

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

RESOLUCIÓN No. 20264020000625



Fecha: 23-01-2026

*“Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura”*

EL VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN CORPORATIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

En uso de sus facultades legales y en especial las consagradas en los numerales 1, 2 y 9 del artículo 18 del Decreto 4165 de 2011 modificado por el Decreto 746 de 2022; el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, el Decreto 1081 de 2015; los numerales 1, 4 y 35 del artículo 7 de la Resolución 20221000007275 de 2022 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política garantiza el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener una pronta respuesta.

Que en el marco de lo dispuesto en los artículos 230 y 241 de la Constitución Política, las autoridades administrativas deben observar el precedente judicial fijado por las Altas Cortes de la jurisdicción ordinaria, contencioso administrativa y constitucional al resolver los asuntos de su competencia.

Que la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2080 de 2021, regula el derecho de petición y el procedimiento administrativo general, señalando términos, modalidades, obligaciones y garantías tanto para los ciudadanos como para las autoridades.

Que la Ley 1581 de 2012, establece el régimen general de protección de datos personales, aplicable al tratamiento de la información suministrada por los peticionarios.

Que la Ley 1712 de 2014 desarrolla el derecho de acceso a la información pública y exige criterios de máxima publicidad, transparencia, razonabilidad y proporcionalidad en el manejo de la información pública.

Que el Capítulo 12 del Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 brinda un marco jurídico relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que mediante Resolución 2138 de 2021 se “Reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”.

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, el proyecto de resolución fue publicado del 30 de diciembre de 2025 al 6 de enero de 2026 en el link <https://www.ani.gov.co/participacion-en-linea/proyectos-de-normatividad> de la página web de la Entidad. Este proceso se realizó con el propósito de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas sin perjuicio de la facultad de la administración para su adopción y expedición.

Que se hace necesario derogar la Resolución 2138 de 2021 y adoptar lineamientos internos que fortalezcan la gestión integral, uniforme y oportuna del derecho de petición en todos los canales institucionales y dependencias de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI).  
En mérito de lo expuesto,



**CAPÍTULO I**  
**OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**RESUELVE:**

**Artículo 1. Objeto.** Reglamentar la recepción, tipificación, radicación, asignación, trámite interno y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI).

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** La presente resolución se aplica a todos los servidores públicos, contratistas y dependencias de la Agencia Nacional de Infraestructura, en adelante ANI, en las actividades relacionadas con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en adelante PQRSD.

**Artículo 3. Definiciones.** Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de las previstas en la ley y la jurisprudencia constitucional:

- a. **Consulta:** solicitud verbal o escrita mediante la cual una persona solicita a la ANI orientación o concepto sobre asuntos de su competencia. La respuesta es orientadora, debe ser clara y precisa, y no constituye decisión administrativa vinculante, salvo norma especial en contrario.
- b. **Denuncia:** comunicación verbal o escrita mediante la cual una persona informa a la ANI o a la autoridad competente, la posible ocurrencia de un hecho que podría constituir infracción legal, falta disciplinaria o delito, independientemente de que el denunciante haya sufrido un perjuicio personal o haya sido testigo del hecho denunciado.
- c. **Petición:** manifestación verbal o escrita, por motivos de interés general o particular, mediante la cual una persona solicita a la ANI información, documentos, la atención de una consulta, orientación, reconocimiento de derechos, resolución de situaciones jurídicas o presentación de quejas, reclamos y denuncias.
- d. **Petición análoga:** solicitud que presenta identidad sustancial en su objeto, hechos y fundamentos jurídicos respecto de otra previamente tramitada o resuelta por la ANI.
- e. **Petición anónima:** solicitud verbal o escrita en la que el peticionario no brinda los datos personales que permitan su identificación.
- f. **Petición de documentos:** manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona solicita a la ANI, copias físicas o digitales de documentos públicos que reposan en la ANI.
- g. **Petición de información:** solicitud verbal o escrita mediante la cual una persona solicita a la ANI información relacionada con sus funciones o actividades institucionales.
- h. **Petición incompleta:** solicitud verbal o escrita presentada por una persona de manera incompleta, de manera tal que no permite a la ANI gestionar o adoptar una decisión de fondo.
- i. **Petición irrespetuosa:** petición cuyo contenido utiliza lenguaje ofensivo, injurioso o denigrante contra la ANI, sus servidores o terceros, vulnerando el deber de respeto en las relaciones con la administración.
- j. **Petición oscura:** solicitud verbal o escrita presentada por una persona cuyo contenido u objeto no es comprensible.
- k. **Petición reiterativa:** solicitud verbal o escrita presentada por el mismo peticionario ante la ANI relacionada con el mismo asunto y contenido, sin aportar hechos nuevos o elementos que modifiquen la respuesta previamente emitida.
- l. **Queja:** manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona expresa inconformidad o reproche frente a la actuación presuntamente irregular de la entidad, un servidor público o contratista de la ANI, relacionada con el ejercicio de sus funciones o el cumplimiento de obligaciones contractuales.



