

RESOLUCIÓN 342 DE 2017

(marzo 10)

Diario Oficial No. 50.226 de 7 de mayo de 2017

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del 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 [34](#) de la Ley 734 de 2002, el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, y por el artículo [2.2.3.12.14](#) del Decreto número 1069 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso de los documentos públicos, salvo en los casos que prohíbe la ley;

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 dispuestos en el Código Contencioso Administrativo hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo [34](#), numeral 19, establece como deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que mediante la Ley [1581](#) de 2012 y su Decreto Reglamentario número [1377](#) de 2013 se dictaron disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser tenidas en cuenta en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionados con datos personales o de carácter reservado;

Que la Ley [1755](#) de 2015 reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo consiguiente se hará referencia al Código, entendiéndose en él la incorporación que por sustitución efectuó el artículo [1o](#) de la ley 1755 de 2015;

Que el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que el Decreto número [1166](#) de 2016 adicionó el Capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1069 de 2015, en lo relacionado con la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la

comunicación o transferencia de la voz;

Que de acuerdo con lo previsto en los numerales 10 y 11 de la Sección 5.3. del artículo 2o de la Resolución IGAC 117 de 2017, el Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano de la Secretaría General tiene la función de coordinar la elaboración de instructivos para los procedimientos relacionados con la utilización de herramientas tecnológicas para la consulta y control de trazabilidad de las PQRD –peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias–, y contribuir en el seguimiento a las PQRD, verificando su oportuna atención por los responsables de las mismas para evitar vencimiento de términos, y lograr su atención oportuna;

Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario actualizar las disposiciones del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y, en especial, la Resolución número [1015](#) del 2012 “Por la cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender quejas, reclamos, denuncias y sugerencias”, con ocasión de las nuevas disposiciones que rigen la materia, en particular, la sustitución del Título II de la Ley [1437](#) de 2011 realizada por la Ley Estatutaria [1755](#) de 2015, el Decreto número [1069](#) de 2015 y el Decreto número [1166](#) de 2016;

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Adoptar el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, que se formulen ante el Instituto Geográfico “Agustín Codazzi” dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y el procedimiento interno para atender la presentación, tramitación y radicación de estas, garantizando el buen funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto.



ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones contenidas en la presente resolución deben ser tenidas en cuenta por todas las dependencias del Instituto a nivel nacional, con excepción de los procedimientos técnicos de la función catastral, deslinde de entidades territoriales y avalúos administrativos, que se rigen por las normas propias de cada una de esas materias.



ARTÍCULO 3o. OBJETO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

1. Peticiones de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los interesados.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles, salvo si se trata de una petición de solicitud de documentos, información o una consulta.

2. Peticiones de interés particular: Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles, salvo si se trata de una petición de solicitud de

documentos, información o una consulta.

3. Información: Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley [1712](#) de 2014 y Ley [1581](#) de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Término para resolver: 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, no teniendo la entidad la facultad de negar la entrega de los documentos solicitados al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

4. Solicitud de documentos: Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución, ley o tengan relación con la defensa o seguridad nacional.

Término para resolver: 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, no teniendo la entidad la facultad de negar la entrega de los documentos solicitados al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

5. Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Término para resolver. Treinta (30) días hábiles.

6. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

7. Reclamo. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

8. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

9. Reclamo en materia de datos personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su

representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley [1581](#) de 2012.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, de conformidad con el artículo [15](#) de la Ley 1581 de 2012. En ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. Recursos: Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.

Término para resolver: Se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos [74](#) a [86](#) y demás normas concordantes.

11. Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Reclamo en materia de datos personales.

Término para resolver: El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

12. Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de estas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Término para resolver: No mayor de diez (10) días. Sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

13. Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Término para resolver: Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo [258](#) de la Ley 5ª de 1992.

14. Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo. Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada.

Término para resolver: Máximo de cinco (5) días hábiles, atendiendo lo señalado en el artículo [15](#) de la Ley 24 de 1992.

