



30 DIC 2015

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS**

Resolución Número **09533** de

***Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías***

**EL DIRECTOR GENERAL,**

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 7° numeral 7.18 del Decreto 2618 de 2013, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la ley estatutaria 1755 de 2015 y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia 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, igualmente, la Constitución en su artículo 209 y el artículo 3° de la Ley 1437 establece que las acciones administrativas deben ceñirse a los principios de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación, publicidad y contradicción;

Que de conformidad con el artículo 34 numeral 19 de la Ley 734 de 2002 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 la ley 1755 de 2015, "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*" sustituyó el título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de petición ante autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones Privadas, artículos 13 a 33, de la parte primera de la ley 1437 de 2011, en los cuales se sustentaba el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos y Denuncias que el Instituto Nacional de Vías adoptó mediante resolución 6875 de 2015;

Que la mencionada ley 1755, modifica el artículo 22 de la ley 1437, el cual señala que: "*Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. (..)*";

Que por lo anterior, se hace necesario ajustar conforme a las nuevas disposiciones el reglamento interno del Derecho de Petición en el Instituto Nacional de Vías.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

*Handwritten signature or initials.*

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

## **CAPITULO I**

### **Disposiciones Generales**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Objeto. La presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias que se formulen ante el Instituto Nacional de Vías, de conformidad con las competencias legalmente conferidas, la normatividad vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El Derecho de Petición. De acuerdo con la Constitución política y las leyes que reglamentan el derecho de Petición, toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas en cualquier forma por motivos de interés general o particular al Instituto Nacional de Vías y a obtener pronta resolución.

Toda solicitud que interponga cualquier persona ante el Instituto implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, siempre y cuando sea procedente de acuerdo al artículo tercero (3) de esta resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Procedencia de los Derechos de Petición. El Instituto Nacional de Vías, a través de sus dependencias, atenderá y resolverá las solicitudes que versen sobre los siguientes asuntos:

- a. Las peticiones en interés general y particular que toda persona tiene derecho a presentar.
- b. Las solicitudes de información sobre las acciones u omisiones del Instituto Nacional de Vías y, en particular, peticiones sobre cualquier documento que el Instituto genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, atendiendo las especificaciones impartidas en la ley 1712 de 2014.
- c. Las consultas en relación con las materias a cargo del Instituto Nacional de Vías, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
- d. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
- e. Las Quejas, Reclamaciones y Denuncias presentadas, sobre el mal funcionamiento de los servicios propios del Instituto Nacional de Vías o de funcionarios vinculados con la entidad.
- f. Las peticiones que por sus características sean especiales y deban atenderse prioritariamente, cuando versen sobre el reconocimiento de un derecho fundamental o deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, según lo dispone el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015.
- g. Cualquier otra solicitud que tenga que ver con el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o un funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio o para interponer recursos, de acuerdo a las competencias del Instituto.
- h. Las presentadas en otras entidades que sean trasladadas por competencia al Instituto Nacional de Vías siempre y cuando tenga que ver con los asuntos de los literales anteriores.

**Parágrafo Primero:** Las peticiones allegadas de Organismo de Control son denominadas "Requerimientos" y no se regulan en este acto administrativo.

*U. J. N. E.*

30 DIC 2015

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

Corresponderá hacer seguimiento de estos requerimientos a la Oficina de Control Interno.

**Parágrafo Segundo:** Los tramites de la entidad, descritos en el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT, tienen un procedimiento institucional especial y serán reglamentados por resoluciones especiales. Debido a que tienen una serie de pasos establecidos y un término de cumplimiento diferente, las solicitudes de trámites no serán considerados Derechos de Petición y su actividad no se regula en la presente resolución.

