

RESOLUCION 209 DE 2003

(mayo 26)

Diario Oficial No. 45.322, de 26 de septiembre de 2003

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009>

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, sugerencias, quejas y reclamos ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.558 de 9 de diciembre de 2009, 'Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, sugerencias, quejas y reclamos ante el Instituto Geográfico "Agustín Codazzi"'

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO "AGUSTÍN CODAZZI",

en uso de las facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo y la Ley [734](#) de 2002, artículo [34](#) numeral 19, artículo [53](#) y s.s. de la Ley 190 de 1995, y

CONSIDERANDO:

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 lo dispuesto por el Código Contencioso Administrativo en el artículo [32](#), los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar- la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#) 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 [3o](#) 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 de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o de la Ley 58 de 1982 y 1o del Decreto 770 de 1984 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;

De acuerdo con lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO PRIMERO.

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN GENERAL.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver al Instituto, señalando para ello los plazos máximos según la categoría y la naturaleza de la solicitud o requerimiento.



ARTÍCULO 2o. ALCANCE. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Esta resolución aplica a todas las dependencias del Instituto a nivel nacional respecto a los productos y servicios que ofrece la entidad, excepto los relacionados con la función catastral, en cuyo caso las peticiones se enmarcan dentro de la resolución que reglamente la materia.



ARTÍCULO 3o. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Es responsabilidad del Area de Correspondencia de la Subdirección Administrativa y Financiera la oportuna recepción, radicación y reparto de los derechos de petición que presenten los ciudadanos en la Sede Central. El trámite y la oportuna respuesta es responsabilidad de la Secretaría General, las Subdirecciones y Oficinas competentes según el caso. En las Regionales y Seccionales la responsabilidad la tienen los Directores quienes tramitan y responden oportunamente a los ciudadanos peticionarios.



ARTÍCULO 4o. DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Los derechos de petición se clasifican como técnicos, administrativos o de información, entendiéndose por técnicos aquellos relacionados directamente con el resultado final de un producto o servicio, es decir, calidad, cumplimiento de especificaciones técnicas o cualquier aspecto tangible que forme parte de la esencia del producto o servicio (excepto los servicios catastrales). Por administrativos se entienden todos aquellos relacionados directamente con el trámite realizado para suministrar un producto o servicio, es decir, cumplimiento de normatividad, tiempos de respuesta, controles y cualquier otro aspecto intangible del producto o servicio o lo concerniente con la atención, las relaciones interpersonales, éticas y morales. Los derechos de petición de información son las solicitudes de acceso a la información sobre la acción del Instituto y, en particular, a que se expida copia de sus documentos partiendo del principio de que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos establecidos por la ley. El Derecho de Petición incluye el de formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a cargo del Instituto, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Estas consultas deben tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.



ARTÍCULO 5o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada

por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Las escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. El nombre y la firma del peticionario, cuando fuere el caso.
7. La Dirección del peticionario y/o apoderado.



ARTÍCULO 6o. DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> A nivel central, todo derecho de petición que se presenta por escrito o mediante correo electrónico se hace ante el Area de Correspondencia la cual radica y remite inmediatamente a la Secretaría General, Subdirección u Oficina competente para su trámite. A nivel regional y seccional, se remite a la Dirección respectiva. El Area de Correspondencia radica la solicitud indicando que se trata de un derecho de petición.

El Area de Correspondencia/Dirección Regional/Dirección Seccional: Recibe y revisa que la solicitud contenga la designación de la autoridad a la que se dirige, los nombres y apellidos completos del solicitante o su apoderado, el objeto de la petición, las razones en que se apoya, la relación de los documentos que acompañan la solicitud, el nombre, la firma y dirección del peticionario y/o su apoderado. Si está de acuerdo radica la solicitud y registra en el sistema indicando que se trata de un derecho de petición. Si hace falta algún dato y esta 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.

Si es en la Sede central envía inmediatamente la solicitud con sus anexos a la Secretaría General, la Subdirección u Oficina competente.

Si la solicitud se presentó verbalmente, la Oficina de Información al cliente remite directamente a la dependencia competente.

La Secretaría General, Subdirección u Oficina competente /Dirección Regional/Dirección Seccional, evalúa la petición, acopia documentación y traslada al área técnica o administrativa específica que le concierne el estudio o solución a que haya lugar.