PARÁGRAFO 1o. El servidor encargado de dar respuesta a peticiones deberá atenderla dentro del término legal establecido para ello, término que se contará desde el día siguiente a la fecha de radicación de la petición en el Instituto.

PARÁGRAFO 2o. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del

término legal, el Instituto por intermedio de la persona designada para atender el trámites y antes del vencimiento del término inicial señalado para dar respuesta, informará de tal circunstancia al petionario, expresando: i) los motivos de la demora, y ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 3o. El incumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, así como la falta de atención al derecho de petición, constituye falta disciplinaria y da lugar a la correspondiente investigación.

CAPÍTULO II.

RESPONSABILIDADES, PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 4o. RESPONSABILIDADES. En el proceso de mejora continua y en procura de atender oportunamente las peticiones presentadas al Instituto Geográfico “Agustín Codazzi” se precisan las siguientes responsabilidades:

Sede Central.

1. Recepción de peticiones. Es responsabilidad de la Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental (correspondencia) efectuar la oportuna recepción, radicación y reparto de todas las Peticiones que presenten los ciudadanos, según la clasificación referida en el artículo 3o de la presente resolución.
2. Recepción de Peticiones verbales, o por canal telefónico o virtual. Es responsabilidad del grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano recibir, registrar o imprimir y enviar para radicación al GIT Gestión Documental (correspondencia) todas las Peticiones que presenten los ciudadanos verbalmente por los canales presenciales, telefónicos y virtuales.
3. Reparto. Una vez recibida la correspondencia por cada una de las áreas, el jefe de la misma se encargará de efectuar el reparto en el personal que tenga a su cargo conforme el tema y naturaleza del mismo.
4. Seguimiento. Es responsabilidad del Grupo Interno de Servicio al Ciudadano contribuir en el seguimiento a las PQRDS, verificando la oportuna atención para evitar vencimiento de términos, para el logro de resultados de indicadores de oportunidad.

Direcciones Territoriales.

1. Recepción. Es responsabilidad de los Directores Territoriales, a través de los servidores designados para la atención al ciudadano, recibir y radicar las peticiones que presenten los ciudadanos, según la clasificación referida en el artículo 3o de la presente resolución.
2. Reparto. El Director Territorial una vez radicadas las solicitudes efectuará el reparto de las mismas de conformidad con los asuntos de que traten y responsables de los mismos al interior de la Dirección Territorial, de ello quedará registro en el sistema de correspondencia de la entidad.
3. Seguimiento. El seguimiento sobre la atención oportuna de las peticiones se efectuará por el Director Territorial, quien recibirá periódicamente reportes del Grupo Interno de Servicio al Ciudadano sobre el estado de cumplimiento de los mismos.

PARÁGRAFO. El servidor encargado de recibir las peticiones escritas verificará el

cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo para la radicación.



ARTÍCULO 5o. CANALES DE RECEPCIÓN. En el Instituto Geográfico “Agustín Codazzi” se recepcionarán las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, por canales presenciales, telefónicos y virtuales, en consideración al nivel territorial, así:

Nivel Nacional:

1. La página web del Instituto Geográfico Agustín Codazzi <http://www.igac.gov.co>. En el link denominado Servicio al ciudadano- Peticiones, Quejas, Reclamos.
2. La cuenta de correo electrónico establecida para tal fin: quejasyreclamos@igac.gov.co. servicioalciudadano@igac.gov.co
3. Las cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales.
4. La línea telefónica nacional gratuita de Quejas y Reclamos: 01 8000 95 80 95
5. La línea telefónica Bogotá (+57) 3 69 40 45

Sede Central:

6. Oficina de Correspondencia. A cargo del GIT de Gestión Documental en la sede central.
7. Oficina de atención al ciudadano. A cargo del GIT de Servicio al Ciudadano.

