



**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS**

**Resolución Número 005564 de 05 DIC. 2002**

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

LA Directora General, en uso de las facultades legales en especial las conferidas por el Decreto 0081 del 2000, artículo 4, numeral 20, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 734 de 2.002 artículos 23 y 34 numeral 19, Código Contencioso Administrativo artículos 5 a 39, Constitución Política de Colombia artículos 2,13,23,29,84 y 209, Ley 190 de 1.995 artículos 49, 54 y 55, Decreto 2232 de 1.995 artículos 7,8 y 9, y,

**C O N S I D E R A N D O:**

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que de conformidad con el artículo 34 numeral 19 de la Ley 734 de 2.002 son deberes de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que igualmente de conformidad con el artículo 1º de la Ley 58 de 1.982 y el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama ejecutiva del poder público y las entidades descentralizadas del orden nacional, entre otros, deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Que según lo señalado en el artículo 55 de la Ley 190 de 1.995 establece la obligación de resolver o contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 del Código Contencioso Administrativo determinan que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que mediante decreto 081 de 2.000, se modificó la estructura del Instituto Nacional de Vías, por lo que se hace necesario introducir ajustes a la Resolución 008055 de octubre de 1.994 por la cual se reglamentan el ejercicio del derecho de petición y queja y los mecanismos de participación ciudadana ante el INSTITUTO

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

NACIONAL DE VÍAS.

Que el Sistema de Atención al Ciudadano del Sector Transporte fue aprobado por el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo mediante convenio Interinstitucional de Cooperación número 005 del 03 de abril de 2.002 celebrado entre las entidades del sector transporte.

Que los objetivos y modelo organizacional del Sistema de Atención al Ciudadano del sector transporte, tienen fundamento constitucional y legal en los artículos 7,9,17,18,19 y 25 del Código Contencioso Administrativo, la Ley 190 de 1.995, el Decreto 2232 de 1.995, los artículos 37,42 y 44 de la Ley 489 de 1.998 y en los artículos 34 numeral 6 y 35 numeral 8 de la Ley 734 de 2.002.

Que conforme a lo establecido en el numeral 13 del artículo 17 del Decreto 081 del 2.000 la Secretaría General Administrativa del Instituto Nacional de Vías debe dirigir y coordinar las acciones necesarias para la eficiente atención a los usuarios y para la resolución efectiva y oportuna de sus quejas y reclamos.

Que para efectos de lograr los objetivos mencionados es necesario adoptar el Sistema de Atención al Ciudadano del Sector Transporte, en el Instituto Nacional e Vías definir su alcance y las dependencias que lo conforman al interior del mismo y establecer la dependencia interna que actuará como interlocutor en la entidad dentro del Sistema.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1 de la ley 58 de 1.982 y 1 del decreto 770 de 1.984 corresponde a la Procuraduría General de la Nación la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO PRIMERO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Procedencia. El instituto Nacional de Vías a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

1. Las peticiones en interés general y particular que toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5 y siguientes del código contencioso administrativo.
2. Las solicitudes de información sobre la acción del instituto Nacional de Vías y, en particular, a que se expida copia de sus documentos, en los términos del artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
3. Las consultas escritas o verbales en relación con las materias a cargo del Instituto Nacional de Vías, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, según lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

4. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
5. Las quejas y reclamaciones presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios del Instituto Nacional de Vías.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Peticiones en interés general y en interés particular.

Las solicitudes que se presenten ante el Instituto Nacional de Vías, en ejercicio del derecho fundamental de petición, podrán ser en interés general o particular. Dichas peticiones podrán formularse verbalmente, o por escrito a través de cualquier medio idóneo, radicando la petición en el Área de Administración Documental.

