

1756

**RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2024**

( 01 NOV 2024 )

*“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi”*

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI**

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, y los numerales 20 y 24 del artículo 10 del Decreto 846 de 2021, y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política establece en su artículo 23 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.




Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo en los casos que establezca la Ley.

Que a su vez el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver y 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 el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005 dispone que, 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.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, establece que en todas las entidades públicas deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la

**Instituto Geográfico Agustín Codazzi** Carrera 30 No. 48 - 51, Bogotá D.C., Colombia (+57) 601 653 1888 www.igac.gov.co

Página | 1

moj  
FR  
de

LH



entidad, así como, contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios establecen términos y procedimientos específicos para resolver requerimientos relacionados con los datos personales de los ciudadanos, que reposan en las entidades públicas y privadas y desarrollan el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 superior.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el derecho fundamental de petición y se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno 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 de conformidad con el numeral 20 del artículo 38 de Ley 1952 de 2019, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 2052 del 2020, establece directrices para la gestión de servicios ciudadanos digitales, las consultas de acceso a la información pública, lenguaje claro, y sobre protección de datos personales, que deben ser implementadas por las entidades públicas de la Rama Ejecutiva del nivel nacional, entre otras. Así mismo, en su artículo 17 ordena crear dentro de su planta de personal una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

Que el Decreto 846 de 2021 "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi", dispuso en su artículo 16 que son funciones de la Oficina de Relación <sup>me</sup>

L/L



con el Ciudadano, entre otras, "(...) 10. Recibir, tramitar, y direccionar a las áreas correspondientes las peticiones que formule la ciudadanía por los diferentes canales de atención del Instituto y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD-, verificando su oportuna atención. 11. Recibir, tramitar y atender las peticiones de la ciudadanía que sean de su competencia. (...)".

Que, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, respecto de reglamentar la tramitación interna de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones; el IGAC expidió la Resolución 342 del 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del Instituto Geográfico "Agustín Codazzi".

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta de reunión del 3 de marzo de 2023 formuló y aprobó la versión oficial de la cadena de valor, en el marco de la actualización de la plataforma estratégica de la entidad y alineando los nuevos objetivos estratégicos al modelo de operación por procesos.

Que por lo antes expuesto y con el fin de adaptarse a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad, se hace necesario actualizar la reglamentación de la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a fin de armonizar dicho trámite con la normatividad vigente y los procesos internos de la entidad.

En mérito de lo anterior,

## RESUELVE

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

**Artículo 1. Objeto.** Reglamentar la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en adelante "PQRSDF", que se formulen ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en la presente Resolución son de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias, Direcciones Territoriales, los demás lugares físicos y digitales habilitados, donde haga presencia el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en lo relacionado con la gestión de las PQRSDF que se reciban en el IGAC.

**Artículo 3. Definiciones.** Para el desarrollo e implementación de las disposiciones de la presente Resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Consulta:** es una petición verbal o escrita que hace una persona al IGAC, sobre materias relacionadas con sus funciones o con los temas a su cargo, cuya respuesta

Handwritten initials and marks: "muy", "jl", and a signature.



01 NOV 2024

es un concepto que no compromete la responsabilidad de la Entidad, no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

2. **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
3. **Dato personal privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
4. **Dato personal semiprivado:** es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
5. **Dato personal sensible:** son aquellos que afectan la intimidad de su titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
6. **Dato Público:** aquel que no tiene naturaleza semiprivada, privada o sensible, concierne a un interés general, tales como registros o documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y/o sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas no sometidas a reserva. Son datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público.
7. **Dato Semiprivado:** aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, representante legal o tutor sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Son datos semiprivados, entre otros, los datos financieros y crediticios relacionados con la actividad comercial o de servicios.
8. **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.
9. **Derecho de petición ante el IGAC:** toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante el IGAC, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias, hacer sugerencias y felicitaciones.
10. **Felicitaciones:** manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios brindados por parte de la Entidad.
11. **Petición entre entidades:** son aquellas elevadas por alguna entidad del Estado colombiano o Entes Territoriales ante el IGAC, solicitando información, documentación o consultas.
12. **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 varios servidores públicos del IGAC en el desarrollo de sus funciones.



