



12 1 JUN 2017

MINISTERIO DE TRANSPORTE
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS

Resolución Número de

04592

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

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, la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 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 la Constitución en su artículo 209 y el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 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 numeral 19 artículo 34 de la Ley 734 de 2002 es deber 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.

Que la mencionada Ley 1755 de 2015, sustituyó el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, 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 en la Sentencia C-951 de 2011, la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición.

Que se hace necesario que el ejercicio del derecho de petición verbal promueva el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
4592

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

Que en cumplimiento del artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1166 de 10 de julio de 2016: "Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales."

Que la Ley 147 de 2011 dispuso los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que se hace necesario establecer disposiciones en el procedimiento interno de los derechos de petición en las etapas precontractuales y contractuales adelantadas por la entidad.

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:

CAPÍTULO 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 establecida para tal fin.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Definiciones. Los siguientes conceptos se definen teniendo en cuenta la normatividad vigente que regula la atención a los ciudadanos en las diferentes entidades públicas:

- 1. Canales de Atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Instituto, a través de los cuales los usuarios pueden formular peticiones, sugerencias, recursos o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- 1.1. Canal Presencial:** Permite la orientación e información personalizada e inmediata (verbal) en la gestión de los principales trámites y servicios del Instituto, en los horarios establecidos para la atención del ciudadano. Así mismo, presentar en las ventanillas para la recepción de correspondencia de manera escrita (física) sus peticiones, consultas, quejas, reclamos o denuncias.
- 1.2. Canal Electrónico:** Este canal está compuesto, principalmente, por la página web de la entidad, además del correo electrónico destinado para la recepción de peticiones, las redes sociales y el chat.
- 1.3. Canal Telefónico:** Canal que permite establecer un contacto con los clientes o usuarios mediante un servicio telefónico centralizado.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
15871

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

2. **Certificaciones:** Son actos administrativos por medio de los cuales el responsable de la dependencia competente da fe sobre la existencia de determinado convenio, contrato, vía, construcción o proceso administrativo que se haya encontrado a cargo de la entidad.
3. **Consulta:** Es la petición mediante la cual el usuario somete a consideración del Instituto un caso o asunto, para que este emita su correspondiente opinión o concepto, en relación con las materias a su cargo.
4. **Denuncia:** La declaración o manifestación que informe de manera clara sobre la comisión de una conducta punible.
5. **Dependencia responsable:** Es aquella dirección, subdirección o grupo en cabeza de un funcionario determinado, que de conformidad con las normas vigentes tenga competencia en el tema sobre el cual versa la petición o está facultada para conocer de ella.
6. **Fecha estimada de respuesta:** Tres (3) días hábiles anteriores el vencimiento del Derecho de Petición, cada jefe de dependencia deberá tener un borrador de la respuesta para que proceda a su revisión, realice las adiciones o cambios que considere necesarios, para su posterior aprobación y envío.
7. **Funcionario responsable:** Es aquel servidor público que de conformidad con las normas vigentes y el manual descriptivo de funciones y competencias laborales, le está asignada la petición.
8. **Petición de Información:** Hace relación a los registros, datos, informes y documentos que posee el INVIAS, de los cuales puede consultar o solicitar el cliente o usuario, atendiendo los protocolos establecidos por la entidad y las restricciones que enmarca la Ley.
9. **Peticiones Especiales:** De conformidad con el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, son peticiones especiales aquellas que versen sobre el reconocimiento de un derecho fundamental o las que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien sumariamente deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo invocado.
10. **Tipo de petición:** Toda petición que se presente ante el Instituto Nacional de Vías podrá corresponder a: Petición de Información, Petición de Interés General, Petición de Interés Particular, Queja, Reclamo, Denuncia o Consulta.
11. **Queja:** Es toda manifestación de inconformidad o insatisfacción relacionada con la conducta o comportamiento de las personas vinculadas al INVIAS.
12. **Radicación:** Procedimiento por medio del cual, a las comunicaciones recibidas se les asigna un número consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente a la radicación del documento.
13. **Recepción de Peticiones:** Es el conjunto de operaciones de verificación y control que realiza el Instituto Nacional de Vías para la admisión de documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.
14. **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el INVIAS, ante la situación de un derecho insatisfecho.
15. **Requerimientos:** Solicitudes por parte del Grupo de Atención al Ciudadano al Funcionario o Dependencia responsable de atender las PQRD a fin de obtener respuesta oportuna de acuerdo al término legal de resolución.
16. **Seguimiento y control a los derechos de Petición:** Procedimiento por medio del cual, el Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Vías realiza una continua revisión, a partir del aplicativo o canal correspondiente, del estado de cualquier solicitud, verificando la dependencia y el funcionario responsable de dar respuesta y el término que tiene esta para su resolución

dl

9
4507

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

dentro del plazo legal.