**ARTICULO CUARTO.-** Término para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación. La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos:

- a. El derecho de petición de interés general o particular se resolverá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- b. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- c. Así mismo, las quejas, reclamos y denuncias, que requieren de una respuesta, previa actuación administrativa del Instituto Nacional de Vías con el propósito de subsanar la inconformidad, deberán responderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- d. Las peticiones de consulta que versen sobre temas de competencia del INVÍAS deberán responderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- e. Las solicitudes provenientes de otras autoridades administrativas deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación.
- f. Las solicitudes que se presenten en el curso de la ejecución de un contrato, deberán responderse dentro de los tres (3) meses siguientes, so pena de entenderse que la decisión es favorable a las pretensiones del solicitante, de conformidad con el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993. El Grupo de Atención al Ciudadano dictará las directrices que sean necesarias para controlar este tipo de peticiones.
- g. Las peticiones especiales, o denominadas por la Ley 1755 como "atención prioritaria de peticiones", deberán resolverse antes de los quince (15) días siguientes a su radicación.
- h. De acuerdo a la Ley 5° de 1992, las solicitudes de información por parte del Congreso de la República, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo al artículo 258 de la citada Ley.

**Parágrafo:** Si el Instituto Nacional de Vías no es competente para atender y resolver la petición, informará inmediatamente al peticionario, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si lo hizo por escrito. Dentro del término señalado, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el empleado competente.

**ARTÍCULO QUINTO.-** Temas de los Derechos de Petición. Dentro de los diferentes tipos de peticiones descritos en el artículo tercero (3) de esta resolución, para que se tenga una especial y mejor clasificación de las solicitudes y con base en ellas llevar un registro detallado, el Instituto Nacional de Vías distingue los

U.S.M.

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

siguientes temas:

- a. Traslados por competencia provenientes de otras entidades
- b. Información de convenios, contratos, licitaciones, contratistas, predios y ejecución de obras,
- c. Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial
- d. Solicitud de obras, servicios, intervención en vías y apoyo,
- e. Quejas, Reclamos o Denuncias,
- f. Consultas
- g. Temas jurídicos, administrativos o presupuestales,
- h. Pagos de actas, Facturas, Reembolsos, Sanciones, Indemnizaciones, etc.,
- i. Solicitud de visitas e inspecciones,
- j. Solicitud de copias y documentos,
- k. Certificados, constancias y paz y salvos
- l. Solicitudes en el curso de la ejecución de un contrato,
- m. Solicitud de información sobre la entidad, sus Características, Tramites y Servicios, Funcionarios, etc.,
- n. Reiteración de solicitudes o
- o. Cualquier otro que este dentro de la competencia del instituto.

**ARTÍCULO SEXTO.-** Contenido de las peticiones. De acuerdo con lo establecido con el artículo 16 de la Ley 1437, modificada por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, las peticiones escritas deberán contener, por lo menos:

- a. La designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en que se fundamenta su petición
- e. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**Parágrafo:** El Funcionario responsable de recibir los Derechos de Petición tiene la obligación de examinar integralmente el documento y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos del Instituto. Solo se rechazará y devolverá al remitente si el objeto de la petición no este claramente definido o no pueda deducirse de su lectura, caso en el cual así se le hará saber al peticionario para que la corrija o aclare.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Canales de Atención. El Instituto Nacional de Vías dispone de los siguientes canales de atención para sus clientes y/o usuarios, para que se puedan formular Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos o Denuncias.

- a. **Canal Presencial:** Compuesto por las ventanillas para la recepción de correspondencia para las solicitudes elevadas de manera verbal o escrita. Así como de manera directa o verbal con el funcionario encargado del Grupo de Atención al Ciudadano en las instalaciones físicas de la Planta Central del instituto, ubicado en la Cra. 59 No. 26-60 – edificio INVIAS – CAN Bogotá; o

*Handwritten signature or mark*

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

en cualquiera de las instalaciones de las 26 Direcciones Territoriales.