- m. **Reclamo:** manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona expresa insatisfacción o desacuerdo frente a la prestación deficiente, inoportuna o incorrecta de un servicio, actuación o atención de la entidad, un servidor público o contratista de la ANI.
- n. **Sugerencia:** manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona presenta una opinión, recomendación o propuesta destinada a mejorar la prestación de servicios, los procesos institucionales o la gestión administrativa de la ANI.

## CAPÍTULO II RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PQRSD

**Artículo 4. Horario de atención, recepción y radicación de PQRSD.** El área de correspondencia realizará la recepción y radicación de las PQRSD de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. La atención al público se realizará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

**Parágrafo.** De toda presentación de PQRSD se deberá generar un radicado salvo que por fallas técnicas o fuerza mayor impidan generarlo. Evento en el cual se entregará el radicado en el día hábil siguiente.

**Artículo 5. Canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).** Los canales oficiales a través de los cuales las personas pueden radicar sus PQRSD al interior de la ANI son:

### I. Canal Presencial / Físico

Directamente en las oficinas de la Agencia Nacional de Infraestructura  
Calle 24A # 59 – 42 Edificio T3 Torre 4  
Piso 2, en la ciudad de Bogotá D.C.

### II. Canal Telefónico:

- PBX (1) 484 88 60
- Línea gratuita nacional 01 8000 410151

### III. Canal Virtual:

- Ingresando a la página web de la ANI [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co) en la sección “Atención y Servicio a la Ciudadanía” – “Servicio al Ciudadano” – “Ciudadano” - Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias” – Registre su PQRSD”. Formulario ubicado en el siguiente enlace: <https://aniscopeio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public>
- Correo electrónico: [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)

**Parágrafo 1.** Las PQRSD recibidas a través de medios electrónicos fuera del horario establecido, se entenderán recibidas el día hábil siguiente.

**Parágrafo 2.** Las PQRSD recibidas a través de los correos electrónicos institucionales asignados a los funcionarios y/o contratistas de la ANI, deberán ser reenviadas el mismo día, al correo: [orfeoradicar@ani.gov.co](mailto:orfeoradicar@ani.gov.co), por ser el canal autorizado para la recepción de éstas.

**Parágrafo 3.** Las PQRSD presentadas por ciudadanos ante funcionarios o colaboradores de la ANI, fuera de las instalaciones de la entidad, esto es, en eventos institucionales o en el marco del cumplimiento de sus funciones u obligaciones contractuales, deberán ser gestionadas para su radicación a través del canal virtual.

**Parágrafo 4.** Las redes sociales oficiales de la ANI sólo operan de manera unidireccional para informar de las acciones y gestiones realizadas por la entidad.

**Artículo 6. Radicación en Sistema de Gestión Documental.** Todas las PQRSD deberán ser recibidas, clasificadas y radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la ANI para su posterior reparto o asignación.

En el mismo sentido, las respuestas a las PQRSD y demás documentos de salida se realizarán a través del Sistema de Gestión Documental, para su posterior envío mediante el servicio de correspondencia.

**Artículo 7. Recepción verbal de PQRSD.** El personal de atención al ciudadano será responsable de orientar y, cuando corresponda, transcribir en el formato establecido las PQRSD que se presenten de manera verbal en las instalaciones de la entidad o a través de la línea telefónica.



Posteriormente, al ciudadano se le informará el radicado correspondiente a través de los medios dispuestos para el efecto.

**Artículo 8. Petición presentada en lenguas nativas.** Para el trámite de las PQRSD presentadas en lenguas o dialectos distintas al castellano a través de los canales de recepción, se dejará constancia de su recepción y deberán ser recibidas. La respuesta se emitirá en la misma lengua o dialecto de la petición, en el término de ley dispuesto para el tipo de solicitud presentada.