13. **Reclamo:** derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
14. **Solicitud de información:** modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.
15. **Sugerencia:** es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Artículo 4. Clasificación y término de las peticiones.** Para todos los efectos la clasificación de las peticiones y el término para resolverlas será el definido en las Leyes 1755 de 2015, 1712 de 2014, en el Decreto 1166 de 2016 y en las demás normas que las adicionen, modifiquen o las sustituyan.

En tal sentido, salvo norma legal especial toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a. **Peticiones de documentos y de información:** se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b. **Consulta a las autoridades:** se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- c. **Petición entre autoridades:** se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- d. **Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate:** las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.  
Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.
- e. **Acceso a la información y a la documentación oficial:** de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1909 de 2018, las organizaciones políticas que se declaren en oposición tendrán derecho a que se les facilite con celeridad, la información y documentación oficial, dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación de la solicitud; lo anterior sin perjuicio de lo contemplado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- f. **Peticiones de periodistas en el ejercicio de su profesión:** de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 este tipo de solicitudes se atenderán de manera preferente.
- g. Los requerimientos de los entes de control o de autoridades policiales o judiciales se atenderán en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas que regulen la materia.

LF dk



01 NOV 2024

**Parágrafo 1.** De manera excepcional, en caso de no poder dar respuesta dentro de los términos señalados en la Ley, es imperativo que, antes del vencimiento del plazo, el peticionario sea informado, indicando los motivos de la demora y precisando el tiempo en el cual será resuelta su petición. El nuevo término para dar respuesta a la petición no podrá exceder el doble del inicialmente previsto conforme lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo 2.** Los plazos expresados en días que se señalen en las leyes y actos oficiales se entenderán hábiles, en el evento de que se trate de días calendario, tal circunstancia deberá ser expresa.

**Artículo 5. Responsabilidades institucionales.** Para la atención de las peticiones interpuestas en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, es necesario describir las siguientes responsabilidades:

**a) Subdirección Administrativa y Financiera**

1. Recibir las PQRSDf presentadas en la ventanilla de correspondencia de la Sede Central.
2. Revisar, radicar, digitalizar, tipificar y asignar a las dependencias competentes, las PQRSDf presentadas ante el IGAC en la sede central.
3. Gestionar el envío de las comunicaciones oficiales de salida a través del servicio de mensajería certificada cuando corresponda, realizando el respectivo registro de los datos de envío y/o devolución en el Sistema de Gestión Documental.
4. Administrar funcionalmente el Sistema de Gestión Documental con el que cuente el IGAC.
5. Sensibilizar y capacitar sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental del IGAC en relación con la clasificación y tipificación de PQRSDf.
6. Reasignar o reclasificar las PQRSDf que fueron asignadas a dependencias diferentes a las competentes para su atención o a las que fueron asignados términos de respuesta incorrectos; según solicitud motivada por escrito que realice el responsable de la dependencia asignada.

**b) Oficina de Relación con el Ciudadano**

1. Recibir las PQRSDf a través de los canales de atención presencial, virtual habilitado y telefónico.
2. Enviar a la Subdirección Administrativa y Financiera las PQRSDf que sean recibidas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual habilitados para que sean debidamente radicadas, digitalizadas, tipificadas y asignadas a las dependencias competentes a través del Sistema de Gestión Documental, según la instrucción que para el efecto realice la Oficina de Relación con el Ciudadano.
3. Responder las PQRSDf que sean de su competencia. *mef*



4. Recibir las peticiones, los reclamos y consultas relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales y enviar a la Subdirección Administrativa y Financiera para que sean debidamente radicadas, digitalizadas, tipificadas y asignadas a las dependencias competentes a través del Sistema de Gestión Documental, según la instrucción que para el efecto realice la Oficina de Relación con el Ciudadano.
5. Reportar el incumplimiento en la respuesta de PQRSDf, en relación con su oportunidad, contenido (respuesta de fondo) y/o debida notificación, de la que tenga conocimiento, a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que realice las investigaciones a las que haya lugar.
6. Garantizar la mejora continua del proceso de PQRSDf a través del análisis de información recaudada de diferentes fuentes y poniéndola en conocimiento de las instancias institucionales a las que haya lugar.
7. Elaborar y socializar informes sobre el estado de las PQRSDf de todas las dependencias del Instituto, proponer y promover acciones de mejora.
8. Sensibilizar y cualificar sobre la vocación de servicio, la normatividad y el tratamiento interno del derecho de petición y la atención a las PQRSDf conforme la normativa y disposiciones vigentes.