Nivel Territorial:

8. Las ventanillas únicas de atención al ciudadano en las Direcciones Territoriales.
9. Las ventanillas de radicación de correspondencia de Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro.
10. Los centros integrales de servicio al ciudadano.
11. En las unidades móviles cuando desarrollen actividades de presencia territorial y Ferias de Servicio al Ciudadano.
12. Los puntos de atención que la entidad llegue a establecer.

PARÁGRAFO. Las notificaciones judiciales se decepcionaran vía electrónica en el correo electrónico notificaciones.judiciales@igac.gov.co el cual es administrado por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.



ARTÍCULO 6o. PRESENTACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones podrán ser presentadas directamente por el interesado o mediante apoderado debidamente constituido, de forma verbal, por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos.

Si la petición se realiza de forma verbal y el contenido de la petición versa sobre asuntos que no son competencia de la entidad, se hará saber de inmediato al interesado y se procederá a

orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. Sin embargo, si el peticionario insiste en la radicación de la solicitud se procederá a la misma y se continuará el trámite para traslado, según corresponda, dejando constancia del tipo de orientación que se le dio al peticionario.

Si la petición se realiza de forma escrita y el contenido de la petición versa sobre asuntos que no son competencia de la entidad, se informará de inmediato al interesado dentro los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

Cuando la petición sea verbal, de ser posible, se resolverá de manera inmediata en la misma forma en que se presentó. El servidor que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. De lo anterior, se dejará registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin en la Entidad. Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el servidor que la recibe, expedirá la misma de forma sucinta.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

PARÁGRAFO 2o. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición verbal cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple información acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada. Sin embargo, se deberá tener una relación de las peticiones verbales atendidas en igual forma.

PARÁGRAFO 3o. Para la atención de peticiones, se promoverá en los peticionarios el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, a fin de optimizar la eficacia y oportunidad en las respuestas que emita el instituto.



ARTÍCULO 7o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá 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 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 las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Tratándose de peticiones realizadas a través de redes sociales, se deberá informar al ciudadano de los contenidos mínimos de la petición para proceder a su trámite conforme al procedimiento interno fijado para el efecto.

PARÁGRAFO 2o. Para las peticiones verbales la constancia de recepción de la misma deberá contener la información señalada en este artículo y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 3o. El peticionario puede presentar peticiones de carácter anónimo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, caso en el cual estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo.

CAPÍTULO III.

TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 8o. TRÁMITE DE PETICIONES. El servidor público del Instituto Geográfico “Agustín Codazzi”, a quien por reparto corresponda el trámite de la petición, deberá examinarla integralmente y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

De faltar algún dato, información o documento, se le informará al peticionario en el momento de radicación, indicándole la información para que proceda a completarla, de lo cual se dejará constancia escrita. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complete la misma en el término máximo de un (1) mes.

ARTÍCULO 9o. TRÁMITE DE PETICIONES POR CANAL VIRTUAL. Las peticiones remitidas por medios virtuales estarán a cargo del GIT Servicio al Ciudadano, quienes deben remitirlo a GIT de Gestión Documental, para que sea radicado e ingresado al sistema de correspondencia cuando fuera necesario. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la Entidad en las redes sociales administradas por la Oficina de Difusión y Mercadeo de la Información, serán tramitadas así:

a) Cuando el tipo de consulta lo permita se dará respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio;

b) En otros casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje con el enlace o link del formulario de Peticiones Quejas y Reclamos dispuesto en la página web, para que amplíe el contenido de la petición procurando de esta manera garantizar una respuesta oportuna. Lo anterior, considerando que no es pertinente publicar respuestas a situaciones particulares ni divulgar datos personales del peticionario;

c) Cuando un servidor público del Instituto en sede central reciba vía fax, o a su correo electrónico o cualquier otro medio escrito una petición, deberá remitirla inmediatamente al Grupo Interno de Gestión Documental, para su correspondiente radicación y trámite.

En el nivel territorial cuando se presente esta situación deberá remitirse inmediatamente al Director Territorial, para que proceda a la radicación e incorporación en el sistema de correspondencia dispuesto para el efecto.



