

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

RESOLUCIÓN No. 20214000021385



Fecha: 29-12-2021

“Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura”

EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, artículo 17 numerales 10 y 11 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto 4165 del 03 de noviembre de 2011, y

CONSIDERANDO QUE:

El artículo 23 de la Constitución Política dispone: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Por expresa disposición del artículo 308 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, el Decreto 01 de 1984 *“Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo”*, dejó de regir a partir del 2 de Julio de 2011.

La ley 1437 de 2011, reguló el derecho de petición en los artículos 13 al 33, los cuales mediante sentencia C - 818 de 2011 fueron declarados inexecutable con efecto diferido hasta el 31 de diciembre de 2014, declaratoria a la que recurrió la Corte Constitucional, en forma excepcional, previendo el vacío legal que suscitaba, y los graves riesgos que originaba frente al goce efectivo del derecho fundamental de petición.

Mediante Ley Estatutaria 1755 expedida el 30 de junio de 2015, *“Por la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, se reguló el derecho de petición y, atendiendo especialmente lo señalado en el artículo 22, la Agencia reglamentó el ejercicio del derecho de petición al interior a través de la Resolución 776 de 2016,

Dadas las nuevas dinámicas que se han venido presentando tanto para los funcionarios públicos y contratistas como para la ciudadanía en general, en el marco del ejercicio y atención del derecho fundamental de petición y, en particular, de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Respuestas Ciudadanas establecido por el Gobierno Nacional a través de la plataforma <http://www.gobiernoenredes.gov.co>, creada en atención a los lineamientos establecidos por la Honorable Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 en cuanto al manejo de derechos de petición a través de las redes sociales habilitadas por la entidad y el artículo 1º de la Ley 2080 de 25 de enero de 2021 *“Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de Descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”*, mediante el cual se modificaron los numerales 1 y 9 y se adicionó el numeral 10 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, es menester establecer una nueva reglamentación frente al ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura, el cual no solo se adecúe a las nuevas dinámicas sociales sino que también precise a la ciudadanía que el derecho fundamental a presentar peticiones y a identificarse ante las autoridades puede ejercerse a través de cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o aquellos integrados en medios de acceso unificado a la administración pública, aun por fuera de las horas y días de atención al público.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura deberán desarrollarse de conformidad con los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, a la luz de los procedimientos y normas establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en los procedimientos y reglamentos internos de la entidad.

ARTÍCULO 2°. DE LOS DERECHOS. Toda persona tiene derecho a presentar, ante la Agencia Nacional de Infraestructura, peticiones respetuosas verbalmente o por escrito, a través de cualquier canal, por motivos de interés general o particular, o en cumplimiento de una obligación o deber legal, o las autoridades oficiosamente, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo.

El derecho de petición, a su vez, comprende las solicitudes con miras a obtener el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, obtener acceso a la información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, a formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y se puede adelantar sin necesidad de representación de abogado.

ARTÍCULO 3° DE LOS DEBERES. Todos los servidores públicos y contratistas de la Agencia Nacional de Infraestructura deberán conocer y aplicar la Política de Servicio al Ciudadano y sus herramientas, respecto del tratamiento y relacionamiento con el ciudadano, así como aquella que regula la atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) a su cargo.

ARTÍCULO 4°. ENLACES. Cada Vicepresidencia deberá indicar, al inicio de cada anualidad, mediante memorando dirigido a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, las personas que servirán de enlace para:

- Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – Servicio al Ciudadano
- Atención a Entes de Control y Congreso

Cada enlace deberá velar porque el trámite de las solicitudes presentadas por los entes de control, Congreso o ciudadanos se lleve a cabo de forma clara, completa y oportuna, llevando a cabo la consolidación de la información y su interacción con las demás áreas que tengan que participar de una respuesta. Así mismo, servirán de facilitadores ante el Equipo de Servicio al Ciudadano, para brindar las orientaciones que se deban dar a los usuarios que asisten presencialmente a la ANI, o para ubicar al servidor o contratista llamado a facilitar la atención directa al ciudadano.