**b. Canal Electrónico:** Este canal está compuesto:

- Página Web de la entidad: [www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co). Para realizar peticiones a través de este canal, el cliente y/o usuario podrá hacerlas en la opción "Peticiones, quejas reclamos y denuncias" del menú "Atención al Ciudadano", llenando los datos necesarios para el respectivo trámite tras acceder al icono "Registre su solicitud, petición, queja reclamo o denuncia".
- Correo electrónico institucional: [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co)
- Redes Sociales: Twitter @InviasOficial - @numeral767
- Chat: Para participar en el chat ingrese a la página del INVÍAS: [www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co) – en el menú "Atención al Ciudadano" – Participación en Línea – Chat Ciudadano.

**c. Canal Telefónico:** Este canal dispone:

- Conmutador: (+057 1) 7056000 ext. 1158 – 1010 – 1439
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 971 097
- Fax: (+057 1) 7056000 ext. 1511
- Desde móviles: #767

**Parágrafo:** Independientemente del canal de recepción de la petición, esta deberá ser registrada en un aplicativo para obtener un número de radicación gracias al cual se podrá adelantar un eficaz seguimiento y control a fin de garantizar una respuesta oportuna a la solicitud. Así mismo, con el número de radicación el peticionario podrá, en cualquier momento, requerir información sobre el estado de su solicitud.

**ARTÍCULO OCTAVO.-** Recepción y Radicación de Peticiones. Las peticiones podrán realizarse verbalmente, por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la transferencia de datos. El Grupo de Atención al Ciudadano recibirá las peticiones a través de cualquiera de los canales de atención descritos en el artículo séptimo (7) de la presente resolución, las radicará en el aplicativo destinado para el registro de solicitudes y luego las remitirá a la dependencia que le corresponda dar respuesta.

Si la petición es presentada por vía fax, teléfono o correo electrónico en otra dependencia de la entidad, ésta deberá enviarla a más tardar al día siguiente de su recepción al Grupo de Atención al Ciudadano para que se realice el trámite correspondiente.

**ARTICULO NOVENO.-** Horario de Atención. El horario de atención al público, de manera presencial y telefónica, será de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m. en jornada continua. Sin embargo, y a pesar de haberse cumplido la hora establecida, no se podrá desatender a los ciudadanos si estos hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

El horario de atención presencial en cada Dirección Territorial será establecido por cada una de ellas.

**ARTÍCULO DECIMO.-** Presentación de Solicitudes, Quejas o Reclamos por parte de los niños, niñas o adolescentes. De acuerdo con lo establecido con el artículo

5992

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

12 del Decreto 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con un interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno de radicación sobre cualquier otra.

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO.-** Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. El Instituto Nacional de Vías, para efectos de sus actividades de atención al público cumplirá, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, con mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la Fuerza Pública, especialmente para el Canal Presencial, en donde estas personas tendrán prioridad de atención sobre los demás en una ventanilla especial (ventanilla No. 7), con el propósito de radicar sus peticiones en el menor tiempo posible.

Además, se tendrán espacios físicos adecuados para el ingreso, espera y uso de las personas en situación de discapacidad y asientos para las mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.

**ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO.-** Buzón de PQRDS. Además de los canales de atención establecidos para la recepción de Derechos de Petición, en la Planta Central del Instituto como en cada una de las 26 Direcciones Territoriales se dispondrá de un Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) en un lugar visible y de fácil acceso para que los ciudadanos puedan registrar e ingresar sus solicitudes, las cuales serán registradas semanalmente por el Grupo de Atención al Ciudadano luego de la respectiva revisión del buzón y registradas en el canal de más fácil acceso para garantizar su respuesta.

En tratándose de las Direcciones Territoriales, éstas deberán realizar la revisión del buzón mensualmente e informarán al Grupo de Atención al Ciudadano aquellas que fueran encontradas, enviándolas inmediatamente a la Planta Central a través de las valijas de correspondencia para que sean registradas.

El termino para resolver estas peticiones se empezará a contar una vez sean registradas por el Grupo de Atención al Ciudadano, de acuerdo al tipo y tema de la petición.