ARTÍCULO 10. TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES. Cuando la petición se presente verbalmente por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, en cualquier dependencia de la Sede Central, se resolverán directa e inmediatamente por ese medio, si es viable.

En las Direcciones Territoriales, la recepción de las peticiones verbales se hace por parte de los funcionarios delegados para tal fin por el Director Territorial, quien la responderá directamente si es viable. Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados en el sistema de correspondencia y se le dará trámite de petición escrita.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la petición haya sido presentada de manera verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado indicando de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario y dejando constancia de dicha actuación, salvo que el peticionario solicite esta en medio escrito o electrónico.

PARÁGRAFO 2o. Las respuestas a las peticiones de acceso a información presentada verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014.



ARTÍCULO 11. COMPETENCIAS PARA DAR RESPUESTA. Los Directivos, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, los empleados con funciones de responsabilidad por las Unidades Operativas de Catastro, responsable de la unidad móvil y en general los funcionarios a quienes se les haya asignado la competencia para decidir sobre una petición, son responsables del trámite, su 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.

Cada dependencia y servidor de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas, según las responsabilidades señaladas en el artículo [4o](#) de la presente resolución y la asignación de trámites que se efectúen para: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta, según sea el caso.

Las peticiones deben resolverse en forma completa y de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario, a través de correo electrónico o a la dirección de notificación indicada por el peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

PARÁGRAFO 1o. El servidor a quien se le haya asignado la petición para responderla, deberá contestar directamente o dar traslado inmediato de la misma al área que considere competente para atenderla en el nivel central o territorial, siempre registrando la trazabilidad del documento en el sistema de correspondencia de la entidad.

PARÁGRAFO 2o. Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, la petición deberá resolverse por la dependencia del nivel jerárquico superior a los grupos de trabajo respectivos; con el fin de brindar una respuesta de fondo y articulada. En caso de ser un asunto a cargo de diferentes Subdirecciones o Direcciones Territoriales, el Grupo de Servicio al ciudadano asignará a la dependencia que tenga mayor responsabilidad en el tema a atender, y por tanto se encargará de solicitar los insumos de las demás dependencias, a efectos de consolidar y emitir respuesta integral y oportuna.

ARTÍCULO 12. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. Todas las peticiones se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones.
2. Resolver totalmente la petición o peticiones.
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud.
4. Usar una redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

ARTÍCULO 13. COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, así las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas o electrónicas se responderán por la misma vía en que fueron presentadas. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en aquella que este haya comunicado especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, en todo caso la respuesta deberá ingresarse al Sistema de Gestión Documental del Instituto.

Cuando la respuesta sea de comunicar por correo electrónico se remitirán al peticionario únicamente a través de la cuenta de correo electrónico institucional asignado a cada dependencia o dirección territorial en que se encuentre asignado el trámite, con copia a servicioalciudadano@igac.gov.co.

PARÁGRAFO 1o. Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al Instituto, se informará de esta situación a través de la página web del Instituto <http://www.igac.gov.co> y en la oficina de Atención al Ciudadano en Sede Central, o en cartelera en las Direcciones territoriales cuando corresponda, según el municipio en el cual el haya presentado la petición.

PARÁGRAFO 2o. De conformidad con el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [53](#) del CPACA), a los procedimientos y trámites administrativos adelantados a través de medios electrónicos, en cuanto sean compatibles con su naturaleza, les serán aplicables las disposiciones de la Ley [527](#) de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.



ARTÍCULO 14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo [25](#) de Ley 1712 de 2014, se han habilitado en la entidad, los mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal y escrita, incluida la vía electrónica.

Para las peticiones relacionadas con Información Pública Nacional, se determinará según el caso si la solicitud debe ser presentada por escrito, para lo cual los usuarios deberán llenar los formularios u otros instrumentos estandarizados diseñados por la Entidad para facilitar la presentación de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [15](#) del CPACA).