**c) Direcciones Territoriales**

1. Recibir las PQRSDf a través del canal de atención presencial de cada Territorial.
2. Revisar, radicar, digitalizar, tipificar y asignar a las dependencias competentes, las PQRSDf presentadas en la ventanilla de correspondencia de cada una de sus sedes.
3. Gestionar el envío de las comunicaciones oficiales de salida a través del servicio de mensajería certificada cuando corresponda, realizando el respectivo registro de los datos de envío y/o devolución en el Sistema de Gestión Documental.
4. Identificar, promover e implementar acciones de mejora a partir de los informes sobre el estado de las PQRSDf remitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano.
5. Reportar el incumplimiento en la respuesta de PQRSDf, en relación con su oportunidad, contenido (respuesta de fondo) y/o debida notificación, de la que tenga conocimiento, a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que realice las investigaciones a las que haya lugar.

**d) Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

1. Administrar técnicamente y brindar soporte informático y tecnológico en los sistemas, herramientas e instrumentos tecnológicos vinculados con la gestión de PQRSDf.
2. Garantizar el cumplimiento de directrices y criterios de accesibilidad web en la sede electrónica institucional, incluyendo los diferentes formularios electrónicos dispuestos para que la ciudadanía pueda presentar peticiones a el IGAC.

**e) Oficina de Control Interno Disciplinario**



1. Definir conforme a su competencia el mérito disciplinario de las PQRSD presentadas ante la Entidad y las que le sean remitidas por las demás dependencias del Instituto.
2. Reasignar a la Oficina de Relación con el Ciudadano aquellas PQRSD las cuales no se consideren con mérito disciplinario, para que esta dependencia realice su trámite, resuelva e informe al ciudadano.
3. Tramitar todas las quejas con presunta incidencia disciplinaria que se presenten contra servidores públicos del Instituto conforme lo establecido en la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.
4. Informar al ciudadano que radica la PQRSD el estado de su queja en las oportunidades que define la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.
5. Remitir trimestralmente, los primeros diez (10) días siguiente al corte del trimestre, una estadística a la Oficina de Relación con el Ciudadano sobre actuaciones disciplinarias a las que se dio inicio por motivo de incumplimientos a los derechos de petición, con el fin de que con la misma se puedan establecer controles o acciones de mejora en la relación y atención al ciudadano, respetando la reserva propia de los procesos disciplinarios.

**f) Oficina Asesora Jurídica**

1. Mantener la política de protección de datos personales actualizada, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
2. Enviar información trimestral, dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes a dicho periodo, a la Oficina de Relación con el Ciudadano, sobre las acciones de tutela que tengan como origen el incumplimiento a la atención a las PQRSD.

**g) Oficina Asesora de Comunicaciones**

1. Liderar la puesta en marcha de un procedimiento de publicaciones web, que incluya lineamientos en materia editorial, para garantizar la línea gráfica, redacción, estilo, claridad y accesibilidad en las publicaciones web generadas por el IGAC.
2. Promover el cumplimiento de directrices y criterios de accesibilidad web en las publicaciones disponibles en la sede electrónica institucional.
3. Liderar la identificación, registro y gestión de PQRSD recibidas a través de redes sociales habilitadas, garantizando el tratamiento y protección de datos de la ciudadanía e involucrando a las demás dependencias del Instituto que tengan competencia en el asunto de cada interacción ciudadana en cuestión.

**Parágrafo.** Sin perjuicio de las responsabilidades definidas en este artículo, todas las dependencias del IGAC y en consecuencia todos los servidores públicos en el marco de sus funciones y los contratistas conforme a sus obligaciones contractuales serán responsables del cumplimiento del trámite establecido en la presente Resolución para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición de su competencia, conforme lo



establecido en la Ley 1755 de 2015 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 6. Responsabilidades de todos los servidores públicos en relación con las PQRSD:** Serán responsabilidad de todos los servidores públicos del IGAC las siguientes:

1. Velar por el tratamiento y protección de los datos personales, de conformidad con la Ley y con la Política de Protección de Datos Personales vigente del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
2. Dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD que le sean asignadas en los términos que señala la Ley, de manera completa, precisa y con un lenguaje claro e incluyente, de acuerdo con los fundamentos normativos que la soporten.
3. Priorizar peticiones en los casos definidos en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
4. Mantener la confidencialidad de la información a la que se accede al momento de dar respuesta de las PQRSD.
5. Orientar al ciudadano tanto en el procedimiento como en los requisitos para presentar PQRSD.
6. Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario aquellas PQRSD de las que tenga conocimiento que puedan tener una presunta incidencia disciplinaria.