**Parágrafo Primero:** El Grupo de Atención al Ciudadano creará un formato para que las personas interesadas hagan uso del Buzón, el cual deberá estar sobre él para su diligenciamiento. Este formato deberá ser remitido a cada una de las Direcciones Territoriales a más tardar a 31 de enero de 2016.

**Parágrafo Segundo:** Sobre las sugerencias encontradas en el buzón no será obligación del INVÍAS dar una respuesta directa, pero sobre ellas habrá un registro y serán tomadas en cuenta por el Instituto; por lo que el Grupo de Atención al Ciudadano la remitirá a la dependencia que sea competente para conocer o a quien vaya dirigida.

## CAPITULO II La Actuación Administrativa

**ARTÍCULO DECIMO TERCERO.-** Peticiones irrespetuosas o reiterativas. Para las

*Al 5992  
2*

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

peticiones reiterativas ya resueltas, el INVÍAS podrá remitirse a las respuestas anteriores, respondiendo de la misma forma o con el mismo acto siempre que la información continúe vigente.

En lo que respecta a las peticiones irrespetuosas o en donde se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas o provocaciones, entre otros, INVÍAS podrá rechazarlas o no resolverlas, sin perjuicio de dar traslado de las demás autoridades respectivas para lo de su competencia.

**ARTÍCULO DECIMO CUARTO.-** Solicitud de informaciones o documentos adicionales. Si al presentar un Derecho de Petición el funcionario responsable de responder 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, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que aporte lo que haga falta en el término máximo de un (1) mes.

De esa solicitud de información o documentos adicionales se deberá realizar la anotación respectiva en el aplicativo correspondiente a fin de que se deje la constancia o informar al Grupo de Atención al Ciudadano sobre lo ocurrido para que este lo tenga en cuenta en su seguimiento. La solicitud realizada por el responsable de dar respuesta interrumpirá los términos establecidos para decidir y se podrá tomar la petición como respondida parcialmente. Desde el momento en que el peticionario aporte los documentos o informaciones requeridos, comenzarán otra vez a correr los términos para dar respuesta.

**ARTÍCULO DECIMO QUINTO.-** Suspensión de Términos. Cuando de manera excepcional no sea posible resolver la petición por parte del responsable dentro de los términos señalados en el artículo cuarto (4) de la presente resolución, se informará inmediatamente al peticionario y antes del término estipulado, indicando las razones de la demora y expresando el plazo razonable en el que se dará respuesta; el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO DECIMO SEXTO.-** Citación a terceros. Cuando el funcionario responsable de atender la petición observe que existen terceros determinados que tengan interés en la petición y/o resulten directamente afectados por la decisión, procederá a la comunicación de la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que de esta manera puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos en los términos del artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2011.

### **CAPITULO III**

#### **De las Peticiones de Información**

**ARTÍCULO DECIMO SÉPTIMO.-** Peticiones de Información. En ejercicio del derecho de petición de información, toda persona tiene derecho a pedir información de los documentos que reposan en el Instituto Nacional de Vías, pedir copias de documentos, obtener cualquier información que el Instituto genere, obtenga, adquiera, transforme o controle e información sobre las funciones, actuaciones u omisiones de la entidad, dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, salvo los que tengan reserva constitucional o legal. A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

al 9442  
2

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

**Parágrafo:** Cuando el peticionario considere que la solicitud de información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada reglado por el artículo 18 del decreto 103 de 2015.

**ARTÍCULO DECIMO OCTAVO.-** Informaciones Análogas. Cuando diez (10) o más ciudadanos formulen peticiones de información análogas, es decir, soliciten la misma información, el Instituto Nacional de Vías podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a los interesados o quienes la soliciten.

**ARTÍCULO DECIMO NOVENO.-** Información con reserva constitucional o legal. La información reservada es aquella cuyo acceso deberá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que la información tenga el carácter de reservado y sea definido como tal por la Constitución o la Ley.

