

RESOLUCIÓN 786 DE 2009

(octubre 6)

Diario Oficial No. 47.558 de 9 de diciembre de 2009

INSTITUTO GEOGRÁFICO “AGUSTÍN CODAZZI”

<NOTAS DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012>

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 [34](#) de la Resolución 1015 de 2012, 'por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, reclamos y sugerencias, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto Geográfico “Agustín Codazzi”, publicada en el Diario Oficial No. 48.592 de 23 de octubre de 2012

- Aprobada por la Resolución 374 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.558 de 9 de diciembre de 2009, 'Por la cual se aprueba la Resolución número [786](#) del 6 de octubre 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 1o de la Ley 58 de 1982, el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, el Decreto 770 de 1984, el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, 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 en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, 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 la Ley 962 de 2005 en su artículo [15](#), establece el derecho de turno.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política y el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 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 I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN GENERAL.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponde 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 [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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 reglamenta la materia.



ARTÍCULO 3o. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Es responsabilidad de la dependencia de archivo y correspondencia de la Secretaría General 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 Dirección General, la Secretaría General, las Subdirecciones y las Oficinas, según la materia objeto de la petición. En las Direcciones Territoriales la responsabilidad la tienen los Directores Territoriales quienes tramitan y responden oportunamente a los peticionarios.



ARTÍCULO 4o. DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Los derechos de petición se clasifican como técnicos, administrativos, de información o de consulta.

Son 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).

Son administrativos 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.

Son de información aquellos que se refieren al 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 [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las solicitudes 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 [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> En la Sede central, todo derecho de petición escrito en papel, se debe presentar en la dependencia de archivo y correspondencia en el horario de atención al público, quien lo radicará y colocará en el casillero correspondiente para que la dependencia destinataria lo recoja en el siguiente recorrido programado.

Al radicar la petición se debe revisar 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 cumple con las exigencias del artículo [5o](#) de esta resolución 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 a completarla de lo cual se dejará constancia escrita.

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 el derecho de petición consta por escrito enviado por correo electrónico a la página:

www.igac.gov.co en el link denominado “Peticiones, Quejas y Reclamos” o en las cuentas de

correos electrónicos: webpage@igac.gov.co <o> guejasyreclamos@igac.gov.co, los responsables de su manejo deben remitirlo a la dependencia de Archivo y Correspondencia, para que sea radicado e ingresado al sistema.

El link denominado “Peticiones, Quejas y Reclamos” de la página www.igac.gov.co estará a cargo de la Secretaría General quien coordina la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias (PQRS) y las cuentas de correos electrónicos: webpage@igac.gov.co

webpage@igac.gov.co <o> guejasyreclamos@igac.gov.co.

En las Direcciones Territoriales, la Secretaria del Director Territorial, recibe y radica los derechos de petición y los pasa al Director Territorial, quien distribuye las peticiones al funcionario que considere competente para que proyecte la respuesta para firma del Director Territorial.

Recibida la petición por cualquiera de los medios antes citados, el responsable la contesta directamente o da traslado de la misma al área que considere competente para responderla en el nivel central o territorial, siempre registrando los trámites asignados y el responsable en el sistema de correspondencia. El funcionario a quien se le haya asignado la petición para responderla, deberá hacerlo dentro del plazo legal establecido para ello, término que se contará desde la fecha de radicación en el instituto.

De toda petición radicada, la dependencia de Archivo y Correspondencia, la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y el Director Territorial, según sea el caso, deben informar semanalmente por medio electrónico a la Secretaría General, para que a través de la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) compendie, controle y consolide la información sobre el derecho de petición. El responsable de dar la respuesta a la petición, además de enviar la contestación al correspondiente peticionario, debe informar por medio electrónico a la Secretaría General, para efecto de su control y consolidación.

Si se trata de un derecho de petición de información, tendrá el mismo trámite de radicación y distribución y, quien debe responder verifica que esta no sea de carácter reservado según la normatividad vigente, ordena la copia o fotocopia de los documentos requeridos, solicitando al peticionario cancelar el valor de las fotocopias.