En todo caso, los bibliotecólogos deberán apoyar a la Vicepresidencia en la que estén ubicados, en las actividades relacionadas con archivo, correspondencia y el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.

ARTÍCULO 5°. ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA. Para brindar respuesta de fondo frente a aquellas peticiones cuyo contenido implica el acceso a la información pública, se deberá consultar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Agencia, así como las normas que regulen la materia.

Las vicepresidencias actualizarán periódicamente el índice de información clasificada y reservada, junto al fundamento constitucional y legal, a través de memorando dirigido a la Vicepresidencia Jurídica con copia a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

ARTÍCULO 6°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Cuando los servidores y/o contratistas adelanten reuniones presenciales, mesas de trabajo, socializaciones de proyectos, talleres, visitas a otras Entidades, entre otras, y deban recepcionar los datos de terceros, deberán informar el uso y tratamiento que se le brindará a estos, de conformidad con lo que determinen las normas de datos personales vigentes.

ARTÍCULO 7°. PROTOCOLOS DE SERVICIO, LENGUAJE CLARO, ACCESIBILIDAD Y LENGUAS NATIVAS. Las interacciones, bien sea verbales o escritas, de los servidores y contratistas de la Agencia Nacional de Infraestructura con ciudadanos, usuarios y partes interesadas deberán ser en un lenguaje claro y con la aplicación de los protocolos de servicio adoptados por la Agencia, con el fin de materializar los derechos y deberes consignados en el compromiso de trato digno.

Los servidores y contratistas de la Agencia cuentan, para la atención a personas con diversidad funcional, con el apoyo de las herramientas: CONVERTIC para personas con discapacidad visual o baja visibilidad y CENTRO DE RELEVO para usuarios con discapacidad auditiva, las cuales se encuentran ubicadas en la página web www.ani.gov.co, para apoyar en la atención a este grupo de personas.

El equipo de profesionales de Servicio al Ciudadano es el llamado a agotar el primer nivel de servicio, a partir del cual se determinará el uso de las herramientas CONVERTIC y/o CENTRO DE RELEVO, y el apoyo del segundo nivel de servicio, que es facilitado por el técnico o profesional a cargo del tema motivo de consulta.

Las peticiones elevadas en lenguas nativas, si son presentadas de forma verbal, se grabarán y/o filmarán por la persona que esté recepcionando la atención, previa autorización del peticionario e inmediatamente solicitará al Equipo de Servicio al Ciudadano, el listado de intérpretes oficiales de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para adelantar el trámite de interpretación y posterior respuesta. En caso de que estas sean elevadas de forma escrita, se recepcionarán por parte del servidor o contratista a cargo, quien informará al Equipo de Servicio al Ciudadano, para que se adelante el trámite de interpretación y respuesta.

Una vez se obtenga la interpretación, tanto de la petición como de la respuesta, se procederá a comunicar la respuesta al interesado, y todos los documentos se incluirán en el sistema de gestión documental dispuesto por la Entidad.

ARTÍCULO 8°. SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO. Todos los servidores y contratistas deberán participar en las sensibilizaciones que adelante el Equipo de Servicio al Ciudadano en temas de servicio y derecho de petición.

ARTÍCULO 9°. DE LAS ASIGNACIONES DE PETICIONES Y DE LAS TIPIFICACIONES. El Equipo de Servicio al Ciudadano asigna las peticiones que ingresen a través del correo institucional contactenos@ani.gog.co y el formulario de página web, y el Grupo de Archivo y Correspondencia asigna las que se recepcionen por las ventanillas de la entidad. En lo referente a las tipificaciones, únicamente el Equipo de Servicio al Ciudadano tipificará los documentos que contengan una solicitud, y hará el respectivo seguimiento de cumplimiento a los términos y a los elementos constitutivos del mismo como claridad, completitud y comunicación.

CAPÍTULO II DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 10°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:

- **Solicitudes de información:** Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.
- **Solicitudes copia de documentación:** Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservado. Nota: **Si la petición es de información o de expedición de documentos**, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado inmediatamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- **Consulta:** Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. Término de respuesta treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Sugerencia:** Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Queja:** Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Reclamo:** Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Solicitudes Entes de control:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción **salvo que estas contengan un plazo diferente.**

- **Solicitudes Entidades Públicas:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Solicitudes Congreso:** Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.

