

RESOLUCIÓN 1015 DE 2012

(octubre 22)

Diario Oficial No. 48.592 de 23 de octubre de 2012

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

SEDE CENTRAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017>

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”.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del Instituto Geográfico “Agustín Codazzi”', publicada en el Diario Oficial No. 50.226 de 7 de mayo de 2017.

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO “AGUSTÍN CODAZZI”,

en uso de las facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo [22](#) de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y 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 [22](#) de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), las autoridades deberán reglamentar 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 la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#) establece la obligación de resolver o contestar las quejas siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo (hoy, Ley [1437](#) del 2011), para los derechos de petición.

Que de conformidad con el inciso tercero del artículo [6o](#) de la Ley 962 del 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo [7o](#), numeral 8, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

Que la Ley 962 de 2005 en su artículo [15](#), establece el derecho de turno y el deber de respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política y el artículo [3o](#) de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios consagrados en la Constitución Política, en la parte primera del código precitado y en las leyes especiales, con aplicación específica del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

De acuerdo con lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DERECHO DE PETICIÓN – REGLAS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Reglamentar el trámite interno del derecho de petición, que se formule ante el Instituto dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas y reclamos para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto.



ARTÍCULO 2o. ALCANCE. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El trámite interno del derecho de petición aplica a todas las dependencias del Instituto a nivel nacional, con excepción de los procedimientos técnicos de la función catastral, de deslinde de entidades territoriales y avalúos administrativos especiales.



ARTÍCULO 3o. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Es responsabilidad de la dependencia de archivo y correspondencia de la Secretaría General la oportuna recepción, radicación y reparto de los derechos de petición, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos en la Sede Central, En las Direcciones Territoriales la responsabilidad la tienen los Directores Territoriales.

Los responsables del manejo de la página: www.igac.gov.co en el link denominado “Servicios al Ciudadano – Derecho de Petición” o de las cuentas de correos electrónicos:

quejasyreclamos@igac.gov.co, deben remitir las comunicaciones a la dependencia de Archivo y Correspondencia, para que sea radicado e ingresado al sistema.

El Director General, el Secretario General, los Subdirectores, los Jefes de las Oficinas los Directores Territoriales, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, los empleados con funciones de responsabilidad por las Unidades Operativas de Catastro y en general, los funcionarios que por delegación o desconcentración se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, queja o reclamo, responden por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera

clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario.



ARTÍCULO 4o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Constituye derecho de petición toda solicitud de reconocer un derecho, resolver una situación jurídica, prestar un servicio, dar información, de consultar, examinar y requerir copias de documentos, obtener certificaciones, absolver consultas, atender quejas y reclamos, denuncias e interponer recursos. Los derechos de petición se clasifican por sus motivos en: de interés general o particular.



ARTÍCULO 5o. FORMA DE PRESENTACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Las peticiones, quejas o reclamos, podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.



ARTÍCULO 6o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Las solicitudes escritas deben contener por lo menos:

1. Que esté dirigida al Instituto y/o al funcionario al cual se le dirige.
2. 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.



ARTÍCULO 7o. DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> En la Sede central, todo derecho de petición escrito, 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.

Para radicar la petición se debe revisar que la solicitud contenga los requisitos señalados en el artículo anterior, si cumple las exigencias radica y registra en el sistema, indicando que se trata de un derecho de petición.

Si hace falta algún dato, información o documento y comparece el peticionario, en el mismo acto se le indicará lo 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.

Los servidores públicos que presten sus servicios en el Instituto, que reciban directamente por vía fax, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio escrito, una petición, deberán remitirla de manera inmediata y para su radicación, en el nivel central a la dependencia de Archivo y Correspondencia y en el nivel territorial al Director Territorial.

