

Carta de

# Trato digno al usuario



**invias**  
.gov.co

2 0 2 2



El Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), 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 en la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), en especial en su artículo 6 y el numeral 5 del artículo 7, da a conocer los derechos y deberes que asisten a la ciudadanía y los canales de atención que tiene a su disposición.

# Derechos

1. A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbalmente, 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. A 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, a obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. A ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución política. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores atenderán a dichos ciudadanos de forma prioritaria.

7. A 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. A exigir la confidencialidad de su información, conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre los ciudadanos en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución.
10. Cualquier otro que le reconozcan 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. Dar un trato respetuoso a los funcionarios o colaboradores del Instituto Nacional de Vías.

# Canales de atención

Para lo pertinente, el INVÍAS ha dispuesto los siguientes medios, espacios o escenarios denominados canales, por medio de los cuales el ciudadano, sin necesidad de intermediarios, puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Centro de Atención al Ciudadano	Sede principal: calle 25G # 73B-90, local 103, Complejo Empresarial Central Point (Bogotá)	Lunes a viernes hábiles de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
<b>Telefónico</b>	Línea Gratuita Nacional	(+57) 018000 117844	Lunes a viernes hábiles de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
	Línea fija desde Bogotá	(+57) 601 377 0600	
	Línea para denuncias de actos de corrupción:	(+57) 601 377 0600, opción 4	
	Desde móviles	#767	
<b>Virtual</b>	Portal Web - Buzón de PQRD <a href="http://www.invias.gov.co">www.invias.gov.co</a> <a href="http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp">http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp</a>		Permanente
	Chatbot Vale: bot ubicado en la parte inferior derecha de la página web del INVÍAS		
	Correo electrónico: <a href="mailto:atencionciudadano@invias.gov.co">atencionciudadano@invias.gov.co</a>		



---

**Instituto Nacional de Vías - INVÍAS**

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

Conmutador: (+57) 601 377 0600

[www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co)