Para efectuar la evaluación tiene en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente:

- Fecha ocurrencia de los hechos.
- Fecha de radicación.
- Naturaleza de la petición.

- Pruebas aportadas.
- Nombre e identificación del peticionario.
- Origen de la petición.
- Localización geográfica de la petición.
- Dependencia afectada.
- Servicio o función sobre el que se presenta la petición.
- Si el derecho invocado es de petición de información.

Por último, informa al cliente o ciudadano peticionario a donde fue trasladada la solicitud, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.

El Area específica recibe, si se trata de un derecho de petición técnico o administrativo investiga lo correspondiente, elabora informe final en el cual incluye la solución propuesta y entrega a la Secretaría General, Subdirección, Oficina, Dirección Regional o Seccional, dentro de los términos del Código Contencioso Administrativo.

Si se trata de un derecho de petición de información verifica que esta no sea de carácter reservado según las disposiciones y normatividad vigentes, ordena la copia o fotocopia de los documentos requeridos, previa autorización de la Secretaría General, Subdirección o Dirección Regional o Seccional correspondiente, solicitando al peticionario cancelar el valor de las fotocopias.



ARTÍCULO 7o. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Todo ciudadano que presente verbalmente un derecho de petición en cualquier dependencia de la Sede Central, es remitido a la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente para que lo recepcione. En las Regionales y Seccionales, la recepción se hace por parte del Director: En caso de ausencia de este, la recepción la hace el profesional con funciones de abogado de la Seccional respectiva. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir- y pide constancia de haberla presentado, el funcionario de la Oficina de Información al cliente o el Director Regional o Seccional correspondiente la expide en forma sucinta.

La Oficina de Atención al Cliente atenderán las peticiones verbales de los usuarios, en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., correspondiente al horario de trabajo fijado a la entidad.

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.

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



ARTÍCULO 8o. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> La Secretaría General y/o las Subdirecciones, según corresponda, las Direcciones Regionales y Seccionales autorizan consultar documentos oficiales y expedir copias o fotocopias, autenticadas si el interesado así lo desea. Ningún funcionario del Instituto puede dar copia de documentos que según la Constitución o la ley tengan carácter de reservados, ni copia de cualquier otro documento, sin orden de la Secretaría General o Subdirección respectiva o de la Dirección Regional o Seccional correspondiente.

PARÁGRAFO. Ningún funcionario del Instituto podrá revelar los planes, proyectos y actos que se encuentren en estudio o en proceso de adopción, salvo que la Junta Directiva o el Director General hayan autorizado la información.

Todo informe sobre asuntos resueltos o adoptados que puedan darse al público en general o a los particulares interesados, así como la información que se suministre a estos últimos sobre el trámite de sus negocios, se darán de conformidad con las disposiciones legales.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINO PARA RESOLVER UN DERECHO DE PETICIÓN.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> El trámite para dar respuesta y solución a un derecho de petición debe realizarse en los términos que señala la ley, según lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo: Quince días hábiles si se trata de derecho de petición en interés particular o general y diez días hábiles si se trata de derecho de petición de información. Si no es posible atenderlo en este tiempo, la dependencia competente a nivel central, y las Direcciones Regionales y Seccionales informan al interesado el estado del trámite. Las consultas se resolverán dentro del plazo máximo de treinta (30) días. La Oficina de Auditoría Interna vigila que la atención del derecho de petición se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

PARÁGRAFO 1o. 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 la fecha en que se resolverá la petición.

PARÁGRAFO 2o. 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 absuelva el derecho de petición o consulta e informe en forma inmediata la causa por la cual no atendió dentro de los términos señalados la petición planteada.



ARTÍCULO 10. COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICIÓN.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> La Secretaría General, Subdirección u Oficina competente/Dirección Regional/Seccional comunica los resultados al ciudadano que presentó la petición, en los términos señalados por la ley.



ARTÍCULO 11. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Enviada la petición escrita por el Área de Correspondencia a la dependencia competente, el servidor público que coordina su atención, deberá verificar que reúna la información o documentos necesarios para resolverla y determinara si efectivamente tiene la competencia para atenderla.



ARTÍCULO 12. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Si 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 para decidir, pero no se podrá solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan, conforme lo establece el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

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



ARTÍCULO 13. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el Instituto, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacer valer sus derechos como parte de la actuación administrativa. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca si no hay otro medio más eficaz.

En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no hiere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la publicación de que trata el artículo siguiente.