Nota: Cuando se reciban solicitudes del Congreso, estas deberán asignarse a Presidencia directamente para su tratamiento con copia a los equipos que brindan apoyo a las respuestas.

- **Solicitudes en materia de ejecución contractual:** Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.
- **Solicitudes de acceso a la información pública:** Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

PARÁGRAFO 1°. EXCEPCIÓN. Cuando extraordinariamente no fuere posible resolver la petición en los términos aquí señalados, la Agencia deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, en todo caso, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente estipulado.

PARÁGRAFO 2°. SUSPENSIÓN Y/O INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Los términos se suspenderán y/o interrumpirán, si a ello hubiere lugar, si se trata de solicitudes incompletas, incomprensibles o por desistimiento tácito, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1755, en su Artículo 17, o aquella le la sustituya o la modifique.

ARTÍCULO 11°. PETICIONES RECIBIDAS EN LOS CORREOS DE LOS SERVIDORES O CONTRATISTAS O LAS REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD. Cuando los servidores o contratistas reciban peticiones o comunicaciones en sus correos institucionales o en las redes sociales de la ANI, deberán reenviarlas al correo: contactenos@ani.gov.co, por ser el canal autorizado para la recepción de estas.

ARTÍCULO 12°. CANALES DE CONTACTO. Los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la Entidad son:

I. **Canal presencial:** en las oficinas de la Agencia, ubicada en la Calle 24A # 59 –42 Edificio T3 Torre 4 piso 2, en la ciudad de Bogotá D.C.

II. **Canal telefónico:**

- PBX (1) 4848860
- Línea gratuita nacional 01 8000 410151.
- Línea Celular 3052971944

III. **Canal virtual:**

- Correo electrónico institucional: contactenos@ani.gov.co,
- Página web de la ANI www.ani.gov.co en la sección Servicio al Ciudadano – Ciudadano-Peticiones, Quejas, Reclamos.

IV. **Canal denuncias de corrupción:**

- Correo electrónico denuncias@ani.gov.co.

V. **Canal redes sociales:**

- Este canal opera de manera excepcional y solo si se encuentra habilitada la funcionalidad de mensaje directo. En estos casos, el servidor o responsable del manejo de la cuenta de la Agencia Nacional de Infraestructura, en la red social respectiva, deberá remitir la solicitud de información o inicio de trámite al canal virtual o al canal denuncias de corrupción e informar de la remisión al solicitante.

PARÁGRAFO 1°. COMUNICACIÓN DE RESPUESTAS A TERCEROS. En aquellos casos en los que los servidores y/o contratistas a cargo de un trámite deban comunicar la respuesta a terceros, el canal idóneo y exclusivo para llevar a cabo dicha comunicación será el correo electrónico correspondencia@ani.gov.co, independientemente del medio por el cual ingresó la solicitud.

PARÁGRAFO 2°. Las peticiones escritas podrán presentarse en el área de correspondencia de la Agencia Nacional de Infraestructura en la ciudad de Bogotá; en línea, a través del correo institucional

contactenos@ani.gov.co, o a través del formulario PQRS, dispuesto en la página web: servicio al ciudadano – ciudadano - Peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Las peticiones que se adelanten en virtud de atención presencial o por vía telefónica, deberán diligenciarse en los formatos elaborados por la Entidad para tal fin, y que se encuentran disponibles en el sistema de gestión de calidad, cuando el servidor o contratista de la Entidad lo estime pertinente o lo solicite el ciudadano.

Las peticiones verbales que sean registradas en los formatos mencionados serán ingresadas al Orfeo, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción, desde donde se asignarán a la dependencia pertinente para su trámite, respetándose el derecho de turno, conforme a su ingreso a Orfeo, salvo que tenga lugar la aplicación de la excepción de prioridad o preferencia.