**ARTICULO TERCERO:** Contenido de las peticiones escritas. De acuerdo con lo establecido con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos:

1. La designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia.
3. El objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO:** Cuando se efectúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

**ARTÍCULO CUARTO:** Recepción y radicación de las peticiones escritas. EL Área de Administración Documental del Instituto Nacional de Vías recibirá las peticiones escritas y las radicará en el sistema con fecha y hora de recibo. Con los datos insertados en la radicación correspondiente, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente. Si la petición es presentada por vía fax o por correo electrónico en otra área de la entidad, ésta deberá enviarla a más tardar al día siguiente de su recepción al Área de Administración Documental en mención, para su radicación y trámite.

**PARÁGRAFO.** Al recibirse la petición, el Área de Administración Documental deberá revisarla con el fin de constatar que reúne los requisitos señalados en el artículo tercero de la presente Resolución. Si se observa que falta alguno de ellos y ésta es presentada personalmente por el peticionario, en el mismo acto se le indicará la información faltante para que proceda de conformidad.

Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará a la petición.

**ARTICULO QUINTO:** Peticiones verbales: Tanto la planta central, como las Direcciones Regionales atenderán las peticiones verbales de los usuarios, en los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:p.m. correspondiente al horario de trabajo fijado a la Entidad.

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

La decisión de las mismas, podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

Si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, en los formularios que para el efecto se establezcan y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor público la expedirá en forma sucinta.

Cuando no se pueda dar respuesta a la petición, allí mismo se contactará al servidor público competente para atenderla.

**ARTICULO SEXTO:** Competencia para dar respuesta a las peticiones. Son responsables de atender los derechos de petición elevados ante el Instituto Nacional de Vías, los servidores públicos y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada,

**ARTICULO SÉPTIMO:** Término para resolver. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo, según lo establecido en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando los motivos de la demora y de la fecha en que se resolverá la petición.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá requerir al servidor público responsable para que se absuelva el derecho de petición, e informe en forma inmediata la causa por la cual no atendió dentro de los términos señalados la petición planteada.

**ARTICULO OCTAVO:** Verificación de requisitos. Enviada la petición escrita por el Área de Administración de Documentos a la dependencia competente, el servidor público que coordina su atención, deberá verificar que reúna la información o documentos necesarios para resolverla y determinará si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

**ARTICULO NOVENO:** Solicitud de informaciones o documentos adicionales. Sí al iniciar una actuación administrativa el servidor público de la dependencia competente encuentra que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir, requerirá al interesado por una sola vez con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para decidir por parte de las autoridades. Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos para decidir, pero no se podrá solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

que se dispongan, conforme a lo establecido en el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

No podrán exigirse al peticionario copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto Nacional de Vías o a los que éste tenga facultad para acceder.

**ARTICULO DECIMO:** Desistimiento tácito. Sí el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado en el término de dos (2) meses, se entenderá que ha desistido de su petición. En este evento, el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** Requisitos especiales: Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos, se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Instituto Nacional de Vías.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO:** Suspensión del término para resolver. El término señalado en el artículo séptimo de la presente Resolución, se suspenderá cuando éste en trámite un impedimento, según lo dispuesto por el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO DECIMO TERCERO:** Rechazo de la petición. Habrá lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **De las solicitudes de información**

**ARTICULO DECIMO CUARTO:** Solicitudes. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Instituto Nacional de Vías, pedir copias de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en los artículos 17 y 19 del Código Contencioso Administrativo. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones.

**ARTICULO DECIMO QUINTO:** Información general. En lo relacionado con los asuntos de información general, el Centro de Información y Documentación de la entidad, y la página WEB [www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co) dispondrán de documentación actualizada de interés general.

**ARTICULO DECIMO SEXTO:** Información especial y particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Instituto Nacional de Vías y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional, según lo establecido en el artículo 19 del Código Contencioso Administrativo.

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

**ARTICULO DECIMO SEPTIMO:** Información con reserva legal. Tendrán el carácter de reservado los documentos definidos como tales por la Constitución Política o la Ley.

Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta de los documentos, debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se informará al peticionario que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, caso en el cual, el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal de lo Contencioso Administrativo con jurisdicción en lugar en donde se encuentren los documentos, para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente, en los términos del artículo 21 de la Ley 57 de 1.985, tal decisión se notificará al Ministerio Público.

**ARTICULO DECIMO OCTAVO:** Examen de documentos. El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización del Director, Secretarios Generales, Jefes de Oficina, Subdirectores y los jefes de la respectiva dependencia - según el caso - o del servidor público en quien se haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado, se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de "Carácter Reservado". A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

**ARTICULO DECIMO NOVENO:** Plazo para decidir. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información deberán resolverse en un tiempo máximo de diez (10) días. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes, según lo establecido en el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO VIGESIMO:** Solicitud de copias. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto Nacional de Vías deberá presentarse a través del Area de Administración Documental para que sean entregadas por la dependencia correspondiente en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, dentro de los cuales si es necesario acudir a otra dependencia, se informará al usuario dicha circunstancia, previa cancelación del valor de las copias mediante la consignación del valor respectivo en la cuenta bancaria que para tales efectos la Entidad le indique al usuario, según lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

**Parágrafo:** El valor de cada copia será de \$150.00 para el año 2.002, el cual se reajustará anualmente de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 de la Ley 242 de 1.995 y demás normas que la adicionen o modifiquen.

**ARTICULO VIGESIMO PRIMERO:** Solicitudes de las entidades públicas. El Instituto dará prioridad a las solicitudes de información presentadas por entidades de la Administración Pública, para lo cual deberá resolverlas en un término no mayor a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 16 de decreto 2150 de 1.995.

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

### **CAPITULO TERCERO** **De las consultas**

**ARTICULO VIGESIMO SEGUNDO.** Las solicitudes. El Instituto Nacional de Vías atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días, conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO VIGESIMO TERCERO:** Carácter de la respuesta. Las respuestas a las consultas dadas por los servidores del Instituto no comprometerán la responsabilidad de ésta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

### **CAPITULO CUARTO** **De las certificaciones**

**ARTICULO VIGESIMO CUARTO:** Procedencia. De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido. Estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los servidores públicos del Instituto Nacional de Vías donde reposa el documento.

**ARTÍCULO VIGESIMO QUINTO:** Información que reposa en el banco de datos. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el Instituto Nacional de Vías haya recogido sobre ellas, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.

**ARTICULO VIGESIMO SEXTO:** Plazo para obtener certificaciones. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en un término máximo de diez (10) días, conforme lo establece el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. Así mismo, las certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, según lo establece el artículo 29 del mismo Código.

### **CAPITULO QUINTO** **De las quejas y reclamos**

**ARTICULO VIGESIMO SEPTIMO:** Centralización de las quejas y reclamos. Toda persona puede formular ante el Área de Atención al Ciudadano quejas a través de cualquier medio por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto Nacional de Vías y será la única dependencia autorizada por razón de sus funciones, para recibir y tramitar las quejas, solicitudes, sugerencias y reclamos

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

que se presenten contra la entidad, previa radicación en el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano “**SINAC**” adoptado en la entidad. Las quejas y reclamos recibidas por cualquier medio, en dependencias diferentes al Área de Atención al Ciudadano, deberán enviarse a más tardar al día siguiente de su recepción al Área en mención, para su radicación y trámite.