Si el derecho de petición consta por escrito enviado por la página: www.igac.gov.co en el link denominado “Servicios al Ciudadano – Derecho de Petición” o en las cuentas de correos electrónicos: quejasyreclamosigac.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 Servicios al Ciudadano “Quejas y Reclamos” y “Derecho de Petición” de la página www.igac.gov.co estará a cargo de la Secretaría General quien coordina con la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), así como la cuenta de correo electrónico: quejasyreclamos@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 tramite, resuelva directamente dándole respuesta al peticionario o, proyecte la respuesta para firma del Director Territorial, según el caso.

Recibida la petición por cualquiera de los medios antes citados, el responsable del manejo del aplicativo de correspondencia – CORDIS, debe verificar que el documento cumpla con los requisitos de contenido (art. 6), tenga los anexos que se mencionan o relaciona los que recepciona y selecciona la modalidad de derecho de petición (artículo 4o) y el tiempo en el cual se atenderá (artículo 9o), siempre registrando la trazabilidad del documento.

El funcionario a quien se le haya asignado la petición para responderla, la contesta directamente o da traslado de la misma al área que considere competente para responderla en el nivel central o territorial, siempre registrando la trazabilidad del documento. El funcionario competente deberá responder la petición dentro del plazo legal establecido para ello, término que se contará desde el día siguiente al de la fecha de radicación en el Instituto.

Las peticiones deben resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

De toda petición radicada, la dependencia de Archivo y Correspondencia, la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) 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 y Reclamos (PQR) 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.



ARTÍCULO 8o. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo 42 de la Resolución 342 de 2017> Las peticiones verbales que se presenten en cualquier dependencia de la Sede Central, se resolverán directa e inmediatamente por esta, si es viable; si el ciudadano insiste en presentarla en forma escrita, el peticionario debe diligenciar el formato creado para tal fin, F20000-01/11.V6, el funcionario la radica en el sistema de correspondencia y le da el trámite de petición escrita.

En las Direcciones Territoriales, la recepción de las peticiones verbales se hace por parte del Director Territorial, 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 o si considera el peticionario que la petición conste por escrito debe diligenciar el formato F20000-01/11.V6, el funcionario la radica y le da el trámite de petición escrita.

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 recibe, la expide en forma sucinta.

Si no es posible dar respuesta inmediata, el funcionario que la recibe dejará constancia de este hecho y procederá a hacer un resumen de la misma y le da el trámite de las peticiones escritas, en el formato F20000-01/11.V6.



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

<Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El trámite para dar respuesta y solución a un derecho de petición debe realizarse en los términos que señala la ley, esto es:

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en el Instituto.

Si se trata de petición de documentos, debe resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en el Instituto y si no se da respuesta en este lapso, deben entregarse los documentos dentro de los tres (3) días siguientes.

Las solicitudes de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto deberán remitirse a la dependencia que tenga a su cargo la custodia de los documentos, a más tardar el día siguiente de la radicación.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información que se reciban de los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en el Instituto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver sobre la petición dentro del plazo legal, el Jefe de la dependencia competente informará al interesado de inmediato y antes del vencimiento del plazo, los motivos de la demora y el plazo en que se resolverá, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las peticiones que no sean de competencia del Instituto deben remitirse a la autoridad que se considere competente, dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción del escrito e informar de dicho trámite al peticionario dentro del mismo término, enviándole copia del oficio remisorio (artículo [21](#) Ley 1437/11). Si el peticionario actúa verbalmente, la remisión debe hacerse inmediatamente.

PARÁGRAFO. El incumplimiento a lo establecido en el presente artículo, así como la falta de atención al derecho de petición, constituye falta gravísima y da lugar a la correspondiente

sanción disciplinaria.



ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> De conformidad con el artículo [17](#) de la Ley 1437 del 2011, si al iniciar una actuación administrativa el servidor público de la dependencia competente encuentra que la información o los documentos proporcionados están incompletos, pero la actuación puede continuarse, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la petición, requiere al solicitante para que la complete dentro del término máximo de un (1) mes.

Una vez completada la petición comenzará a correr el término para resolverla.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

El peticionario antes del vencimiento de los anteriores plazos podrá solicitar su prórroga hasta por un término igual.

Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación, cuando no aporte dentro del plazo la información o documentos requeridos. En estos casos, el funcionario responsable o competente para decidir, conforme al artículo [30](#) de esta resolución, decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente y es susceptible del recurso de reposición.

Las notificaciones deben realizarse de conformidad con lo establecido en los artículos [67](#) a [69](#) de la Ley 1437 del 2011.

No podrá exigirse al peticionario copia o fotocopia de documentos que reposen en el Instituto o a los que este tenga facultad para acceder, ni exigir la presentación, suministro o entrega de documentos originales autenticados o copias o fotocopias autenticados, sin perjuicio de los controles o verificaciones que el Instituto deba realizar.

Aunque el interesado desista expresamente de su petición, el Instituto podrá continuar de oficio la actuación por razones de interés público y esta decisión de continuar el trámite debe expedirse por resolución motivada, que se comunicará a los interesados.



ARTÍCULO 11. COMUNICACIÓN A TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> 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 comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

El mismo funcionario responsable de atender la petición remitirá las comunicaciones a los terceros determinados, a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información la divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones dejará constancia escrita en el expediente.



ARTÍCULO 12. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo [11](#) de La Ley 1437 del 2011 y su trámite se efectuará conforme al artículo [12](#) de la misma ley.

La actuación administrativa se suspenderá desde la manifestación del impedimento o desde la presentación de la recusación, hasta cuando se decida.



ARTÍCULO 13. INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. <**Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017**>

A. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de información o documentos adicionales, según lo contemplado en el artículo [17](#) de la Ley 1437 del 2011, desde el requerimiento hasta cuando el peticionario allegue lo solicitado.
2. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación.
3. Durante el término fijado para práctica de pruebas, si se llegaren a decretar, en los eventos previstos en los artículos [40](#) y [79](#) de la Ley 1437 del 2011.

Terminada la interrupción, comenzarán otra vez a correr los términos sin atender al tiempo previo a la misma.

B. Los términos se suspenderán:

1. Mientras se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, que será máximo de un (1) mes, según lo previsto en el tercer inciso del artículo [10](#) de esta resolución.



ARTÍCULO 14. PAGO DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Los costos de la expedición de copias correrán por cuenta del interesado. Una vez se indique el valor a pagar, el peticionario consignará el mismo en la cuenta nacional número 011-99001-7, denominada IGAC – Recursos Propios, que tiene el Instituto en el Banco Davivienda y allegará la copia de la consignación a la dependencia que debe expedir y entregar las copias. El mismo funcionario que recibe la copia de la consignación la debe enviar inmediatamente al GIT Gestión Financiera, por el medio electrónico o físico más expedito.

ARTÍCULO 15. DEL CONTROL. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017>

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

1.1. Llevar actualizada una base de datos a nivel nacional sobre todos los derechos de petición, su trámite y respuesta.

1.2. 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 y Reclamos, deberá:

2.1. Comprobar que las dependencias investigan la situación que origina un derecho de petición e implementan la solución propuesta.

2.2. Constatar directamente, la gestión realizada por las distintas dependencias del Instituto.

CAPÍTULO II.

DERECHO DE PETICIÓN – REGLAS ESPECIALES.



ARTÍCULO 16. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Los interesados podrán consultar las informaciones y 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 e informaciones que tengan reserva constitucional o legal, sin embargo esta reserva no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas, que siendo constitucional o legalmente competente para ello, 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 17. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> La información a que se refiere el artículo [80](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), estará disponible en la página WEB www.igac.gov.co y físicamente en la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información – (área de Atención al Cliente).



ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Tendrán el carácter de reservado las informaciones y documentos definidos como tales por la Constitución Política, la ley y en especial el artículo [24](#) de la Ley 1437 del 2011.

Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta o la copia de las informaciones o documentos, debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter reservado de la información o los documentos negados y citando las disposiciones legales pertinentes y la notificará al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno en la vía gubernativa.

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 o las informaciones, 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 [26](#) de la Ley 1437 del 2011.