El carácter de reservado no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y/o documentos que lleguen a conocer.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.-** Responsable de la calificación de la reserva. La calificación de la información como reservada corresponderá al jefe de la dependencia responsable de la generación, posesión, control y custodia de esta información, o al funcionario o empleado de nivel directivo que, por su completo e integral conocimiento de la información pública, pueda garantizar que la calificación sea razonable y proporcionada.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.-** Rechazo de las peticiones de información por reserva constitucional o legal. Cuando la dependencia responsable niegue la consulta de los documentos en razón de la reserva legal, su decisión debe ser motivada. Mediante acto administrativo, indicará el rechazo en forma precisa siguiendo las directrices del artículo treinta y tres (33) del Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Si pese a la declaración de reserva la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, cuyo término se interrumpirá en los casos señalados en el artículo 26 de la Ley 1437, modificado por la ley 1755 de 2015.

#### **CAPITULO IV**

##### **Otros tipos de Peticiones**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.-** Las denuncias. Cualquier información sobre la comisión de un presunto delito que se presente ante el Instituto Nacional de Vías, deberá ser atendido y/o respondido en debida forma dentro de los quince días (15) siguientes conforme lo establece el literal d del artículo cuarto (4) de esta resolución, atendiendo también lo establecido en la ley 1474 de 2011. Si el instituto

11/9/15  
2

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

no es competente para conocer y/o responder, la dependencia o funcionario responsable deberá remitirlo a la autoridad judicial que pueda iniciar la correspondiente investigación, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

En relación con las Denuncias que deban ser de conocimiento del Instituto, corresponderá adelantar las investigaciones pertinentes al Grupo Control Disciplinario Interno adscrito a la Secretaria General.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.-** Procedencia y contenido. Las Quejas, Reclamos o Denuncias que deba conocer el Instituto Nacional de Vías en razón a sus funciones, las de sus empleados o la ejecución de sus contratos, se presentarán por escrito o de manera electrónica en el aplicativo destinado para ello. De ser recibida verbalmente o a través de la línea telefónica, el funcionario responsable del Grupo Atención al Ciudadano, o quien la reciba, deberá realizar el registro correspondiente para su atención. En cualquier caso, la información mínima que debe contener es:

- La identificación del autor de la inconformidad o presunto delito,
- Descripción clara y detallada del lugar en que sucedieron los hechos y de las personas que tuvieron relación con estos, en caso de que hubieran,
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y
- Documentos o pruebas en que se sustente, si se poseen.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.-** Presentación de manera anónima. Se podrán presentar Quejas, Reclamos o Denuncias de manera anónima, para que el Instituto tenga conocimiento y realice las actuaciones pertinentes, caso en el cual se le dará igual tratamiento siempre que les acompañe la relación detallada de los hechos presuntamente irregulares y el Autor sea determinado o determinable, que en principio den cuenta de que se trata de un hecho irregular, o cuando de los datos ofrecidos o del señalamiento de las pruebas se permita inferir su seriedad.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO.-** Peticiones especiales o atención prioritaria de peticiones. El INVIAS dará atención prioritaria a las peticiones sobre el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien sumariamente deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Instituto Nacional de Vías deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.-** Las solicitudes de Consulta. 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 literal d del artículo cuarto (4) de esta resolución.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO.-** Carácter de la respuesta a las Consultas. Los Conceptos emitidos por los funcionarios del Instituto en respuesta a las consultas no comprometerán la responsabilidad de ésta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Al 514  
2

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

## **CAPITULO V De las Respuestas**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO.-** Respuesta a los Derechos de Petición. El funcionario de la dependencia responsable deberá responder de fondo la petición y está obligado a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados, excluyendo referencias evasivas o que no guarden relación con el tema. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. En caso de una desatención a lo anterior, se podrá tomar la petición como no resuelta y procederán los mecanismos legales correspondientes para garantizar una efectiva respuesta.