**Parágrafo.** Cuando no se cuente con intérprete 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.

**Artículo 9. Registro de petición incompleta.** Cuando una petición no esté acompañada de los documentos o información exigidos por la ley, en el momento de su recepción se informará al peticionario cuáles son los elementos faltantes. No obstante, si el ciudadano solicita que la petición sea radicada, esta deberá registrarse dejando constancia de los requisitos o documentos no aportados, sin que ello detenga la continuidad del trámite.

**Artículo 10. Contenido de las respuestas a las PQRSD.** Las áreas encargadas de dar respuesta a las PQRSD tendrán en cuenta lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 y procurarán ajustarse a lo dispuesto en la jurisprudencia constitucional que señala que el contenido de la respuesta debe ser: a) clara: que explique de manera comprensible el sentido y contenido de la respuesta; b) de fondo: que se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; c) suficiente: porque debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; d) efectiva, si soluciona el caso que se plantea; e) congruente: si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido; y f) precisa: de forma tal que atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.

**Artículo 11. Tipificación, clasificación y términos legales.** La tipificación y clasificación se hará de acuerdo con los términos legales aplicables a las PQRSD presentadas en el Anexo 1.

**Parágrafo 1.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados por la ley, se dará aplicación a lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

**Parágrafo 2.** En el evento en que las disposiciones legales o reglamentarias que regulen las actuaciones, clasificaciones o términos compilados en el Anexo 1 sean modificadas, sustituidas o derogadas, prevalecerá en todo caso la norma vigente al momento de la actuación, aun cuando no se haya efectuado la actualización formal del referido Anexo.

**Artículo 12. Tratamiento de datos personales.** El tratamiento de los datos personales y la protección de la información suministrada por quienes presenten PQRSD, de manera verbal o escrita, se regirá por la Ley 1581 de 2012, la "Política General de Seguridad y Privacidad de la Información" adoptada por la ANI y demás normatividad aplicable en la materia.

### CAPÍTULO III REPARTO, TRÁMITE INTERNO Y RESPUESTA

**Artículo 13. Reparto o asignación de las PQRSD.** Una vez radicadas y digitalizadas las PQRSD y los documentos que lo acompañan, serán tipificadas y asignadas a la dependencia competente, conforme a las funciones establecidas en la estructura orgánica y en los actos administrativos internos que regulan la organización y responsabilidades de la entidad.

**Parágrafo 1.** Cuando el que recibe una PQRSD determine que no es competente para su trámite, deberá consultar el manual de funciones y demás actos administrativos que distribuyan o deleguen competencias para reasignarla a más tardar al día hábil siguiente mediante el Sistema de Gestión Documental, dejando constancia de la razón que justifica la remisión. La reasignación interna no suspenderá los términos legales de respuesta y deberá garantizarse la trazabilidad del trámite en el Sistema de Gestión Documental.



**Parágrafo 2.** Cuando una petición contenga varios asuntos que involucren a distintas dependencias de la ANI, su gestión será integral y se canalizará a través de la dependencia que tenga la mayor responsabilidad o competencia sobre el asunto principal.

Dicha dependencia coordinará internamente la obtención de insumos, consolidará la información requerida y proyectará una respuesta unificada, coherente y oportuna, garantizando la atención conforme a los principios de eficacia, eficiencia y coordinación que rigen las actuaciones y procedimientos administrativos.

**Parágrafo 3.** Si el servidor público o contratista a cargo del trámite de una petición advierte que la modalidad de petición no corresponde al contenido de esta o, que se encuentra incorrectamente tipificada, deberá presentar el caso ante la Mesa de Servicio de la ANI o el medio dispuesto para ello, a más tardar el día hábil siguiente de su asignación, sobre el cambio, tipificación o eliminación de ésta explicando las razones o justificación para lo actuado.

**Artículo 14. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** Cuando se advierta que una petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una actuación necesaria para adoptar una decisión de fondo, y siempre que la actuación pueda continuar sin contravenir la ley, deberá aplicar el procedimiento establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

En caso de que se configure el desistimiento tácito, la dependencia competente emitirá el acto administrativo que decreta el desistimiento y archivo. Asimismo, deberá ser notificado, e incorporar los soportes en el Sistema de Gestión Documental para el cierre de la PQRSD.