ARTÍCULO 7o. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las peticiones verbales que se presenten en cualquier dependencia de la Sede Central, se resolverán directa e inmediatamente por esta, si es viable, e informará a la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para su registro en el Formato F200-01/2008.V5. En las Territoriales, 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 Territorial respectiva, igualmente, si es viable, la responde directamente e informa a la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para su registro.

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

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que la recepcione, la expide en forma sucinta.

Si no es posible dar respuesta inmediata se le solicita que sea presentada la petición por escrito y se le dará el trámite de las peticiones escritas. Si no sabe o no puede escribir, el funcionario que la recepcione dejará constancia de este hecho y procederá a hacer un resumen de la misma y le da el trámite de las peticiones escritas.

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



ARTÍCULO 8o. RESERVA. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Ningún miembro del Consejo Directivo o funcionario del Instituto podrá revelar los planes, proyectos y actos que se encuentren en estudio o en proceso de adopción, salvo que el Consejo Directivo o el Director General hayan autorizado la información.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINO PARA RESOLVER UN DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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 (15) días hábiles si se trata de derecho de petición en interés particular o general y diez (10) días hábiles si se trata de derecho de petición de información. Las consultas se resolverán dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Si no es posible atender la petición dentro de los términos señalados anteriormente, la dependencia competente informa al interesado el estado del trámite, los motivos de la demora y señalará la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

PARÁGRAFO. El incumplimiento a lo establecido en el presente artículo, dará lugar a la correspondiente acción disciplinaria.



ARTÍCULO 10. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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.

Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los plazos 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 11. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la

Resolución 1015 de 2012> 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 fuere posible o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la publicación de que trata el artículo siguiente.



ARTÍCULO 12. PUBLICIDAD. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, se publicará en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso, el texto o un extracto de la petición que permita identificar su objeto.



ARTÍCULO 13. COSTO DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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 hábiles siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.



ARTÍCULO 14. DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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 15. REQUISITOS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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 16. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Los términos señalados en el artículo [9](#)o de la presente resolución, se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento, según lo dispuesto por el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 17. DEL CONTROL. <**Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012**>

1. La Secretaría General, a través de la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, realizará el registro, consolidación y control de la atención al derecho de petición y para el efecto deberá:

- Llevar actualizada una base de datos a nivel nacional sobre todos los derechos de petición, su trámite y respuesta.
- Verificar que a todos los derechos de petición se les ha dado el trámite necesario y oportuno.

La Secretaría General solicita, cuando lo considere necesario, informes a quienes tienen la competencia para resolver los derechos de petición.

2. La Oficina de Control interno, en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, deberá:

- Comprobar que las dependencias investigan la situación que origina un derecho de petición e implementan la solución propuesta.
- Constatar directamente, la gestión realizada por las distintas dependencias del Instituto.

CAPITULO II.

DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 18. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Instituto o pedir copias de los mismos, siempre y cuando sean de propiedad de esta entidad y a solicitar certificaciones, con excepción de los documentos que tengan reserva constitucional o legal, sin embargo esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones.

Con fundamento en este derecho, también se podrá obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad.



ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> La información a que se refiere el artículo [18](#) del Código Contencioso Administrativo, estará disponible en la página web www.igac.gov.co y físicamente en la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información - (Area de Atención al Cliente).



ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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. Ante la insistencia del peticionario 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 este 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.



ARTÍCULO 21. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> El examen de documentos se hará en horas de despacho al público

y previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia a quien se le haya asignado 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 no podrán tener acceso los peticionarios.



ARTÍCULO 22. PLAZO PARA DECIDIR. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información deberán resolverse en un término máximo de diez (10) días hábiles.

Si en ese 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 hábiles inmediatamente siguientes, según lo establecido en el artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 23. PLAZO PARA DECIDIR LA ENTREGA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto deberá presentarse en el Area de Archivo y 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 o en la Pagaduría Territorial, lo cual también podrá hacerse mediante consignación del valor respectivo en la cuenta bancaria que para tales efectos la entidad le indique al usuario.