17. Término: Se entiende como el plazo máximo para responder la solicitud elevada ante el Instituto, contado siempre en días hábiles.

Parágrafo: Las palabras acá no definidas se entenderán en su sentido natural y obvio según el uso general de las mismas.

ARTÍCULO TERCERO.- 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 4 de esta resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- 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, sustituido por la Ley 1755.
- 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 organismos de control son denominadas "Requerimientos" y no se regulan en este acto administrativo. Corresponde hacer seguimiento de estos requerimientos a la Oficina de Control Interno.

9

MSA 2

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

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.

ARTÍCULO QUINTO.- Temas de los Derechos de Petición. Dentro de los diferentes tipos de peticiones descritos en el artículo 4 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 siguientes temas:

- a. Traslados por competencia provenientes de otras entidades,
- b. Temas Contractuales,
- c. Peticiones Especiales,
- d. Apoyo debido a accidentes (derrumbes, falta de señalización, etc.)
- e. Solicitudes de otras autoridades administrativas,
- f. Información de contratos, convenios, licitaciones, contratistas, predios y/o ejecución de obras,
- g. Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial
- h. Solicitud de obras, servicios, intervención en vías y apoyo,
- i. Temas jurídicos, administrativos o presupuestales,
- j. Reconocimiento de derechos laborales y pensionales,
- k. Pagos de actas, facturas, reembolsos, sanciones, indemnizaciones, etc.,
- l. Solicitud de visitas e inspecciones,
- m. Solicitud de copias y documentos,
- n. Peticiones debido a muertes en las vías,
- o. Certificados, constancias y paz y salvos
- p. Solicitud de información sobre la entidad, sus características, trámites y servicios, funcionarios, etc.,
- q. Reiteración de solicitudes,
- r. Peticiones relacionadas con control social o,
- s. Cualquier otro que este dentro de la competencia del Instituto.

ARTÍCULO SEXTO.- Contenido de las peticiones. De acuerdo con lo establecido con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 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 de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, 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.

19

15492

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

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.- 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 de 2015 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 conformidad con el artículo 258 de la citada Ley.
- i. Los derechos de petición presentados por periodistas u organizaciones destinadas a la divulgación de información en medios masivos de comunicación tendrán trámite preferencial en su contestación.

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 remititorio al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el funcionario competente.

ARTÍCULO OCTAVO.- Seguimiento y Control a los Derechos de Petición. La Secretaria General del Instituto, a través del Grupo de Atención al Ciudadano,

4512

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

realizará seguimiento a todos los Derechos de Petición recibidos a través de cualquiera de los canales de atención. Para ello, llevará un registro detallado de todas las PQRD que será actualizado diariamente conforme al recibo de estas, gracias al cual realizará el seguimiento conforme a los términos legales establecidos y en el que se apoyará para realizar los respectivos requerimientos a los funcionarios y/o dependencias responsables.

El control será efectuado por el mismo Grupo en coordinación con la Secretaría General directamente, a través de requerimientos realizados a cada responsable de atender las PQRD asignadas, así:

- Una *alerta informativa*, dirigida al responsable actual del Derecho de Petición, por correo electrónico, cuatro (4) días después de recibido, en la que se informe el número de radicación y fecha, con el cual el funcionario encargado sabrá o recordará que tiene una petición a su cargo y que la debe responder en término legal.
- Un *Primer Requerimiento*, enviado al jefe de la dependencia responsable a través del aplicativo de correspondencia, informando los funcionarios responsables que tienen asignado uno o varios Derechos de Petición que se encuentran sin resolver. Este primer requerimiento se enviará: siete (7) días después de radicado para las peticiones de copias, doce (12) días después para las peticiones de interés general y particular, quejas, reclamos y denuncias; y veinticinco (25) días para las consultas.
- Un *Segundo Requerimiento*, enviado por la Secretaría General previa revisión e informe del Grupo Atención al Ciudadano, al jefe de la dependencia responsable por el aplicativo correspondiente, en donde se relacionarán los nombres de los funcionarios responsables, números de radicación y fecha de las peticiones que no han sido resueltas. Este requerimiento se enviara dos veces por mes.