**Artículo 7. Canales de atención.** El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con los siguientes canales oficiales de atención para recibir PQRSD:

**Canal virtual:**

1. Formulario electrónico dispuesto en la página web del Instituto Geográfico Agustín Codazzi [www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)
2. Correo electrónico [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co)
3. Cuentas oficiales habilitadas por la Entidad en redes sociales, que se podrán consultar en la página web.

**Canal Telefónico:**

4. Líneas telefónicas nacionales dispuestas por la Entidad, que se podrán consultar en la página web.

**Canal Presencial:**

5. Direcciones Territoriales: Sedes del IGAC a nivel nacional; para conocer su ubicación puede consultar en la página web de la Entidad [www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)
6. Sede central: Oficina de Relación con el Ciudadano ubicada en la Carrera 30 # 48-51, Bogotá D.C.

**Parágrafo 1.** En cumplimiento del artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el buzón oficial para recibir notificaciones judiciales es el correo electrónico [judiciales@igac.gov.co](mailto:judiciales@igac.gov.co)

Handwritten initials: JL and a signature.



01 NOV 2024

**Parágrafo 2.** Cuando cualquier servidor público y/o contratista del IGAC reciba en su correo electrónico institucional o por cualquier otro medio escrito en la sede central, Direcciones Territoriales y los demás lugares físicos donde haga presencia el Instituto Geográfico Agustín Codazzi una PQRSDf, deberá remitirla inmediatamente a [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co) y/o la Subdirección Administrativa y Financiera para su correspondiente radicación y asignación, según el caso.

**Artículo 8. Niveles de servicio.** Para la atención de las PQRSDf el IGAC implementará un esquema de niveles de atención a través del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de especializar, optimizar, monitorear y controlar la gestión de las PQRSDf al interior del IGAC.

**Artículo 9. Procedimientos regulados por leyes especiales.** Cuando se presenten peticiones que versen sobre trámites administrativos regulados por normas especiales se le informará al peticionario por escrito de forma clara y precisa que el trámite solicitado se regirá por esa normativa especial y en lo no previsto, aplicando las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en cuanto resulten compatibles.

## CAPÍTULO II

### Del trámite de las PQRSDf

**Artículo 10. Contenido de las peticiones.** Toda petición debe contener al menos la información definida en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Sin perjuicio de lo anterior, ninguna petición podrá ser rechazada por falta de claridad o por no contar con la documentación necesaria para su trámite. El servidor público a quien se le asigne la petición deberá verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos. En caso de que la petición no sea clara o esté incompleta, deberá solicitar la información o aclaraciones a las que haya lugar para emitir una respuesta oportuna y de fondo.

**Artículo 11. Trámite de las peticiones.** Todas las peticiones recibidas deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental con el que cuenta la Entidad y una vez atendidas, la respuesta deberá asociarse al radicado de entrada correspondiente.

Los servidores públicos en el marco de sus funciones y los contratistas conforme a sus obligaciones contractuales a quien por reparto corresponda el trámite de la petición, deberán examinarla integralmente y darle una respuesta de fondo y oportuna a cada petición o realizar su correspondiente traslado por competencia.

**Artículo 12. Competencia para dar respuesta a las PQRSDf.** Los servidores públicos de nivel directivo y jefes de oficina que hacen parte de la estructura orgánico funcional del IGAC tienen la competencia para firmar las comunicaciones oficiales que se proyecten como respuestas, sin perjuicio de las funciones y/o competencias que se



deleguen en los términos establecidos en la Ley 489 de 1998 y/o la norma que la adicione, modifique o sustituya.

**Parágrafo.** Cuando la petición implique temas de competencia de diferentes Direcciones Territoriales, Direcciones, Subdirecciones, u Oficinas, la petición deberá resolverse por la dependencia que, bajo una perspectiva funcional, tenga mayor incidencia con el objeto de la petición.