**ARTICULO VIGESIMO OCTAVO:** Sistema de Atención al Ciudadano. Adóptese el Sistema de Atención al Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Vías que estará integrado por:

1. Área Exterior: Conformada por las dependencias que mantienen una relación principal o directa con el ciudadano:

- a. Área de Atención al Ciudadano
- b. Área de Administración Documental
- c. Área de Egresos (División de Tesorería)
- d. Áreas de Valorización y Peajes (Subdirección de Valorización y Peaje)
- e. Puntos de información y recepción
- f. Atención telefónica (conmutador)
- g. Áreas de atención a nivel regional

2. Área Interior. Hacen parte de ella las dependencias que reciben y analizan la información producida por el Sistema sobre el funcionamiento del Sector y sobre necesidades y aportes de los ciudadanos:

- a. Oficina de Planeación
- b. Oficina de Control Interno

3. Área de Apoyo. Compuesta por las dependencias de la entidad y que garantizarían el soporte logístico del sistema:

- a. Área de Administración de Sistemas de Información (Oficina de Sistemas)
- b. División Gestión Talento Humano
- c. Secretaría General Administrativa

**ARTICULO VIGESIMO NOVENO:** Funciones del Área de Atención al Ciudadano: El Área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General de Instituto Nacional de Vías será la dependencia encargada de recibir, tramitar, canalizar, ejercer control y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Para lo cual ejercerá además de las funciones establecidas en el artículo 8 del Decreto 2232 de 1.995 y la Resolución número 004513 de 2.000, las siguientes:

1. Tramitar ante la dependencia y/o servidor público responsable la queja, reclamos, sugerencias, solicitudes y peticiones a fin que se resuelva y comunique al interesado la decisión adoptada.
2. Trasladar dentro del término establecido en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, las quejas o reclamos que competen a otras entidades.
3. Informar a las personas en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.
4. Hacer seguimiento de las quejas y reclamos con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

5. Presentar mensualmente a la Dirección General o cuando ésta lo requiera, con copia a la Secretaría General Administrativa y a la Oficina de Control Interno informes, que contengan relación de las principales quejas y reclamos, así como la solución que se le dio a las mismas; relación de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos; principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar la prestación del servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

**ARTICULO TRIGESIMO:** El Área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General Administrativa del Instituto Nacional de Vías será la dependencia interlocutor de la entidad dentro del Sistema de Atención al Ciudadano del Sector Transporte.

**ARTICULO TRIGESIMO PRIMERO:** Procedimiento para atender las quejas y reclamos: Las quejas y reclamos serán atendidas y tramitadas conforme al procedimiento dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, en lo establecido en la presente resolución para el ejercicio del derecho de petición y a lo previsto en el artículo 55 de la ley 190 de 1.995 y Decretos reglamentarios.

## **CAPITULO SEXTO**

### **Disposiciones Generales**

**ARTICULO TRIGESIMO SEGUNDO.** Desistimiento o retiro de la petición. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que adopte la decisión definitiva, pero el Instituto Nacional de Vías podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada en los términos del artículo 8 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO TRIGESIMO TERCERO:** Notificaciones y recursos. Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al peticionario. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo 45 del Código Contencioso Administrativo, advirtiendo la procedencia de los recursos de reposición o de apelación, según sea el caso.

**ARTICULO TRIGESIMO CUARTO:** Procedimientos regulados por normas especiales. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en esta resolución y sus reformas, en cuanto resulten compatibles.

**ARTICULO TRIGESIMO QUINTO:** Sanciones. La demora injustificada en absolver las peticiones, consultas, quejas, reclamos o solicitudes será sancionada disciplinariamente por el Instituto Nacional de Vías, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

**ARTICULO TRIGESIMO SEXTO:** Legislación complementaria. Las situaciones no previstas en el presente reglamento, se regirán por las disposiciones

Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y Queja y se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías

\*\*\*

contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

**ARTICULO TRIGESIMO SEPTIMO:** Vigencia y derogatoria: La presente Resolución deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial las Resoluciones 008055 de octubre 21 de 1.994, 002792 del 23 de abril de 1.996 y 000528 del 8 de febrero de 2.002 y regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

**PUBLÍQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los **05 DIC. 2002**

**GLORIA CECILIA OSPINA GOMEZ**

Proyectó y elaboró: Mabel C. Monroy G.  
Vo.Bo. Oficina Jurídica  
Aprobó: