atención al Ciudadano	Cl 25 G 73B-90 Complejo Empresarial Central Point, local 103	Lunes a viernes hábiles de 8:00 am a 4:30 pm
Telefónico	Línea Gratuita Nacional	01 8000 117844	Lunes a viernes hábiles de 8:00 am a 4:30 pm
	Línea fija desde Bogotá	57(1) 377 0600	Lunes a viernes hábiles de 8:00 am a 4:30 pm
Virtual	Página Web	www.invias.gov.co http://pqr.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp	Permanente
	Correo electrónico	atencionciudadano@invias.gov.co	Permanente



Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

Conmutador: (051) 377 0600

www.invias.gov.co