**Artículo 13. Características de las respuestas.** Todas las peticiones deberán ser resueltas de forma oportuna, clara, completa, de fondo, y deberán ser puestas en conocimiento de los peticionarios, para lo cual deberá seguirse las siguientes pautas:

1. Resolver concretamente la petición.
2. Resolver totalmente la petición.
3. Indicar las razones precisas para conceder, negar o trasladar una petición.
4. Usar una redacción congruente y en lenguaje claro, para que el peticionario la pueda comprender fácilmente, sin ningún tipo de intermediario.
5. Determinar para cada caso en concreto el mecanismo (s) de notificación idóneo (s) que permitan poner en conocimiento de los peticionarios las respuestas generadas por el IGAC.
6. Cumplir con las demás condiciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 14. Comunicación de la respuesta.** Las respuestas a las PQRSDF elevadas ante el IGAC, serán remitidas a la dirección de correspondencia o correo electrónico indicado por el peticionario, en todo caso la respuesta debe ingresar al Sistema de Gestión Documental del Instituto para su correspondiente identificación y trazabilidad, sin perjuicio de lo dispuesto, para efectos de notificaciones, en la Ley 1437 de 2011.

**Artículo 15. Atención prioritaria de peticiones.** De conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se dará atención prioritaria a aquellas peticiones relacionadas con el 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.

También cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el IGAC adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Así mismo, se dará prelación a aquellas peticiones realizadas por periodistas dentro del ejercicio de su actividad profesional.

**Artículo 16. Traslados por falta de competencia.** Si la petición no es competencia del IGAC, se procederá a su radicación en el Sistema de Gestión Documental y como

L-L d



máximo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, se dará traslado a la autoridad competente e informará del traslado al peticionario, adjuntando copia del oficio remitido. De no existir entidad competente, le será comunicado al peticionario.

Cuando se de traslado por competencia a otra entidad, se debe señalar en la comunicación el marco de competencia del IGAC y las razones por las cuales no es competente para resolver de fondo la petición.

**Parágrafo.** En caso de tener competencia parcial frente a la petición, el IGAC al momento de emitir la respuesta, deberá realizar traslado a otras entidades, a fin de que estas absuelvan aspectos propios de su competencia.

**Artículo 17. Trámite de peticiones verbales.** Cuando la petición se presente verbalmente por el canal presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, ésta será resuelta de manera directa e inmediata por el mismo medio, de ser posible.

La Entidad siempre deberá dejar constancia y radicar todas las peticiones verbales que se reciban, dicha radicación deberá contener por lo menos los datos definidos en los artículos 2.2.3.12.3 y 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016 o las demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, esto es:

- Número de radicado asignado a la petición con fecha y hora de recibido
- Datos de identificación y notificación del peticionario
- El objeto de la petición
- Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal
- Respuesta suministrada a la petición, salvo que el peticionario solicite su respuesta por un medio escrito.

Todas las peticiones verbales podrán responderse en los términos que establece la Ley. Si por la complejidad de la petición esta no puede ser resuelta de manera inmediata y de manera verbal, el servidor público deberá hacerlo explícito en la constancia de radicación indicándole al peticionario que recibirá la respuesta a su petición dentro del término de Ley. Para el efecto entregará al peticionario copia de la constancia de radicación.

**Parágrafo 1.** Cuando de manera verbal se realice una petición de acceso a información pública, una vez se surta el proceso de constancia de radicación, su respuesta deberá darse siempre por escrito, preferiblemente por medios electrónicos, si el peticionario así lo autoriza, conforme lo establecido el artículo 2.2.3.12.5 del Decreto 1166 de 2016 o las demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

11



1756  
01 NOV 2024

**Parágrafo 2.** No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al cual puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**Parágrafo 3.** Cuando la Entidad no sea competente, el servidor público encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente y/o dará el trámite de traslado correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite de traslado correspondiente.

**Artículo 18. Trámite de peticiones a través de redes sociales.** Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales habilitadas por la Entidad en redes sociales serán tramitadas de la siguiente manera por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones:

1. Cuando la petición lo permita se dará respuesta inmediata al peticionario por el mismo medio en que se presentó.
2. En otros casos más complejos y específicos, se adelantará el proceso ordinario de radicación, procurando brindar respuesta completa y oportuna en los términos establecidos según el tipo de petición y a través del canal de mensaje directo al perfil o cuenta del peticionario en la respectiva red social.
3. Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales, ya sea por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos, el funcionario encargado de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en caso de ser requerido, podrá solicitar al peticionario sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud, con posterioridad a la remisión de información sobre protección de datos personales. Dicha solicitud de datos se realizará a través de mensajes personales, directos o internos. Es importante aclarar que la falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro no restringe el adelantamiento del trámite interno por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones en articulación con la Oficina de Relación con el Ciudadano.

**Artículo 19. Peticiones en lengua nativa.** Las personas que hablen un dialecto o lengua nativa colombiana, incluida la lengua de señas colombiana, podrán presentar peticiones verbales o escritas ante el IGAC en dicha lengua y no se les pedirá que se comuniquen o radiquen su petición en castellano.

Para ello, se deberán garantizar los mecanismos que permitan la presentación, constancia, radicación, atención y respuesta en lengua nativa.

**Artículo 20. Peticiones incompletas y desistimiento.** De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley

0  
L/L



1755 de 2015, si dentro del trámite a una petición el servidor público de la dependencia competente encuentra que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o que la información o la documentación está incompleta, o la petición no es clara, solicitará al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la petición, las aclaraciones, información o documentación requerida, para que la complete en el 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 del plazo anterior 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; para lo cual el funcionario responsable o competente para resolverla decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente de la petición mediante acto administrativo motivado, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual procede únicamente el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Parágrafo 1.** No podrá exigirse copia de documentos que reposen en el Instituto o a los que tenga la facultad para acceder, ni exigir la presentación, suministro o entrega de los documentos originales autenticados o copias autenticadas, sin perjuicio de los controles de verificación que el Instituto deba realizar, esto en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020 y demás normativa que lo regule, complementemente y/o modifique.

**Parágrafo 2.** Aunque el interesado desista expresamente de su petición, el Instituto podrá continuar de oficio con la actuación por razones de interés público y esta decisión de continuar el trámite debe expedirse mediante resolución motivada, la cual será comunicada a los interesados.

**Artículo 21. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** El Instituto podrá rechazar todas aquellas peticiones que no sean respetuosas, siempre y cuando esta decisión esté debidamente justificada y se de a la misma la debida publicidad que se exige en todas las actuaciones de la administración, así como la posibilidad de impugnar el rechazo.

Sobre las peticiones oscuras, esto es, cuando no es posible establecer o comprender su objeto o finalidad, El Instituto deberá devolver la petición al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, indicando las razones por las cuales la petición no es clara. Si el peticionario no realiza la aclaración la Entidad podrá archivar la petición justificada en la incapacidad para dar una respuesta de fondo.

En caso de que presente una petición reiterativa ya resuelta, el Instituto 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 22. Peticiones análogas.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta, la cual será publicada en un diario de amplia circulación, la publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Artículo 23. Peticiones anónimas.** Se consideran peticiones anónimas, aquellas en las cuales se desconoce la información sobre el peticionario y/o aquellas en las cuales el peticionario por su voluntad solicita tener esta calidad. Estas deben ser admitidas para trámite con el fin de generar una respuesta de fondo por parte de la Entidad.

Si el ciudadano en su derecho de petición no relacionó datos que permitan notificar de manera personal la respuesta, la Entidad deberá publicarla en la página web institucional y en la cartelera de notificaciones de la Entidad, antes del vencimiento del término de ley, dando cumplimiento al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, atendiendo lo dispuesto en las normas relativas sobre protección de datos personales.

**Parágrafo.** En el evento de que la petición sea clasificada como anónima por parte del ciudadano, pero contenga información de identificación personal y de la ubicación del peticionario deberá enviarse la respuesta a través de los medios de contacto registrados.

**Artículo 24. Sugerencias y felicitaciones.** Para la recepción y gestión de las sugerencias y felicitaciones que se presenten ante el IGAC, se deben atender las siguientes directrices:

1. Todas las sugerencias y felicitaciones se atenderán en los términos previstos en la Ley para este tipo de peticiones y siempre se les dará una respuesta.
2. Cada dependencia dará trámite a las felicitaciones y sugerencias que se presenten ante la Entidad y sea de su competencia.

**Artículo 25 Pago de copias.** Los costos de la expedición de copias correrán por cuenta del peticionario y serán liquidadas de conformidad con la resolución vigente que fije los precios unitarios de venta de bienes y servicios que produce y comercializa el IGAC.

### CAPÍTULO III

#### Terceros, impedimentos, recusaciones y seguimiento a las peticiones

**Artículo 26. 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 la decisión que se vaya a tomar por la entidad, les será comunicada la existencia de la actuación, el objeto de esta 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 reconocida por el Instituto,

may  
L/CD



en caso de no conocer otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información será divulgada 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 se dejará constancia escrita en el expediente correspondiente.