ARTÍCULO 13°. MODIFICACIÓN DE TIPIFICACIONES. Si el servidor o contratista a cargo del trámite de una petición advierte que la modalidad no corresponde al contenido de esta o que se encuentra mal tipificada solicitará de manera inmediata, a más tardar al día siguiente de su asignación, con la debida justificación, el cambio o eliminación.

ARTÍCULO 14°. ASIGNACIÓN INTERNA. El área a la que se le haya asignado el trámite de petición, a través del sistema de gestión documental –Orfeo-, y considere que no es la competente para conocerlo ni asumirlo, deberá, de forma inmediata, o a más tardar al día siguiente de su asignación, reasignarlo al área competente y hacer la anotación respectiva en el histórico del Orfeo.

PARÁGRAFO 1°. ATENCIÓN OPORTUNA. Todo Servidor Público y contratista deberá atender en forma oportuna todos los asuntos a su cargo. Ninguno podrá transferir o reasignar sus trámites a otro por motivo de presentación de cuentas de cobro, salvo por situaciones administrativas.

ARTÍCULO 15°. 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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor o contratista la expedirá en forma precisa.

La Agencia podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para estos casos se utilizarán los formatos que existen en el sistema integrado de gestión de calidad, con el fin de que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan informaciones o aclaraciones pertinentes, para su posterior radicación.

PARÁGRAFO 1°. PETICIONES INCOMPLETAS. La Agencia tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 16°. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA. El horario de atención al público será de lunes a viernes de 8.00 am a 5.00 pm, y el horario de atención para la recepción de correspondencia de lunes a viernes de 8.15 am a 4.30 pm en jornada continua. En todo caso estos horarios podrán ser modificados por la Agencia Nacional de Infraestructura y deberán ser tenidos en cuenta en caso de que sean diferentes a los aquí enunciados.

En cuanto a las peticiones que se adelanten o promuevan por medios tecnológicos o electrónicos, no aplican estos horarios y se recibirán aún fuera de las horas y días de atención al público.

ARTÍCULO 17°. TRASLADO POR COMPETENCIA. Si la Agencia Nacional de Infraestructura no es la competente para conocer de una petición que se le presenta, el servidor o contratista remitirá la petición a la entidad competente, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito comunicando al interesado acerca del traslado. Si la petición es verbal, de manera inmediata, se lo informará.

ARTÍCULO 18°. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si algunas de las dependencias advierten que existe otra área competente para responder, que no fue incluida desde su ingreso, informará directamente por Orfeo a dicha área, a más tardar al día hábil siguiente, indicándole que apoye la elaboración y entrega, dentro de los términos, de la respuesta en lo que le corresponda, so pena de que asuma la elaboración y entrega de la totalidad de la respuesta. En el evento que se incluya a una dependencia que estima no ser competente para contestar, ésta deberá dejar la anotación en el histórico del Orfeo.

Cada líder designado entregará la respuesta que corresponde a su área a la dependencia que tenga el mayor número de inquietudes por resolver y el servidor designado de ésta consolidará una única respuesta, velando porque su contestación se radique antes del vencimiento del término legal.

Si un área solicita un insumo a otra, para brindar respuesta, esta deberá facilitarse en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Si una petición está repetida en el sistema deberá anexarse la respuesta en cada uno de los radicados.

ARTÍCULO 19°. VISTOS BUENOS. Los oficios de respuesta a Entidades, usuarios, ciudadanos y partes interesadas deberán llevar únicamente los vistos buenos del gerente y de los apoyos financiero, técnico y/o jurídico según se requiera. Se admitirán, en principio, hasta 4 vistos buenos por oficio de respuesta, sin perjuicio de aquellas cuya respuesta requiera un número mayor.

PARÁGRAFO 1°. OFICIOS CON FIRMA DEL PRESIDENTE. Cuando el oficio lleve la firma del presidente de la Agencia, este deberá contar, además, con el visto bueno del asesor de despacho y del vicepresidente del área respectiva.

PARÁGRAFO 2°. COMUNICACIONES Y PRONUNCIAMIENTOS EXTERNOS. Las comunicaciones y pronunciamientos externos de la Entidad serán firmados únicamente por las personas autorizadas en el acto administrativo que expida la Agencia para tal efecto.