Para todos los efectos legales y trámites internos, se tendrá como fecha de respuesta aquella que quede registrada en el aplicativo correspondiente o en la base de datos del Grupo de Atención al Ciudadano. Cualquier retraso o inconveniente con el envío provocado por la empresa de mensajería, eximirá de responsabilidad al Instituto.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.-** Competencia para dar respuesta a las peticiones. Son competentes para atender los derechos de petición elevados ante el Instituto Nacional de Vías, los jefes de las dependencias que por sus funciones tengan relación directa con la petición o que estén en la facultad de dar una respuesta de fondo al peticionario.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO.-** Responsabilidad Disciplinaria. La no atención o la demora injustificada en el trámite a los Derechos de Petición, será causal de acciones disciplinarias para los jefes de las dependencias, o quien haga sus veces, encargados de la dar respuesta y para los funcionarios o contratistas a quienes se les haya asignado preparar la repuesta de las solicitudes allegadas a su grupo de trabajo.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO.-** Notificación de la respuesta. La respuesta a las peticiones de cualquier tipo se hará, por regla general, por aviso a través de correo certificado. Por excepción, la respuesta a las peticiones se realizará por el medio que anuncie el peticionario o por el mismo en que se interpuso ante el Instituto.

Cuando no se tenga información sobre el destinatario suficiente para hacer llegar por cualquier medio la notificación de la respuesta a su solicitud, o el peticionario haya participado de forma anónima, esta se publicará en la página web por el termino de cinco (5) días, así como aquellos que tras su intento no se pudo efectuar la entrega, con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

## **CAPITULO VI Disposiciones Especiales**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO.-** Silencio Administrativo Negativo. Trascurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado la respuesta, se entenderá que esta ha sido decidida de manera negativa.

al 094

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los funcionarios responsables del Instituto Nacional de Vías. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo se haya notificado acto admisorio de la demanda.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO.-** Silencio Administrativo Positivo. Si transcurridos diez (10) días no se ha dado respuesta a una solicitud de información o de documentos, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y el Instituto ya no podrá negar la entrega de información al peticionario y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes. Además, será positiva la respuesta en los demás casos previstos en las disposiciones legales especiales.

Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición. El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO.-** Desistimiento tácito. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación, cuando no satisfaga el requerimiento expresado en el artículo catorce (14) de la presente resolución sobre información o documentos adicionales, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en el artículo catorce (14) de esta resolución, el Instituto Nacional de Vías determinará el desistimiento y el archivo de la solicitud mediante comunicación escrita que se notificará al peticionario. Ello, sin embargo, no consta para que la respectiva solicitud pueda ser presentada de nuevo con lleno con los requisitos legales.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO.-** Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Sin embargo, el Instituto Nacional de Vías podrá continuar de oficio con la actuación, si la considera necesaria para el interés público, caso en el cual se expedirá comunicación motivada.

## **CAPITULO VII Disposiciones Finales**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO.-** Procedimiento de las peticiones. Para la aplicación de la presente resolución se expedirá un procedimiento, el cual será de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios del Instituto Nacional de Vías.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO.-** Sanciones. La no atención o demora injustificada en la respuesta a las Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos o Denuncias, 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 y en especial, en cumplimiento del artículo 31 de la Ley 1437, modificado por la ley 1755 y el numeral 8 del artículo 35 de la ley 734 de 2002.

5942

*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías*

\*\*\*

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO.-** Remisión. Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley estatutaria 1755 de 2015 y por las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamentan el ejercicio de la participación ciudadana.

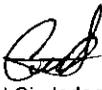
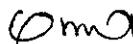
**ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO.-** Vigencia y derogatoria. La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 6875 de noviembre 5 de 2014.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., el

30 DIC 2015

  
**ANA MARIA ALJURE REALES**  
Directora General (E)

Proyecto y elaboró: Camilo Arturo García Castaño, Líder Equipo PQRD   
Aprobó: Dr. Justo Guillermo Acosta Díaz, Coordinador Grupo Atención al Ciudadano   
Revisó: Carmen Bornacelli Vergara, Secretaria General   
Vp.Bo. Maria Eugenia Vera Castro, Jefe Oficina Asesora Jurídica 