PARÁGRAFO 1o. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta su radicación y constancia, deberá darse por escrito de acuerdo a lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo [4o](#) del Decreto número 1494 de 2015.

PARÁGRAFO 2o. En todos los canales de atención se informará, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.



ARTÍCULO 15. INCLUSIÓN SOCIAL. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, se ha otorgado atención prioritaria y diferencial que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

Para la atención de personas en condición de limitación auditiva se ha dispuesto en la Sede Central por parte de la Secretaria General GIT de Servicio al Ciudadano personal especializado para atender y apoyar la recepción y trámite de peticiones en lenguaje de señas, quienes apoyarán el nivel territorial conforme al procedimiento previsto para el efecto.



ARTÍCULO 16. PETICIONES EN LENGUA NATIVA. Las personas que hablen una lengua nativa colombiana podrán presentar peticiones verbales o escritas ante el Instituto. Por ello se han habilitado mecanismos que garantizan la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Si al momento de la radicación no se cuenta con intérpretes para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, de conformidad con el artículo 8o de la Ley 1381 de 2010.



ARTÍCULO 17. TRASLADO POR FALTA DE COMPETENCIA. Si la petición no es competencia del Instituto, y así se le hizo saber al peticionario, pero este insistió en la radicación de la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación, se dará traslado por el GIT de Servicio al ciudadano de la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio

remisorio al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así le será comunicado. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la radicación de la petición en la autoridad competente.

PARÁGRAFO. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades, a fin de estas absuelvan aspectos propios de su competencia y que están implícitos en la petición.



ARTÍCULO 18. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO. De conformidad con el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015 (artículo 17 del CPACA), si al iniciar una actuación administrativa el servidor público de la dependencia competente encuentra que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o que la información y los documentos suministrados están incompletos, pero la actuación puede continuarse, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la petición, requerirá al solicitante para que la complete dentro del término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición. 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 petición o actuación, cuando no aporte dentro del plazo la información o documentos requeridos. En estos casos, el funcionario responsable o competente para resolver, decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente el cual será susceptible únicamente del recurso de reposición. Sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO 1o. 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,

PARÁGRAFO 2o. 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 19. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Se podrán rechazar todas aquellas peticiones que no sean respetuosas.

Cuando de la lectura de la petición no se comprenda su finalidad u objeto, la petición se devolverá al interesado para que este la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de que el peticionario no corrija o aclare, se archivará la petición.

En caso de que se presente una petición reiterativa ya resuelta, se podrá remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



ARTÍCULO 20. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad

del derecho y el riesgo del perjuicio invocado de conformidad con conforme al artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [20](#) del CPACA), adicionalmente se dará trámite preferente a las peticiones presentadas por un periodista, para el ejercicio de su actividad.

PARÁGRAFO. Se debe considerar la atención prioritaria, particularmente si se trata de niños, niñas o adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, así como ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas del punto de atención de la Dirección Territorial en que se presente.



ARTÍCULO 21. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, se pondrá en la página web y se entregará copias de la misma a quien lo solicite.



ARTÍCULO 22. PAGO DE COPIAS. Los costos de la expedición de copias correrán por cuenta del interesado y se liquidarán de confirmad con el Capítulo VIII Área de Producción número 8. Servicios de Fotocopias de la Resolución número 296 de 2017 “Por la cual se fija el precio unitario de venta a los bienes y servicios que produce y comercializa el Instituto Geográfico “Agustín Codazzi”, o aquella que la modifique derogue o sustituya.

Una vez se indique el valor a pagar, el servidor público del IGAC solicitará al GIT de gestión Financiera la Orden de Consignación, la cual será remitida al peticionario para que proceda al pago correspondiente en el Banco Davivienda Cuenta Nacional número 011-99001-7 denomina IGAC - Recursos Propios-.

Una vez efectuado el pago, el peticionario deberá remitir el comprobante de pago al funcionario encargado de atender la petición, para que éste proceda a la generación de copias que fueron solicitadas y pagadas.