ARTÍCULO 24. SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> 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 (10) días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo [16](#) del Decreto 2150 de 1995.



ARTÍCULO 25. RESPUESTA NEGATIVA A UNA PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Cuando se resuelvan negativamente las peticiones de información, estas se notificarán al peticionario y al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales de conformidad con el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto 262 de 2000.



ARTÍCULO 26. RESPUESTA POSITIVA A UNA PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Cuando se resuelvan positivamente las peticiones de información, estas se ejecutarán simplemente.

CAPITULO III.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 27. LAS SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> El Instituto atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo. Las consultas serán absueltas por la dependencia

competente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles y no comprometerán la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO IV.

DE LAS CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 28. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las certificaciones son los documentos por medio de los cuales el Jefe de la dependencia competente informa sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos.



ARTÍCULO 29. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN EL BANCO DE DATOS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el Instituto haya recogido sobre ella, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.



ARTÍCULO 30. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES Y COPIAS SOBRE EXPEDIENTES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las certificaciones y copias sobre expedientes se harán y entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, según lo establece el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO V.

DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 31. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Para efectos del trámite establecido en esta Resolución se entenderá así:

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

Reclamo: Oposición expresa a una actuación o decisión 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 32. RESPONSABILIDAD Y TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> La responsabilidad de responder las quejas, reclamos y sugerencias, así como el trámite de las mismas, les corresponde a los funcionarios indicados en el artículo [30](#) de esta resolución.

La dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Secretaría General, realizará las siguientes actividades:

- Cuando la queja o reclamo es anónima, 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. Si se considera que puede haber lugar a un trámite disciplinario, da traslado a la Secretaría General. Compila la sugerencia, queja o reclamo en el formato diseñado para tal fin.

Traslada dentro del término establecido en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, las quejas y reclamos que competen a otras entidades.

- Informa a las personas en cualquier momento, el estado del trámite de su solicitud, cuando lo requiera el interesado.

- Hace seguimiento de las quejas y reclamos con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

- Elabora informe trimestral con destino a la Dirección General, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno o cuando estas lo requieran, los cuales deben contener lo siguiente:

a) Relación de las peticiones, quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas;

b) Relación de las funciones, productos o 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 ejercicio de las funciones, la prestación de los servicios que preste el Instituto, los productos de la entidad, la racionalización del empleo de los recursos disponibles y para hacer más participativa la gestión pública.

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.

La Dependencia a la cual le corresponda atender la queja, reclamo o sugerencia efectúa lo siguiente:

- Recibe, investiga y responde a quien presentó la sugerencia, queja o reclamo, en los términos señalados por la ley.

- Envía por medio electrónico a la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), los datos sobre el trámite y la decisión para que compendie, controle y consolide la información sobre sugerencias, quejas y reclamos.



ARTÍCULO 33. DE LOS MEDIOS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la

Resolución 1015 de 2012> El Instituto dispondrá de manera permanente de una línea nacional gratuita (01-8000-915570) y de una local (3694045) para facilitar el Control Ciudadano, a través de las cuales se puede reportar cualquier sugerencia, reclamo, queja o petición relacionada con las funciones, servicios o productos de la Entidad, las cuales 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) 3694054(82) En la página, www.igac.gov.co en el link denominado “Peticiones, Quejas y Reclamos” o en las cuentas de correos electrónicos, webpage@igac.gov.co <o> quejasyreclamos@igac.gov.co, los usuarios pueden consignar por escrito sus recomendaciones, quejas, reclamos o peticiones.



ARTÍCULO 34. FORMATO. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Todas las sugerencias, quejas o reclamos presentadas en forma verbal o escrita deben registrarse en el Formato F200-01/2008.V5 “Recepción de quejas, reclamos y sugerencias” el cual se constituye en instrumento para efectuar seguimiento y establecer los controles necesarios que garanticen la atención oportuna de las mismas.