ARTÍCULO 20°. DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante lo anterior, la Agencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público caso en el cual, el área que tenga a su cargo el trámite expedirá la resolución motivada.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud en forma expresa cuando así lo manifieste, y en forma tácita, cuando pasado un (1) mes de haber sido requerido para completar la información que sirve para resolver la petición, éste no satisfaga el requerimiento o no se pronuncie, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

En caso de desistimiento tácito o rechazo de las peticiones el expediente se archivará mediante acto motivado.

ARTÍCULO 21°. DE LAS PETICIONES IRRESPETUOSAS U OSCURAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, dentro del término de un (1) mes, se archivará la petición.

ARTÍCULO 22°. PETICIONES ANÓNIMAS. Si una petición no cuenta con una dirección de contacto para comunicar la respuesta o la que es suministrada por el peticionario está errada o es inexistente, el funcionario o contratista deberá solicitar al Equipo de Servicio al Ciudadano la publicación de la respuesta, debidamente firmada por el autorizado y con el radicado de salida, en la cartelera de la Entidad, por un término de cinco (5) días. Una vez transcurrido el término anterior, la respuesta será publicada en la página web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros cinco (5) días más, a efectos de garantizar su comunicación. Igualmente, podrá remitir la respuesta al Personero o Alcalde Municipal que se extraiga de la petición, para que bajo el principio de coordinación apoyen la comunicación de esta.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Agencia Nacional de Infraestructura podrá remitirse a las respuestas anteriores, siempre y cuando conserven los mismos hechos, objeto y tengan igual amparo legal.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones similares o análogas de información, de interés general o consulta, la Agencia podrá emitir una (1) única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación como en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 23°. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENTE DE PETICIONES. La Agencia Nacional de Infraestructura dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe en todo caso probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 24°. DE LAS CONSULTAS. Toda persona podrá hacer consultas escritas o verbales, o a través de cualquier medio tecnológico o electrónico a la Agencia Nacional de Infraestructura, en relación con asuntos de su competencia.

Las consultas se radicarán en la oficina de correspondencia de la Agencia Nacional de Infraestructura, o a través del formulario para radicación PQRS dispuesto en la página web de la Entidad, o a través del correo institucional contactenos@ani.gov.co.

Si se recibe una consulta por redes sociales, esta deberá ser trasladada por el servidor o contratista responsable de la cuenta de la ANI, en la red social respectiva, al correo institucional contactenos@ani.gov.co

ARTÍCULO 25°. PLAZO PARA RESOLVER LAS CONSULTAS. Las consultas se resolverán en un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

ARTÍCULO 26°. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS. Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni comprometen la responsabilidad de la Agencia, salvo disposición legal en contrario.

Las consultas deberán ser resueltas en forma general y abstracta y no sobre asuntos particulares, individuales y concretos, y debe hacerse, por parte del peticionario, un uso racional de este derecho.

CAPÍTULO III

DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN, EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES

ARTÍCULO 27°. INFORMACIÓN GENERAL. Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Agencia Nacional de Infraestructura, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y sus estructuras y el organigrama de la Entidad, podrán ser consultados en la página Web de la Agencia www.ani.gov.co.

Toda persona tendrá acceso, de manera clara, completa, oportuna, cierta y actualizada, a la información relacionada con la actividad de la Agencia Nacional de Infraestructura, salvo que dicha información tenga el carácter de reservado conforme a la Constitución o la ley. Sobre este aspecto los servidores y contratistas de la Agencia tendrán en cuenta el índice de clasificación de documentos reservados y clasificados publicado en la página web.

ARTÍCULO 28°. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS. La dependencia competente de la Agencia Nacional de Infraestructura negará la información, consulta de documento o expedición de copias de estos, cuando tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución Política, la ley y al índice de clasificación de documentos reservados publicado en la página web, mediante acto motivado en el que se deberán citar las normas pertinentes y notificará al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal no procede recurso alguno. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

PARÁGRAFO 1°. CARÁCTER RESERVADO DE UN DOCUMENTO. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante, deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen los mismos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad.