ARTÍCULO 19. EXAMEN DE DOCUMENTOS E INFORMACIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El examen de documentos e información 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. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservados. Los documentos o la información que tengan carácter reservado, se conservarán de manera separada o en cuadernos separados si forman parte de un expediente, colocando la inscripción de “Carácter Reservado”. A estos documentos o informaciones no podrán tener acceso los peticionarios.



ARTÍCULO 20. PETICIONES DE INFORMACIONES DE OTRAS AUTORIDADES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El Instituto resolverá una petición de información de otra autoridad en un término no mayor de diez (10) días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [30](#) de la Ley 1437 del 2011.



ARTÍCULO 21. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN BANCOS DE DATOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> 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.

CAPÍTULO III.

DE LAS QUEJAS.



ARTÍCULO 22. DEFINICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Para efectos del trámite establecido en esta resolución se entenderá por queja la manifestación expresa de denuncia, acusación, oposición, inconformidad o desacuerdo frente a una actuación o decisión.



ARTÍCULO 23. RESPONSABILIDAD Y TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> La responsabilidad de responder las quejas, así como el trámite de las mismas, le corresponde a los funcionarios indicados en el artículo [30](#) de esta resolución.

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

1. Cuando la queja o reclamo es anónimo, deja consignada tal situación en el espacio destinado para el nombre del reclamante o denunciante.
2. Evalúa la queja o reclamo, acopia documentación y la remite al 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 de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja o reclamo, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja; servicio o función sobre el que se presenta la queja.

3. Traslada la 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 queja en el formato diseñado para tal fin.

Traslada dentro del término establecido en el artículo [21](#) de la Ley 1437 del 2011 la queja o reclamo que compete a otra entidad.

4. Informa, a solicitud del interesado, el estado del trámite de la queja o reclamo.

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

6. Elabora informe trimestral con destino a la Dirección General, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Control Interno, así como los informes que se le requieran, los cuales deben contener lo siguiente:

6.1. Relación de las quejas o reclamos, así como la solución que se dio a las mismas;

6.2. Relación de las funciones, productos o servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas o reclamos;

Las actividades descritas en los numerales 1 a 5 inclusive, de este artículo, las realizará el Director Territorial respecto de las peticiones, quejas y reclamos de la correspondiente territorial.

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 o reclamo efectúa lo siguiente:

A. Recibe, investiga y contesta a quien presentó la queja o reclamo, en los términos señalados por la ley.

B. Envía por medio electrónico a la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), los datos sobre trámite y decisión de estas, para que las compendie, controle y consolide la información.



ARTÍCULO 24. DE LOS MEDIOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El Instituto dispondrá de manera permanente de una línea nacional gratuita (01-8000-958095), del fax al número (1) 3694000 Extensión 4656 y de una línea telefónica local (3694045) para facilitar el Control Ciudadano, a través de las cuales se puede reportar cualquier petición, queja o reclamo 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.

En la página: www.igac.gov.co en el link denominado “Peticiones y Quejas” o en las cuentas de correos electrónicos: webpage@igac.gov.co <o> quejas@igac.gov.co.



ARTÍCULO 25. REGISTRO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Las quejas o reclamos presentados en forma verbal se deben registrar en el formato F20000-01 de 2011.V6 por el quejoso o reclamante, si se presenta personalmente ante el Instituto

y solicita que conste por escrito, o la registra el funcionario que recibe la queja o reclamo, si se hace por vía telefónica. Este formato se debe radicar en el aplicativo CORDIS.

Si la queja se presenta por escrito, se registra en el aplicativo CORDIS.

Respecto de todas las quejas o reclamos registrados, la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) debe efectuar seguimiento y establecer los controles necesarios que garanticen la atención oportuna de las mismas.

CAPITULO IV.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 26. PUBLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Los actos administrativos de carácter general se publicarán en el **Diario Oficial**.



ARTÍCULO 27. NOTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los artículos [67](#), [68](#), [69](#), [71](#) y [73](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).