CAPÍTULO IV.

TERCEROS, IMPEDIMENTOS, RECUSACIONES Y SEGUIMIENTOS EN LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 23. COMUNICACIÓN A TERCEROS. 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 24. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. Los responsables para decidir

peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo [11](#) de la Ley 1437 de 2011, en caso de impedimento el servidor enviará dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento la actuación con escrito motivado al superior y se surtirá trámite conforme lo dispuesto en el artículo [12](#) de la referida ley. En consecuencia la atención de la petición se suspenderá desde la manifestación del impedimento o desde la presentación de la recusación, hasta cuando se decida.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que no se pueda resolver la petición en los términos señalados por la ley a causa del impedimento, se deberá informar al interesado antes del vencimiento del término legalmente establecido, indicando los motivos de demora y precisando el plazo razonable en que se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble inicialmente previsto.



ARTÍCULO 25. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En caso de que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo o se constate que la petición está incompleta y dicha información y documentos son necesarios para adoptar una decisión de fondo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, según lo contemplado en el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [17](#) del CPACA).

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 para resolver la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo, o de ser solicitadas o decretadas para resolver los recursos, de conformidad con los artículos [40](#) y [79](#) de la Ley 1437 del 2011 respectivamente.

4. En los eventos en los que la entidad por motivo de organización administrativa u otras medidas del Gobierno nacional, así lo requiera.

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



ARTÍCULO 26. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos se suspenderán, en los siguientes casos:

1. Mientras se decide un impedimento o recusación, en consideración a los términos fijados por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [12](#) del CPACA).

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 artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [17](#) del CPACA).



ARTÍCULO 27. SEGUIMIENTO. La Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, realizará la consolidación y seguimiento de la atención oportuna a las peticiones presentadas ante el Instituto. Al efecto deberá:

1. Llevar actualizada la información a nivel nacional sobre todas las peticiones, su trámite y

respuesta.

2. Verificar que a todas las peticiones se les ha dado el trámite necesario y oportuno.
3. Solicitar cuando lo considere necesario, informes a quienes tienen la competencia para resolver las Peticiones.

PARÁGRAFO. La Oficina de Control Interno podrá comprobar que las dependencias investiguen la situación que origina las Peticiones e implementan soluciones para solucionar la situación, además podrán constatar la gestión realizada por las distintas dependencias del Instituto, en relación con la resolución de las peticiones presentadas a la entidad.

CAPÍTULO V.

REGLAS ESPECIALES.



ARTÍCULO 28. CONSULTA DE INFORMACIÓN. Los interesados podrán consultar las informaciones y los documentos que reposan en el Instituto o pedir copias y certificaciones de los mismos, siempre y cuando sean de propiedad de esta entidad, con excepción de los documentos e informaciones que tengan reserva por la Constitución Política, la ley y en especial el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo [24](#) del CPACA). Esta reserva no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, 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.

La negación de consulta o copia de informaciones o documentos por tener reserva legal, se realizará mediante providencia motivada, señalando el carácter reservado de la información o los documentos negados y citando las disposiciones legales pertinentes, actuación que se notificará en los términos de la Ley [1437](#) de 2011 al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno.

Ante la insistencia del peticionario en solicitar la información, se continuará el trámite en los términos del artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (artículo 26 del CPACA).

PARÁGRAFO. Los apoderados o personas autorizadas para acceder a la información reservada establecida en el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 (numerales 1, 3, 5, 7 y 8 del artículo [24](#) del CPACA), podrán solicitar esta mediante derecho de petición.



ARTÍCULO 29. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR LEYES ESPECIALES. Cuando se presenten peticiones que versen sobre trámites administrativos regulados por leyes especiales como es el caso de los de orden catastral, de avalúos administrativos especiales, de deslindes de entidades territoriales, se informará al peticionario por escrito que los términos de atención de estos asuntos no son propios del derecho de petición, por tratarse de actuaciones administrativas con régimen jurídico propio. En consecuencia, se le comunicará de forma clara y precisa que el trámite solicitado se regirá por esa normativa especial y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 30. INFORMACIÓN AL PÚBLICO. La información a que se refiere el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015 (artículo 8o del CPACA), se encuentra disponible en la página web <http://www.igac.gov.co> y físicamente en la oficina de atención al ciudadano de la Sede Central.