PARÁGRAFO 2°. RESERVA DE LAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS. Las investigaciones disciplinarias adelantadas por la Agencia Nacional de Infraestructura serán reservadas de conformidad con lo señalado en la Ley 734 de 2002, y no será oponible esta reserva a los sujetos procesales y a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 29°. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si el peticionario insiste en su petición de información o de documentos ante la Agencia, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir si acepta o niega total o parcialmente la petición formulada.

Para tal efecto, la respectiva dependencia enviará copia de toda la documentación al Tribunal Contencioso Administrativo para su trámite, de conformidad con la norma de procedimiento administrativo.

ARTÍCULO 30°. EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, de conformidad con el valor y forma que fije la Agencia Nacional de Infraestructura, a través del correspondiente acto administrativo.

Tratándose de solicitud de informaciones que puedan ser copiadas por medio magnético, el peticionario deberá suministrarlo.

Cuando la solicitud de expedición de copias provenga de los diferentes órganos del Estado, no se aplicará el cobro de estas, en virtud del principio de colaboración armónica consagrado por el artículo 113 de la Constitución Política.

Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la dependencia competente expedirá las copias y verificará los originales. En todo caso se cumplirá el procedimiento antes descrito.

El servidor o contratista que tenga a su cargo el trámite de una solicitud de copia de documentos deberá brindar respuesta completa, clara y oportuna al ciudadano, indicándole los medios o canales de los cuales puede hacer uso para la obtención de esta, a fin de posibilitar el cumplimiento de la política cero papeles y la efectividad de la respuesta en el menor tiempo posible.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS ESPECIALES ANTE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

ARTÍCULO 31°. REGLAMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS. En relación con los trámites y servicios facilitados por la Agencia, sus términos y procedimientos se ceñirán a la reglamentación interna que al efecto se tenga establecida para cada uno de ellos.

ARTÍCULO 32°. DEL DERECHO DE TURNO. Para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y trámites, la Agencia respetará el derecho de turno de acuerdo con su ingreso.

ARTÍCULO 33°. DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Los trámites que estén a cargo de la Agencia son reglados y por tanto se ceñirán a las reglamentaciones que la Entidad establezca para los mismos, priorizando el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 34°. SANCIONES. El incumplimiento de las normas que regulan el derecho de petición y que se detallan en el presente acto, será objeto de las sanciones previstas en las normas disciplinarias.

ARTÍCULO 35°. PERCEPCIÓN. Se recogerá la percepción de cada uno de los usuarios, ciudadanos y partes interesadas respecto de las atenciones, servicios y trámites, que cualquier servidor y/o contratista de la Agencia adelante, a fin de mantener la mejora continua y buscar la excelencia en el servicio. Los profesionales de apoyo en la supervisión de cada proyecto deberán, al inicio de cada vigencia, compartir el instructivo TPSC-I- 004 de percepción a estos, y a su vez remitirán al Equipo de Servicio al Ciudadano los resultados consolidados de la encuesta en los respectivos formatos, a más tardar al finalizar el mes de marzo de cada anualidad.

ARTÍCULO 36°. SEGUIMIENTO A RADICADOS. El ciudadano podrá realizar seguimiento a las peticiones ingresadas al Sistema de Gestión Documental con el número de radicado, conociendo de esta manera el servidor o contratista asignado para la atención y el oficio de respuesta, para lo cual el encargado deberá dejar trazabilidad de los avances en la pestaña histórico.

ARTÍCULO 37°. DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no contemplados en esta resolución, y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones legales contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o aclaren.

ARTÍCULO 38°. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE NOTIFIQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 29-12-2021

MANUEL FELIPE GUTIÉRREZ TORRES
Presidente

RESOLUCIÓN No. 20214000021385 “ Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura ”

Proyectó: Mónica Patricia Franco Toro – Experto G3 – 06.

VoBo: Daniela Luque Medina – Asesora de Despacho.

Fernando Augusto Ramírez Laguado – Vicepresidente Jurídico.

Elizabeth Gómez Sánchez – Vicepresidente Administrativa y Financiera.