CAPITULO VI.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 35. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva, pero el Instituto podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada en los términos del artículo [8o](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 36. NOTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular deberán notificarse personalmente al peticionario. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo, advirtiendo la procedencia de los recursos de reposición o de apelación, según sea el caso.



ARTÍCULO 37. NOTIFICACIÓN DE DECISIONES NEGATIVAS. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> De conformidad con el artículo [23](#) del Código Contencioso Administrativo y el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto-ley 262 del 2000, la decisión negativa a una petición de información deberá notificarse al peticionario, al Ministerio Público y al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales



ARTÍCULO 38. CONSOLIDACIÓN DE TODAS LAS SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> En los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, mediante correo electrónico, las Direcciones Territoriales envían a la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el formato F200-02/2008.V2 “Registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)” el reporte de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se hayan presentado y su respuesta o trámite o, informan que no se presentó novedad al respecto. Con base en esta información la

dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), junto con la información de la Sede Central, consolida a nivel nacional.

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario, la Secretaría General, a través de la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), elaborará un informe estadístico y analítico indicando el tipo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados en el periodo, así como las recomendaciones a que haya lugar y la Secretaría General lo presenta a la Dirección General con copia a la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación.

La Secretaría General puede solicitar en cualquier tiempo y a cualquiera de los responsables del trámite o decisión de los derechos de petición, un informe especial con el fin de realizar la supervisión correspondiente.

Así mismo, teniendo en cuenta la cultura de autocontrol, la Secretaría General realiza los siguientes procesos:

-- Verificar que a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se les ha dado el trámite necesario y oportuno incluyendo la respuesta al ciudadano.

-- Verificar que las dependencias investigan la situación que origina la queja o reclamo e implementan la solución propuesta.



ARTÍCULO 39. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> El orden de presentación será el de la radicación en el Sistema de Archivo y Correspondencia, el cual asigna número, fecha y hora, que determinan el turno para su trámite, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Las solicitudes que hacen relación al catastro y que puedan ser atendidas en oficina, es decir, sin necesidad de visita física al predio, se someten a turno según el orden de su presentación. Aquellas que necesariamente impliquen visita física deben someterse a la programación que haga el Director Territorial o el Subdirector de Catastro, según el caso, y de conformidad con los recursos humanos, económicos y físicos disponibles, teniendo en cuenta en lo posible la oportunidad de su presentación. El trámite y decisión de las solicitudes en el catastro se someterá al procedimiento especial que rige esta materia.

La radicación en el Sistema de Archivo y Correspondencia, que será público, permite verificar el respeto al derecho de turno.

Esta resolución se mantendrá a disposición de los usuarios en la dependencia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia.

Cuando se trate de pagos que deba atender el Instituto, los mismos estarán sujetos al orden de turno de presentación de la factura o documento equivalente en materia contractual y a la normatividad presupuestal.



ARTÍCULO 40. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales como es el caso de los de orden catastral, se

regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en esta resolución y sus reformas, en cuando resulten compatibles.



ARTÍCULO 41. SANCIONES. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> La desatención y la demora injustificada en resolver sobre las peticiones, quejas y reclamos, así como la inobservancia de los principios orientadores que regulan la función administrativa será sancionada disciplinariamente por el Instituto, como causal de mala conducta, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.



ARTÍCULO 42. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. <Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012> Las situaciones no previstas en el presente reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.



ARTÍCULO 43. VIGENCIA Y DEROGATORIA. <**Resolución derogada por el artículo [34](#) de la Resolución 1015 de 2012**> La presente resolución deroga la Resolución [209](#) del 26 de mayo del 2003, revoca las Resoluciones 435 del 18 de junio del 2009 y 623 del 20 de agosto del 2009 y, regirá a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 6 de octubre de 2009.

El Director General,

IVÁN DARÍO GÓMEZ GUZMÁN.



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