ARTÍCULO 14. PUBLICIDAD. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el texto o un extracto de aquella que permita identificar su objeto, se publicará.



ARTÍCULO 15. COSTO DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> El valor de las citaciones y publicaciones de que tratan los artículos anteriores deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.



ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Si 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.

☐ ARTÍCULO 17. REQUISITOS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Instituto.

☐ ARTÍCULO 18. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> El término señalado en el artículo [9o](#) de la presente resolución, se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento, según lo dispuesto por el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

☐ ARTÍCULO 19. RECHAZO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Habrá lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

☐ ARTÍCULO 20. DE LOS CONTROLES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Teniendo en cuenta la cultura de autocontrol, la Secretaría General, la Asesoría de Dirección, las Subdirecciones, Oficinas, Direcciones Regionales, Seccionales y la Oficina de Auditoría Interna realizan los siguientes procesos de control cuando lo estiman conveniente:

- Verificar que a todos los derechos de petición se les ha dado el trámite necesario y oportuno.
- Comprobar que las dependencias investigan la situación que origina un derecho de petición e implementan la solución propuesta.
- Constatar directamente con los ciudadanos, la gestión realizada por las distintas dependencias del Instituto.

La Secretaría General y Asesoría de Dirección solicitan, cuando así lo consideran, informes a las Subdirecciones, Oficinas, Regionales y Seccionales con el fin de realizar la supervisión correspondiente.

CAPITULO SEGUNDO.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

☐ ARTÍCULO 21. SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Instituto, 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.

☐ ARTÍCULO 22. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la

Resolución 786 de 2009> En lo relacionado con los asuntos de información general, el Centro de Información y Documentación de la entidad, y la página web www.igac.gov.co dispondrán de documentación actualizada de interés general.



ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Instituto 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.



ARTÍCULO 24. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Tendrán el carácter de reservado los documentos definidos como tales por la Constitución Política y 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 el lugar 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 1985, tal decisión se notificará al Ministerio Público.



ARTÍCULO 25. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización de los Directores Seccional o Regional, 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.



ARTÍCULO 26. PLAZO PARA DECIDIR. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información deberán resolverse en un término 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.



ARTÍCULO 27. PLAZO PARA DECIDIR LA ENTREGA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto deberá presentarse en el Área de Correspondencia, quien la remitirá a la dependencia competente a más tardar el día siguiente, para que sean entregadas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, previa cancelación del valor de las copias en la Tesorería del Instituto o mediante 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 \$100.00 para el año 2003, el cual se reajustará anualmente de acuerdo con lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995 y sus reformas.



ARTÍCULO 28. SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> 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 de diez días, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo [16](#) del Decreto 2150 de 1995.



ARTÍCULO 29. RESPUESTA NEGATIVA A UNA PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Cuando se resuelvan negativamente las peticiones de información, estas se notificarán al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales de conformidad con el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 262 de 2000.

CAPITULO TERCERO.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 30. LAS SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> El Instituto 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.



ARTÍCULO 31. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Las respuestas a las consultas dadas por los servidores del Instituto no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO CUARTO.

DE LAS CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 32. PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> 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 administrativo que se hayan surtido. Estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los servidores públicos del Instituto, donde reposa el documento.



ARTÍCULO 33. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN EL BANCO DE DATOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el Instituto haya recogido sobre

ellas, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.



ARTÍCULO 34. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> 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 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 35. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Para efectos del trámite establecido en esta resolución se entenderá así:

Queja: Manifestación de inconformidad o desacuerdo frente a una actuación o decisión.

Reclamo: Oposición expresa a una actuación o decisión que se traduce en una inconformidad de palabra o por escrito exigiendo con derecho y prontitud su solución.

Sugerencia: Idea que se insinúa con el ánimo de dar soluciones o introducir mejoras.



ARTÍCULO 36. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> La adecuada atención y respuesta oportuna de las sugerencias, quejas o reclamos que presenten los ciudadanos en general sobre la prestación de un servicio por parte del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, es responsabilidad de la Secretaría General, la cual por medio de la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente recibe, tramita las quejas o reclamos y efectúa el seguimiento a las soluciones dadas por las dependencias correspondientes en la Sede Central.

En las Regionales y Seccionales los Directores como responsables de los trámites, adoptan los mismos mecanismos que adelanta la Oficina de Información al Cliente para los casos presentados en la Sede Central.