Parágrafo primero. Dependiendo del aplicativo de correspondencia utilizado, se podrán crear alertas automáticas y electrónicas sobre los Derechos de Petición, sin perjuicio de las anteriormente nombradas.

Parágrafo segundo. Además de los requerimientos ordinarios descritos en este artículo, el Grupo de Atención al Ciudadano enviará informes a las principales dependencias responsables sobre sus Derechos de Petición mensualmente, informando la cantidad de peticiones asignadas, responsables y la fecha estimada de respuesta de cada una.

Parágrafo tercero: En razón a la actualización diaria de las peticiones, los datos presentados en los diferentes informes se encuentran sujetos a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

CAPÍTULO II Recepción de las PQRD

ARTÍCULO NOVENO.- 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

9
4592
2

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

correspondencia y 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 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. Para realizar peticiones a través de este canal, el cliente y/o usuario podrá hacerlas en la opción "Petición, 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
- Redes Sociales: Twitter @InviasOficial - @numeral767
- Chat: Para participar en el chat ingrese a la página del INVIAS: 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, ésta 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 DÉCIMO.- 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 9 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

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.- Presentación y atención de PQRD por parte de los niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. De acuerdo con lo establecido con el artículo 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

112

15942

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno de radicación sobre cualquier otra.

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 DÉCIMO 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, estas 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 término 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.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.- 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

CAPÍTULO III La Actuación Administrativa

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.- Peticiones irrespetuosas o reiterativas. Para las 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, improprios, insultos, ofensas o provocaciones; entre otros, INVÍAS podrá

12

15942
1

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

rechazarlas o no resolverlas, sin perjuicio de dar traslado a las demás autoridades respectivas para lo de su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.- Peticiones Incompletas. 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 DÉCIMO SEXTO.- 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 7 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 DÉCIMO SÉPTIMO.- 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.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.- Peticiones Verbales. Los derechos de petición recepcionados verbalmente serán centralizados en el Grupo de Atención al Ciudadano y de ella se dejará constancia de radicación.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.- Presentación de Peticiones Verbales. El funcionario receptor de la información deberá dejar constancia de recibo de las peticiones verbales que se alleguen por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho petición verbal se radicará de inmediato, dentro del horario de atención al público y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b. Hora de recibido.
- c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la

4592

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de celular, fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- d. Objeto la petición.
- e. Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de razones en que se fundamenta no impedirá su radicación.
- f. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

ARTÍCULO VIGÉSIMO.- Respuesta al Derecho de Petición Verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho petición de información cuando la respuesta al ciudadano sea una orientación del servidor público acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la respuesta solicitada.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.- Peticiones Análogas. Cuando diez (10) o más ciudadanos formulen peticiones análogas, es decir, soliciten la misma información o beneficio propio o colectivo, 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.

CAPITULO IV Peticiones de Información

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.- Gestión de las Peticiones de Información y su contenido. 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.

El contenido básico del derecho de petición de información para su presentación se sujeta a los mismos requisitos señalados en el artículo 6 de esta resolución.

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 VIGÉSIMO TERCERO.- 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

9

4592

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

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 CUARTO.- 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 a 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 QUINTO.- 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 33 del Decreto 103 de 2015.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- Recurso de Insistencia. 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 por el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO V

Peticiones relacionadas con Anticorrupción

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO.- 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 c del artículo 7 de esta resolución, atendiendo también lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Si el instituto 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 Secretaría General.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO.- Las Quejas y los Reclamos. Las solicitudes recibidas en donde se informe la inconformidad sobre la prestación de cualquier servicio de INVÍAS (Reclamos), o sobre la deficiente atención de un funcionario (Queja), serán recibidas y centralizadas en el Grupo de Atención al Ciudadano, quien reasignará por competencia funcional o jerárquica, según corresponda.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature and date]
M 5/21/17

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

En caso de ser necesario según la información suministrada por el quejoso, cuando la inconformidad tenga que ver con conductas relativas a actos de corrupción, delitos contra la fe pública, contra el orden económico y social, contra los recursos naturales y el medio ambiente o delitos contra la administración pública, serán asignados directamente al Grupo de Control Disciplinario Interno para que de allí se adelanten las investigaciones pertinentes.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.- 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 de 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 TRIGÉSIMO.- Presentación de PQRD de manera anónima. Se podrán presentar Quejas, Reclamos o Denuncias de manera anónima, o cualquier otro tipo de solicitud, 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.