**Artículo 15. Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas.** Respecto de peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas, se deberá aplicar el procedimiento establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se procederá de la siguiente manera:

Ante una petición irrespetuosas se procederá conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, en el sentido de informar al peticionario el rechazo de su petición.

La ANI no podrá rechazar ni negar el trámite por razones de contenido, sino únicamente cuando se empleen expresiones ofensivas y/o injuriosas.

Cuando se trate de una petición oscura, en la que no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en el sistema de gestión documental.

Las peticiones reiterativas ya resueltas, se deberá remitir a las respuestas anteriores, mencionando los radicados, 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 16. Peticiones análogas.** Cuando más de diez (10) personas presenten solicitudes similares de información de carácter general o de consulta, la entidad podrá emitir una única respuesta. Esta podrá publicarse en la página web institucional y se entregará copia a quienes la soliciten.

**Artículo 17. Peticiones sin datos de contacto.** Cuando el peticionario no aporte o se desconozca la dirección de contacto o la que es suministrada el peticionario está errada o es inexistente, se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**Artículo 18. Atención prioritaria de peticiones.** La ANI atenderá con carácter prioritario las peticiones que busquen la protección de un derecho fundamental y cuya resolución sea necesaria para evitar un perjuicio irremediable; el peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Las dependencias competentes al interior de la ANI gestionarán las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**Artículo 19. Trámite preferente de peticiones.** Se dará respuesta preferente a la solicitud realizada por sujeto preferente o periodista que reúne las características establecidas por la Corte Constitucional en sentencia SU-191 de 2022, estas son: (i) el interés público en la información, (ii) las características de los





titulares de los datos como personas con relevancia social y comunitaria, y (iii) la calidad de periodista del peticionario.

En todo caso en su trámite se aplicará lo establecido en el inciso segundo del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 y la jurisprudencia constitucional.

**Artículo 20. Trámite oportuno y respuesta de fondo.** Toda actuación que inicie una persona ante la ANI en el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, deberá ser atendido dentro de los términos legales, so pena de responsabilidad disciplinaria.

**Parágrafo.** No es procedente que la entidad responda al peticionario que debe redirigir su petición a otra dependencia interna de la ANI. En su lugar, debe reasignarse la petición internamente a la dependencia competente.

**Artículo 21. Reasignación y Traslado por competencia.** El servidor público o contratista que reciba una PQRSD y determine que no es competente la reasignará internamente a través del Sistema de Gestión Documental, en el cual indicará el motivo de reasignación.

Si ninguna área de la ANI es competente, el servidor público o contratista dará traslado de la PQRSD según lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

**Artículo 22. Responsabilidad en la atención de las peticiones.** Los servidores públicos y contratistas a quienes se les asigne una petición serán responsables de atenderla dentro de los términos legales y con observancia del artículo 10 de la presente resolución.

Para evitar vencimiento de las PQRSD los servidores públicos y contratistas procurarán gestionar de manera expedita las reasignaciones y traslados por competencia.

**Artículo 23. Enlaces para PQRSD, entes de control y Congreso de la República.** Dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada año, la Presidencia, Vicepresidencias y las Oficinas de Comunicaciones y Control Interno designarán, mediante memorando a los servidores o contratistas que actuarán como enlaces institucionales.

1. **Enlaces para PQRSD:** Los enlaces designados deberán ser reportados a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa con sus datos de contacto.
2. **Enlaces para entes de control y solicitudes del Congreso:** Los enlaces responsables del seguimiento a requerimientos de entes de control deberán informarse a la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, indicando los datos de contacto.

**Parágrafo 1:** Las dependencias garantizarán la actualización y disponibilidad permanente de los enlaces designados. Cuando se requiera reemplazar al servidor o contratista asignado, la dependencia deberá informarlo mediante memorando dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, suministrando la misma información exigida para su designación.

**Parágrafo 2.** Los enlaces de PQRSD, solicitudes del Congreso y Entes de Control actuarán como facilitadores, articuladores y puntos de referencia entre las áreas internas, el personal de Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno para que las comunicaciones sean gestionadas de manera oportuna y cumplan con los estándares normativos e institucionales.