ARTÍCULO 28. CONSOLIDACIÓN DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> En los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, mediante correo electrónico, las Direcciones Territoriales envían a la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en el formato F20000-02 de 2011.V3 “Registro y seguimiento de quejas” el reporte de las peticiones, quejas y reclamos que se hayan presentado y su respuesta o trámite, señalando los datos de las comunicaciones emanadas del Instituto o, informan que no se presentó novedad al respecto.

Las peticiones, quejas y reclamos presentadas en la Sede Central del Instituto se radican en el formato precitado, por la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y se consolidan por esta en el mismo plazo de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.

En el mismo plazo, la dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) toma del aplicativo CORDIS la información sobre peticiones, su trámite y decisión.

Con base en la información sobre peticiones, quejas y reclamos, la mencionada dependencia, consolida esta información 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 y Reclamos (PQR), elabora un informe estadístico y analítico indicando el tipo de peticiones, quejas y reclamos presentados en el trimestre calendario inmediatamente anterior, así como las recomendaciones a que haya lugar. 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 a los responsables del trámite o decisión de los derechos de petición, queja o reclamo, 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:

1. Verificar que a todas las peticiones, quejas y reclamos se les ha dado el trámite necesario y oportuno incluyendo la respuesta al ciudadano.
2. Verificar que las dependencias investigan la situación que origina la petición, queja o reclamo e implementan la solución propuesta.



ARTÍCULO 29. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El orden de presentación será el de la radicación en el Sistema de Archivo y Correspondencia, CORDIS, 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, de conformidad con el numeral 6 del artículo [5o](#) de la Ley 1437 del 2011 y el artículo [13](#) del Decreto-ley 19 del 2012.

Las peticiones 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.

La radicación en el Sistema de Archivo y Correspondencia, CORDIS, 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 y Reclamos (PQR).

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 30. ATENCIÓN PERSONALIZADA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> En la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información se dispone de servidores públicos para la atención de solicitudes que requieran atención personalizada o telefónica, dentro del horario de atención al público, señalado para este efecto. Se dará prelación a las personas a las que se refieren el numeral 6 del artículo [5o](#) de la Ley 1437 del 2011 y el artículo [13](#) del Decreto-ley 19 de 2012.

Los servidores públicos de la citada oficina, que atiendan las solicitudes vía telefónica, deben identificarse con su nombre y llevar un registro de las solicitudes recibidas por esta vía indicando: el nombre completo del interesado y la materia de consulta.

Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el Instituto por fuera de las horas de atención al público, serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

En circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, el Instituto podrá modificar el

horario de atención al público.

La atención al público no podrá cesar sino hasta que sean atendidos todos los usuarios que hayan ingresado dentro del horario de atención.

En las Direcciones Territoriales la atención personalizada se hará a través del Centro de Información Geográfica.



ARTÍCULO 31. SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> El recibo y trámite de las sugerencias se efectuará por la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información. Las demás dependencias del Instituto que reciban sugerencias, deben remitirlas a la Oficina precitada.

La Oficina de Difusión y Mercadeo de Información en coordinación con el área a la que se refiera la sugerencia, la evaluará y hará la recomendación que estime pertinente ante la Dirección General.

De las sugerencias se elaborará un reporte trimestral, que debe remitirlo a la Dirección General dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario.



ARTÍCULO 32. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR LEYES ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales como es el caso de los de orden catastral, de avalúos administrativos especiales, de deslindes de entidades territoriales, se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 33. SANCIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017> Según el artículo [31](#) de la Ley 1437 del 2011, la desatención y la demora en resolver las peticiones, quejas o reclamos, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituye falta gravísima y da lugar a las sanciones de conformidad con la Ley [734](#) del 2002 (Código Disciplinario Único).



ARTÍCULO 34. VIGENCIA Y DEROGATORIA. <**Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 342 de 2017**> La presente resolución deroga la Resolución [786](#) del 6 de octubre del 2009 y rige a partir del día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 22 de octubre de 2012.

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