ARTÍCULO 37. CENTRALIZACIÓN PARA OBTENER QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Toda persona puede formular ante la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente quejas o reclamos por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto o por la calidad de sus productos y será la única dependencia autorizada, para recibir y tramitar las quejas y reclamos recibidas por cualquier medio. Los recibidos en dependencias diferentes a la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente, deberán enviarse a más tardar el día siguiente de su recepción al Área de Correspondencia en mención, para su radicación y trámite.



ARTÍCULO 38. FUNCIONES DE LA DIVISIÓN DE INFORMACIÓN Y MERCADEO - OFICINA DE INFORMACIÓN AL CLIENTE. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> La Oficina de Información al Cliente del Instituto será la dependencia

encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen. Para lo cual ejercerá las siguientes funciones:

1. Tramitar ante la dependencia y/o servidor público responsable, la queja o reclamo con el fin de 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 y 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.
5. Presentar trimestralmente a la Oficina de Control Interno o cuando esta lo requiera, informes que contengan lo siguiente:
 - a) Relación de las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas;
 - b) Relación de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos;
 - c) Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste el Instituto, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

PARÁGRAFO. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección General de la entidad un informe semestral sobre el particular, según lo previsto en el artículo [54](#) de la Ley 190 de 1995.



ARTÍCULO 39. DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> El Instituto Geográfico Agustín Codazzi dispondrá de manera permanente de una línea nacional gratuita (980015570) y de una local (2555569) para facilitar el Control Ciudadano, a través de la cual se puede reportar cualquier recomendación, denuncia o queja relacionada con las funciones, servicios o productos que presta la entidad. También pueden ser presentadas por escrito o verbalmente en cuyo caso se deja constancia escrita para su respectivo trámite o vía fax al número (91) 3681034.

De igual manera se cuenta con la dirección de correo electrónico recomenda@igac.gov.co, habilitada en la página de la Oficina de Información al Cliente donde los usuarios dejan por escrito sus recomendaciones, quejas o reclamos.



ARTÍCULO 40. DEL TRÁMITE Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Todo ciudadano que presente verbalmente una queja o reclamo en cualquier dependencia de la Sede Central, es remitido a la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente para que se la recepcione. En las Regionales y Seccionales, la recepción se hace por parte del Director. En caso de ausencia de estos, la recepción la hace el profesional con funciones de abogado de la Seccional respectiva.

A nivel central, cuando una sugerencia, queja o reclamo se presenta por escrito o correo electrónico a un funcionario que no es el competente para atenderla, este debe remitirla en todo

caso inmediatamente a la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente para su trámite. A nivel Regional y Seccional, se remite a la Dirección respectiva. Debe hacerse teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo en sus artículos números 6o, 22, 25 y demás normas que lo modifiquen o adicionen y a lo previsto en el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995.

Cuando una queja o reclamo sobre un Director Seccional es presentada ante otro Director Seccional, este último la remite al Director Regional del primero. Si la queja es sobre un Director Regional, la remite a la Secretaría General en la Sede Central.

El trámite para dar solución a una queja o reclamo debe realizarse en los términos que señala la ley, según lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición. Si no es posible atenderla en este tiempo, la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente a nivel central, y las Direcciones Regionales y Seccionales informan al interesado el estado del trámite.

La División de Información y Mercadeo - Oficina Información al Cliente/Dirección Regional/Dirección Seccional, realizará las siguientes actividades:

- Radica y compila la sugerencia, queja o reclamo en el formato diseñado para tal fin.
- Cuando la queja o reclamo llega a través de anónimo, deja consignada tal situación en el espacio destinado para el nombre del reclamante o denunciante.
- Evalúa la sugerencia, queja o reclamo, acopia documentación y tramita ante el área técnica o administrativa según sea su contenido.

Para efectuar la evaluación tiene en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente:

- Fecha ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, naturaleza de la sugerencia, queja o reclamo, pruebas aportadas, funcionarios involucrados, nombre e identificación del reclamante, origen de la sugerencia, queja o reclamo, localización geográfica de la sugerencia, queja o reclamo; dependencia afectada; servicio o función sobre el que se presenta la sugerencia, queja o reclamo.
- Traslada la sugerencia, queja o reclamo a la dependencia que le concierne el estudio o solución a que haya lugar e informa al cliente o funcionario reclamante a donde fue trasladada la comunicación, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.
- Si previa evacuación determina que hay lugar a la solicitud de apertura de una investigación, traslada la queja o reclamo a la Oficina Jurídica para que se inicien las acciones pertinentes.