**Artículo 27. 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 de la actuación, escrito motivado al superior y se surtirá el trámite conforme lo dispuesto en el artículo 12 de la referida Ley. En consecuencia, la atención de la petición será suspendida desde la manifestación del impedimento o desde la presentación de la recusación, hasta cuando se decida el responsable de la atención.

**Artículo 28. Suspensión de términos para resolver.** De acuerdo con la normativa legal vigente, los términos para resolver o contestar se suspenderán en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
2. Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que éste aporte lo solicitado en virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la constancia correspondiente.
4. Cuando la entidad suspenda términos e informe que requiere más tiempo para contestar.

**Artículo 29. Seguimiento.** La Oficina de Relación con el Ciudadano realizará seguimiento a las PQRSDf presentadas ante el IGAC, a partir de los reportes del Sistema de Gestión Documental. Para el efecto deberá:

- Generar un informe mensual que consolide la gestión de las PQRSDf con indicadores de productividad y oportunidad en la atención. Informe que será remitido a cada uno de los jefes de oficina, directores, subdirectores, coordinadores y directores territoriales a nivel nacional.
- Generar un informe trimestral que consolide la gestión de las PQRSDf a nivel nacional durante el periodo reportado, que incluya un análisis con recomendaciones sobre el mayor número de quejas y reclamos recibidos, señalando las principales recomendaciones. Informe que será remitido a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno, con copia a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación en la página web institucional, enlace transparencia y acceso a la información pública.



## CAPÍTULO IV

## De las peticiones sobre datos personales e información reservada

**Artículo 30. Trámite de las peticiones sobre datos personales.** Para dar respuesta a los reclamos y consultas que hagan los ciudadanos titulares, sus apoderados y demás personas autorizadas por ley, sobre los datos personales que reposen en el IGAC, se deberán aplicar las siguientes directrices:

1. Los reclamos, peticiones, quejas, denuncias y sugerencias: Serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción. Si no fuere posible atender la modalidad de reclamo dentro del término establecido, el Instituto informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
2. Las Consultas: Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, el Instituto informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Parágrafo.** Para el trámite de este tipo de requerimientos deberá observarse lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Instituto de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

**Artículo 31. Información Pública, reservada y clasificada y datos personales.** Toda información en posesión del Instituto es de público acceso, a excepción de la información que contenga datos personales protegidos en el marco de la Ley 1581 de 2012, y la información reservada y/o clasificada cuya limitación de acceso total o parcial se encuentre establecida en un fundamento constitucional o legal que así lo determine, en especial en aquellos de las Leyes 1755 de 2015 y 1712 de 2014 y en el índice de información reservada y clasificada.

**Parágrafo.** La negación de acceso completo o parcial a información pública clasificada o reservada, deberá motivarse por escrito en los términos previstos por la Ley 1712 de 2014. El procedimiento para el rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva y la insistencia del solicitante en caso de reserva se realizará conforme lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 32. Examen de documentos e información.** El examen de documentos e información se hará en horas de atención al público previa autorización del jefe de la respectiva dependencia a quien se haya asignado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservados, clasificados o que contengan datos personales que no sean públicos.

L101



Los documentos o la información que tenga carácter reservado se conservarán de manera separada o en cuaderno independiente en caso de pertenecer a un expediente, registrando la inscripción de “*carácter reservado*”, a estos documentos o información, razón por la cual no podrán tener acceso los peticionarios, salvo en los casos que determina la ley.

**Parágrafo.** En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción referida en un fundamento legal o constitucional, se deberá elaborar una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable.

**Artículo 33. 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, así como a conocer la política de tratamiento de datos personales publicada en la página web del IGAC.

**Artículo 34. Consulta de información personal.** En respuesta a una petición, no se podrá entregar información que contenga datos personales protegidos por la ley 1581 de 2012, salvo que sean datos públicos, en cumplimiento de un deber legal de la entidad o que hayan sido previamente autorizados por la persona titular de la información. El funcionario que dará respuesta a la petición deberá verificar que los datos a entregar respeten las normas en materia de protección de datos personales.