CAPITULO VI

Otros tipos de Peticiones

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO.- Peticiones en etapa precontractual. El Instituto Nacional de Vías responderá los derechos de petición presentados por los proponentes en los procesos de contratación pública que adelante la entidad dentro de los términos señalados para cada etapa precontractual en el cronograma del pliego de condiciones respectivo.

Cuando la petición sea presentada, precluida la etapa precontractual de que se trate la petición, la entidad procederá a responderla dentro de los términos estipulados legalmente de acuerdo a la modalidad de petición invocada.

Para los efectos de control sobre estas peticiones, el Grupo de Atención al Ciudadano requerirá respuesta según los literales a, b y c del artículo 8 de la presente resolución.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO.- Peticiones en desarrollo de la ejecución contractual. Las peticiones presentadas por contratistas y/o su interventoría en el curso de la ejecución de un contrato, deberán responderse dentro de los tres (3)

M 5972
7

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

meses siguientes, so pena de las consecuencias jurídicas establecidas en el artículo séptimo, literal f de esta resolución, salvo que la respectiva relación contractual establezca un plazo expreso diferente para tiempo de respuesta y siempre que este sea inferior al plazo máximo legal de los tres (3) meses.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO.- 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 7 de esta resolución.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO.- 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.

CAPITULO VII De las Respuestas

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO.- 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 cualquier responsabilidad al Instituto.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO.- 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 SÉPTIMO.- 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 dar respuesta y para los funcionarios o contratistas a quienes se les haya asignado proyectar la repuesta de las solicitudes allegadas a su grupo de trabajo.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO.- Comunicación de la respuesta. La respuesta a las peticiones de cualquier tipo se hará, por regla general, por comunicación a través de correo certificado a la dirección señalada por el peticionario o por el mismo canal de atención en que se interpuso ante el Instituto.

AD

AD

M. S. 2017

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

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

CAPITULO VIII

Disposiciones Especiales

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

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los funcionarios 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 auto admisorio de la demanda.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO.- 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 CUADRAGÉSIMO PRIMERO.- 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 15 de la presente resolución sobre información o documentos adicionales, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencido el término de un (1) mes de que trata el artículo 15 de esta resolución, el Instituto Nacional de Vías determinará el desistimiento y el archivo de la solicitud mediante acto administrativo motivado que se notificará al peticionario. Ello, sin embargo, no obsta para que la respectiva solicitud pueda ser presentada de nuevo con el lleno con los requisitos legales.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO.- 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 Resolución motivada.

12

el 5/12/17

21 JUN 2017

Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se establecen otras disposiciones.

CAPITULO IX
Disposiciones Finales

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO.- 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 CUADRAGÉSIMO CUARTO.- 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 de 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 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 y el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.

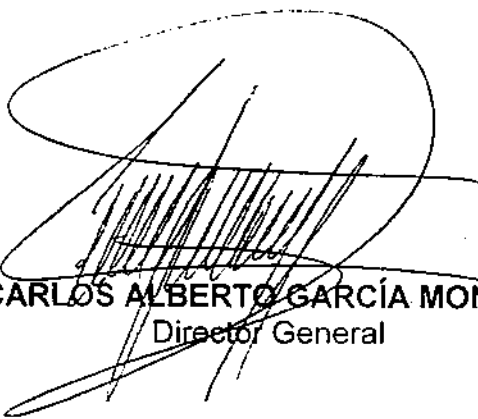
ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO.- Remisión analógica. Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 y por las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamentan el ejercicio del Derecho de Petición.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO.- 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 9533 de diciembre 30 de 2015.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el

21 JUN 2017



CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES
Director General

Proyectó: Camilo Arturo García Castaño - Abogado. Grupo de Atención al Ciudadano. *af*
Proyectó y revisó: Andrés Felipe Pedraza Galindo - Profesional Especializado. *A.F.P.G.T.*
Revisó: Justo Guillermo Acosta Díaz - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano. *pmo*
Aprobó: Nulbis Stella Camargo Curiel - Secretaria General (E). *ND*
Revisó: Ingrid Yanire Hernández Peña - Profesional Especializada.
Revisó: Miguel Ernesto Jans Briñez - Coordinador Grupo Conceptos. *MS 4/2*
Vo.Bo. María Eugenia Vera Castro - Jefe Oficina Asesora Jurídica. *mev.*