La Dependencia correspondiente efectúa lo siguiente:

- Recibe, investiga lo correspondiente y elabora informe final en el cual incluye la solución propuesta, dentro de los términos del Código Contencioso Administrativo.
- Comunica los resultados al cliente, funcionario o ciudadano que presentó la sugerencia, queja o reclamo, en los términos señalados por la ley.
- Envía informe final mediante correo electrónico a la División de Información y Mercadeo -

Oficina de Información al Cliente o a la Dirección Regional o Seccional correspondiente. El término para realizar la entrega del informe final no debe ser mayor a ocho días hábiles a partir de la acción, notificación o conclusión que dé fin a la atención de la sugerencia, queja o reclamo.



ARTÍCULO 41. FORMATO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Todas las sugerencias, quejas o reclamos presentadas en forma verbal o escrita quedan registradas en el Formato F:200-01/2001.V2 "Control de sugerencias, quejas y reclamos" el cual se constituye en instrumento de la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente, Direcciones Regionales y Seccionales para efectuar seguimiento y establecer los controles necesarios que garanticen a la administración, al cliente y al ciudadano la atención oportuna de las mismas.



ARTÍCULO 42. ANÓNIMOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Cuando se presenta una denuncia, queja o reclamo en forma anónima, así queda registrado en el formato F:200-01/2001.V2 en el espacio destinando para registrar el nombre del cliente o funcionario reclamante y se procede según concepto emitido por la Procuraduría Primera Delegada para la Vigilancia Administrativa respecto a que estas denuncias no pueden tenerse como derecho de petición.



ARTÍCULO 43. CLASIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Todas las sugerencias, quejas o reclamos deben clasificarse como técnicas o administrativas, entendiéndose por técnicas aquellas relacionadas directamente con el resultado final de un producto o servicio, es decir, calidad, oportunidad, cumplimiento de especificaciones técnicas o cualquier aspecto tangible que forme parte de la esencia del producto o servicio.

Por administrativas se entienden todas aquellas relacionadas directamente con el trámite realizado para suministrar un producto o servicio, es decir, cumplimiento de normatividad, tiempos de respuesta, controles y cualquier otro aspecto intangible del producto o servicio o las relaciones interpersonales, éticas y morales.



ARTÍCULO 44. MECANISMOS DE CONTROL. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 786 de 2009> Los primeros diez días de cada mes, las Direcciones Regionales y Seccionales, mediante correo electrónico envían a la División de Información y Mercadeo el formato F:200-01/2001.V2 donde reportan las sugerencias, quejas o reclamos que se hayan presentado o informan que no se presentó novedad al respecto.

Trimestralmente la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente envía a la Secretaría General un informe estadístico y analítico indicando el tipo de quejas y reclamos más presentados en el periodo así como las recomendaciones a que haya lugar. A su vez la Secretaría General presenta semestralmente el consolidado de dicho informe al Director General del Instituto.

Estas oficinas presentan los anteriores informes en la primera quincena del mes cumplido el trimestre y semestre respectivamente.

La Oficina de Auditoría Interna debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rinde a la administración de la entidad informes semestrales sobre el particular.

La Secretaría General solicita cuando así lo considere, informes a la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente y a las Regionales y Seccionales con el fin de realizar la supervisión correspondiente.

Así mismo, teniendo en cuenta la cultura de autocontrol, la Secretaría General, la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente, las Regionales y Seccionales realizan los siguientes procesos de control cuando lo estiman conveniente:

- Verificar que a todas las sugerencias, quejas y reclamos se les ha dado el trámite necesario y oportuno incluyendo la respuesta al ciudadano.
- Comprobar que las dependencias investigan la situación que origina la queja o reclamo e implementan la solución propuesta.
- Constatar directamente con los ciudadanos, la gestión realizada por las distintas dependencias del Instituto.

Mediante el formato Forma 200-01/2001.V2 "Control de sugerencias, quejas y reclamos", la División de Información y Mercadeo - Oficina de Información al Cliente a nivel central y el Director Regional y Seccional respectivo, radican y hacen seguimiento de toda sugerencia, queja o reclamo que un ciudadano ponga en conocimiento de la administración.

CAPITULO SEXTO.

DISPOSICIONES GENERALES.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 5 de julio de 2020