**Parágrafo 1.** Se prohíbe la entrega de información que contenga datos personales sensibles, con excepción de las situaciones consagradas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

**Parágrafo 2.** Tratándose de información que contiene datos personales privados o sensibles se exceptúa el requisito de autorización del titular de acuerdo con lo señalado en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.

**Parágrafo 3.** Cuando la información contenga datos sensibles que sean necesarios para el reconocimiento o defensa de un derecho en un proceso judicial, se deberá, en todo caso, tener autorización del titular, de su tutor, o representante legal.

## CAPÍTULO V

### Trámite de quejas, reclamos y denuncias

**Artículo 35. Presentación de quejas, reclamos y denuncias.** Las quejas, reclamos y denuncias serán presentadas en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal, virtual o telefónica a través de los canales de atención al ciudadano definidas en la presente Resolución.





**Artículo 36. Falta disciplinaria.** De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

**Parágrafo.** De conformidad con lo establecido en el numeral 8° del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 y las demás normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten se considera como prohibición de todo servidor público la de omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

**Artículo 37. Quejas contra servidores por afectación del servicio.** La atención de las quejas presentadas a través de los canales de atención que trata la presente resolución, contra servidores públicos se remitirán a la Oficina de Control Interno Disciplinario, y se gestionará conforme a la Ley Disciplinaria y a lo dispuesto en el procedimiento interno.

**Artículo 38. Denuncia por actos de corrupción.** La Oficina de Control Interno Disciplinario, evaluará las denuncias por actos de corrupción de acuerdo con la normatividad vigente y remitirá lo correspondiente a la autoridad penal o administrativa e iniciará las actuaciones disciplinarias a que haya lugar conforme a las normas vigentes y el procedimiento interno.

## CAPÍTULO VI

### Disposiciones Finales

**Artículo 39. Solicitud de informes extraordinarios.** En el marco del seguimiento que realiza la Oficina de Relación con el Ciudadano respecto de las PQRSDF que se reciben en la entidad, ésta podrá solicitar en cualquier momento a los responsables de los radicados y/o trámite de las peticiones a nivel nacional, un informe detallado para analizar la gestión realizada e identificar acciones de mejora.

**Artículo 40. Derecho a turno.** El orden de presentación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones será el generado al momento de la radicación en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y será respetado para la atención oportuna de las mismas, salvo que el asunto tenga prelación conforme lo establece la Ley.

**Artículo 41. Horario de atención.** Las peticiones verbales y escritas, así como las solicitudes que requieran atención personalizada, serán recibidas y atendidas en el horario de oficina correspondiente para la sede central y para cada Dirección Territorial,

L L a



para el efecto el peticionario deberá consultar los horarios de atención dispuestos en la página web institucional de la Entidad.

Las peticiones promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico habilitado, se recibirán las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana; sin embargo, de allegarse por fuera del horario laboral, la radicación a la misma será surtida al siguiente día hábil de la fecha de recibo.

La línea nacional de atención a la ciudadanía del Instituto funcionará en un horario de lunes a viernes de 7:15 a.m. a 4:00 p.m.

**Artículo 42. Alcance de los conceptos.** Salvo disposición legal contraria, los conceptos emitidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

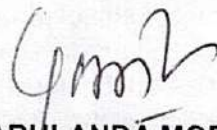
**Artículo 43. Aspectos no previstos.** En los aspectos no previstos en la presente Resolución se aplicará lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas relativas al ejercicio del derecho de petición, así como aquellas que las modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten.

**Artículo 44. Vigencia y derogatoria.** La presente Resolución rige a partir de su publicación en el diario oficial y deroga la Resolución No. 342 de 2017 y demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en la ciudad de Bogotá D.C.

01 NOV 2024



**GUSTAVO MARULANDA MORÁLES**  
Director General

Proyectó: Lina Margarita Díaz Espinosa - Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano  
Revisó: Kelly Johanna Morales Sarmiento - Asesora Dirección General  
Julián Felipe Bonilla Moreno - Contratista Oficina Asesora Jurídica  
Juan Sebastián Emanuel Sierra Álvarez - Contratista Oficina Asesora Jurídica  
Carlos Alberto Ortiz López - Contratista Oficina Asesora Jurídica  
Eliana María Reyes Fernández - Contratista Oficina Asesora Jurídica  
Aprobó: Martha Lucía Parra García - Secretaria General  
María Alejandra Ferreira Hernández - Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano  
Camila Gutiérrez Barragán - Jefe Oficina Asesora Jurídica