ARTÍCULO 31. EXAMEN DE DOCUMENTOS E INFORMACIONES. 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 32. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN BANCOS DE DATOS. 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 VI.

TRÁMITE DE QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS.

ARTÍCULO 33. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, por el email quejasyreclamos@igac.gov.co o a través de la página web <http://www.igac.gov.co> en el link quejas y reclamos y demás canales previstos en el artículo 5o de la presente resolución.

ARTÍCULO 34. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre de la autoridad, funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta.

Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

1. Nombre de la Autoridad y/o funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad. Dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
4. Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
5. Los hechos en los que se sustenta o apoya.
6. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
7. La firma del solicitante.

PARÁGRAFO 1o. La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido y análisis se encuentra mérito suficiente para ello.

PARÁGRAFO 2o. Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los funcionarios, dependencias, o al Instituto Geográfico “Agustín Codazzi” serán trasladados de manera inmediata a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.



ARTÍCULO 35. RESPONSABILIDAD Y TRÁMITE. La responsabilidad de atender y tramitar las quejas, reclamos y denuncias son concordantes con las fijadas en el artículo 4 de la presente resolución. Corresponderá a la Secretaria General a través del Grupo Interno de Servicio al Ciudadano efectuar las siguientes actividades:

1. Dejar constancia de si la queja, reclamo o denuncia es anónimo, en el espacio destinado para el nombre del reclamante o denunciante.
2. Evaluar la queja, reclamo o denuncia, y remitir está al área técnica o administrativa según sea su contenido. Teniendo en cuenta entre otros aspectos, los siguientes: (i) fecha de ocurrencia de los hechos; (ii) fecha de radicación; (iii) contenido de la queja, reclamo o denuncia; (iv) pruebas aportadas; (v) funcionarios y dependencia involucrados; (vi) nombre e identificación del quejoso; (vii) localización geográfica de la queja; (viii) servicio o función sobre el que se presenta la queja, reclamo o denuncia.
3. Trasladar la queja, reclamo o denuncia a la dependencia que le compete el estudio o solución a que haya lugar. Dependencia que deberá recibir, investigar y contestar a quien presentó la queja o reclamo, en los términos señalados por la ley y, remitirá copia de la respuesta al GIT de Servicio al Ciudadano del Instituto.
4. Remitir a la Secretaria General GIT de Gestión Disciplinaria, la queja reclamo o denuncia si considera que puede haber lugar a un trámite disciplinario.
5. Informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de la queja reclamo o denuncia.
6. Recibir por medio electrónico los datos sobre trámite y decisión de las peticiones atendidas por las dependencias del Instituto, para que las compendie, controle y consolide la información.
7. Realizar seguimiento de las quejas reclamo o denuncia con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.
8. Elaborar un informe trimestral de las quejas, reclamos y denuncias con destino a la Dirección General, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Control Interno, que contengan lo siguiente:
 - a) Relación de las quejas, reclamos o denuncias, presentadas en el trimestre y el trámite que se dio a las mismas;
 - b) Relacionar las funciones, productos o servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas o reclamos.

PARÁGRAFO 1o. Las actividades descritas en los numerales 1 a 5, de este artículo, las realizará en la Dirección territorial aquel servidos a quien el Director Territorial delegue para tal fin y remitirá a GIT de Servicio al Ciudadano la información correspondiente.

PARÁGRAFO 2o. La Oficina de Control Interno vigila 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.



ARTÍCULO 36. REGISTRO Y SEGUIMIENTO. Sobre todas las peticiones se seguirán las disposiciones de esta resolución relativas a registro, trámite y seguimiento de las peticiones.