#### CAPÍTULO IV DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

**Artículo 24. Trámite de quejas, denuncias o conductas disciplinables.** Cuando se radiquen denuncias o quejas relacionadas con posibles hechos de acoso sexual en el ámbito laboral, acoso laboral, violencia basada en género, vulneración del derecho a la desconexión laboral, o cualquier conducta que pueda constituir falta disciplinaria, fiscal, o penal, deberá ser asignada al experto G3 Grado 8 de Control Disciplinario Interno y/o a la persona designada por la Vicepresidencia de Gestión Corporativa de la ANI, para que adelante su verificación inicial y adopte, dentro del marco legal aplicable, las acciones y/o reportes internos y/o externos a que haya lugar.



Documento firmado digitalmente



**Parágrafo.** En el evento en que la queja o denuncia radicada ante la ANI refiera a hechos relacionados con estafas en virtud del uso y/o aprovechamiento inadecuado de la imagen institucional por terceros ajenos a la entidad, esta deberá ser direccionada y/o remitida de forma directa por el personal de Atención al Ciudadano y/o por la persona designada por la Vicepresidencia de Gestión Corporativa de la ANI a la instancia competente.

## CAPÍTULO V INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

**Artículo 25. Solicitud de información clasificada y reservada.** Para determinar si un documento o información se encuentra calificado como clasificado o reservado, deberá remitirse al índice de información clasificada y reservada, código GEJU-F-033 publicado en página web de la ANI o el que haga sus veces, en todo caso, se aplicarán los criterios establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1712 de 2014 o la normatividad que regule la materia.

Se podrá negar el acceso cuando la información esté amparada en reserva legal o constitucional, indicando al solicitante las disposiciones aplicables y dejando constancia en el expediente, la reserva no se extenderá a otras piezas del expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Parágrafo.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

**Artículo 26. Insistencia o recurso del solicitante en caso de reserva.** Para el trámite de insistencia de las peticiones en caso de reserva se deberá aplicar el procedimiento previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011.

Cuando se invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, se deberá aplicar el procedimiento previsto en los artículos 27 y 28 de la Ley 1712 de 2014.

## CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 27. Procedimientos regulados por normas especiales.** Las actuaciones y procedimientos establecidos en la presente resolución están sujetas a lo consagrado en la parte primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan o modifiquen, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales.

**Artículo 28. Anexo(s) complementario(s).** El anexo 1 hace parte integral de la presente resolución, de igual forma se podrán incorporar nuevos anexos los cuales podrán ser actualizados conforme a la normatividad vigente sin necesidad de modificar el presente acto administrativo. En virtud de los principios de eficacia y eficiencia que rigen las actuaciones administrativas, los anexos serán de carácter complementario para instruir el cumplimiento de la presente resolución.

**Artículo 29. Gestión del Cambio.** A partir de la publicación de la presente resolución, se iniciará la ejecución progresiva de las actividades destinadas a incorporar los ajustes tecnológicos y administrativos, así como las socializaciones correspondientes.

**Artículo 30. Publicación y vigencia.** La presente resolución rige a partir de su publicación en la página web de la entidad y deroga la Resolución 2138 de 2021 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los 23-01-2026

**GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN**  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

Proyectó: Jorge Alberto Garzón Vega – Contratista VGCOR

Revisó:

VoBo: ANA BEATRIZ SAGAL BRICENO, ANA ROCIO MURCIA GOMEZ, ELIZABETH RIVERA TRUJILLO, GANDY ALARCON MONTERO



Documento firmado digitalmente

  
GTEC



ANEXO 1: TÉRMINOS LEGALES DE LAS PQRSD

Norma	Modalidad	Términos legales
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia	15 días hábiles
	Petición de documentos e información/ acceso a información pública	10 días hábiles
	Consulta	30 días hábiles
	Petición entre autoridades	10 días hábiles
	Congreso de la República - Informes	5 días hábiles
Peticiones entre autoridades con términos especiales		
Artículo 15 de la Ley 24 de 1992	Solicitudes del Defensor del Pueblo	5 días hábiles
Ley 1952 de 2019	Solicitudes de la Procuraduría General de la Nación	Término señalado en la comunicación o diez (10) días hábiles por peticiones entre autoridades
Decreto 403 de 2020	Solicitudes de la Contraloría General de la República	Término señalado en la comunicación o diez (10) días hábiles por peticiones entre autoridades

Nota: Las actuaciones en el marco de procesos judiciales, contractuales y administrativos (disciplinario y fiscal), no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran reguladas por normas específicas.