CAPÍTULO VII.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 37. CONSOLIDACIÓN DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. La información relativa a las peticiones quejas reclamos y denuncias se consolidará. Así:

1. Direcciones Territoriales: En los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, mediante correo electrónico, las Direcciones Territoriales remitirán a la Secretaria General GIT de Servicio al Ciudadano el reporte de todas las peticiones que se hayan presentado y su respuesta o trámite, señalando los datos de las comunicaciones emanadas del Instituto o informaran que no se presentó novedad al respecto, en el formato que la Secretaría General haya para tal fin en el Sistema de Gestión Integrado.

2. Sede Central: De las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas en la Sede Central del Instituto se mantendrá actualizada la información por el GIT de Servicio al Ciudadano y se consolidan por éste en el primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, en el formato que la Secretaría General haya dispuesto para tal fin.

3. Consolidado Nacional. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario, la Secretaría General, a través del GIT de Servicio al Ciudadano, 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 presentará el informe a la Dirección General con copia a la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación.

PARÁGRAFO 1o. La Secretaría General a través del GIT de Servicio al Ciudadano verificará en el aplicativo de correspondencia la información sobre todas las peticiones, su trámite y decisión y, efectuará junto con los reportes remitidos por las Direcciones Territoriales y de Sede Central el consolidado de información a nivel nacional.

PARÁGRAFO 2o. La Secretaría General puede solicitar en cualquier tiempo a los responsables del trámite o decisión de las peticiones, un informe especial con el fin de realizar el seguimiento correspondiente, y podrá verificar en cualquier tiempo si se ha dado el trámite y se han efectuado las investigaciones correspondientes.



ARTÍCULO 38. SUGERENCIAS. El recibo y trámite de las sugerencias en la Sede Central se efectuará por la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, las demás dependencias del Instituto que reciban sugerencias, deberán direccionarlas a la precitada oficina.

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.

En las Direcciones Territoriales el trámite de sugerencias estará a cargo del funcionario asignado por el Director Territorial.

PARÁGRAFO. La Oficina de Difusión y Mercadeo de Información y las Direcciones Territoriales deberán remitir un reporte trimestral, a la Secretaria general GIT de Servicio al Ciudadano dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario.



ARTÍCULO 39. DERECHO DE TURNO. El orden de presentación de las peticiones, quejas reclamos y denuncias, será el que se genere al momento de la radicación en el Sistema de Correspondencia de la entidad y el mismo se respetará para la atención oportuna de las mismas y en consideración a lo previsto en el artículo 15 de la Ley 962 de 2015, el artículo [15](#) numeral 12 de la Ley 734 de 2002. Salvo que el asunto tenga prelación legal, de conformidad con el artículo [13](#) Decreto-ley 19 del 2012.

Las peticiones que hacen relación a trámites catastrales se seguirán de conformidad a los términos de la Resolución IGAC 70 de 2011, la que la modifique derogue o sustituya, y en estas para el derecho de turno se consideraran si el asunto es de aquellos que puede ser atendido en oficina, es decir, sin necesidad de visita física al predio, en tal caso se someten a turno según el orden de su presentación. Sin embargo, aquellas peticiones que necesariamente impliquen visita física se deberán someter a la programación que haga el Director Territorial o el Subdirector de Catastro, según el caso, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos, económicos y físicos disponibles, teniendo en cuenta la fecha de presentación de la petición.



ARTÍCULO 40. HORARIO DE ATENCIÓN. 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, de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 3:45 p. m. jornada continua.

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.

PARÁGRAFO. Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el Instituto por fuera de las horas de atención al público, se entenderán presentadas el día hábil siguiente a la fecha de remisión por el medio electrónico.

En las Direcciones Territoriales la atención personalizada se hará a través del Centros de Información y ventanillas únicas.



ARTÍCULO 41. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.



ARTÍCULO 42. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, deroga la Resolución número [1015](#) del 2012 y demás

disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 10 de marzo de 2017.

El Director General,

JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

