

17547

REPÚBLICA DE COLOMBIA



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

RESOLUCIÓN NO. 5776 DE

07 JUN 2016

"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 inexequibles 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.

Ante la ausencia de sustento normativo en materia de derecho de petición al inicio de la vigencia 2015, se procedió a aplicar el Decreto 01 de 1984 código contencioso administrativo, con sustento en el concepto No 2243 del 28 de enero de 2015, emitido, por la sala y consulta civil del Consejo de Estado, sobre la reviviscencia de las normas jurídicas que regulaban el derecho 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"*, especialmente lo señalado en el artículo 22, surge la necesidad de reglamentar el ejercicio del derecho de petición al interior de la Agencia Nacional de Infraestructura con soporte en este nuevo lineamiento,

Por lo expuesto,

*[Handwritten signature]*

- 776

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

RESUELVE:

CAPÍTULO I

### PRINCIPIOS GENERALES ANTE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

**ARTÍCULO 1º.** Las actuaciones administrativas 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.

**ARTÍCULO 2º.** 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 comprende también, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitar y obtener acceso a la información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, 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.

### CAPÍTULO II

#### DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL O EN INTERÉS PARTICULAR

**ARTÍCULO 3º. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, 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 siguientes a su recepción.

La Agencia, de conformidad con la obligación legal de reglamentar la tramitación interna de las peticiones determina los siguientes plazos para atender las solicitudes de los ciudadanos:

1. Las peticiones escritas o verbales en interés general y las de interés particular, así como las sugerencias se resolverán en **quince (15) días hábiles**.
2. Las peticiones escritas o verbales de información, de expedición de certificaciones, de copias de documentos, se resolverán en **diez (10) días hábiles**.
3. Las peticiones escritas o verbales de entes de control y de entidades públicas se resolverán en **diez (10) días hábiles**, salvo que aquellas contengan un plazo diferente, el cual se atenderá de manera preferente.
4. Las denuncias y quejas se resolverán en un término de **diez (10) días hábiles**.
5. Los reclamos se resolverán en un término de **quince (15) días hábiles**.
6. Las consultas se resolverán en un término de **treinta (30) días hábiles**.

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

8. Las solicitudes de acceso a información pública se resolverán en el término de **diez (10) días hábiles**.

**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, y, 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.

Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) hábiles, se entiende que la misma ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles inmediatamente siguientes.

**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 las condiciones señaladas en la ley sobre procedimiento administrativo, y su reanudación se ceñirá a lo determinado en esta disposición.

**PARÁGRAFO 3:** El área a la que se le haya asignado, a través del sistema de gestión documental -Orfeo-, el agotamiento de un trámite de petición, 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 que ciertamente sea la competente, y hacer la anotación respectiva en el histórico del Orfeo.

**PARÁGRAFO 4:** El escrito de respuesta que cuente con la firma del servidor competente, deberá ser radicada en correspondencia sobre la pestaña documentos del radicado padre, a más tardar, un (1) día antes del vencimiento del plazo, para la imposición de radicado de salida e inclusión en el sistema Orfeo.

**ARTÍCULO 4º.** Las peticiones en interés general o particular se presentarán verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**ARTÍCULO 5º. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas podrán presentarse en el área de correspondencia de la Agencia Nacional de Infraestructura en la ciudad de Bogotá, o a través del correo institucional [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co), o en línea, por medio de la página web <http://www.ani.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/pqr>. Las peticiones que se adelanten en virtud de atención presencial o por vía telefónica, deberán, en los casos que el servidor o colaborador de la entidad lo estime pertinente, diligenciarse en los formatos elaborados por la entidad para tal fin, y que se encuentran disponibles, en el sistema de calidad, para ser impresos y utilizados.

Las peticiones verbales se recibirán en la Vicepresidencia Administrativa y Financiera – Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión; tanto las peticiones escritas como las verbales que sean registradas en los formatos, serán ingresadas al Sistema de Gestión Documental (ORFEO) a más tardar **al día siguiente** a la fecha de su recibo, desde donde se asignarán a la dependencia pertinente para su trámite y respecto de las cuales se respetará el derecho de turno,

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

conforme a su ingreso en el sistema Orfeo, salvo que tenga lugar la aplicación de la excepción de prioridad o preferencia.

Si las peticiones ingresan a través de las redes sociales de la entidad (Twitter, Facebook), debe procederse a su envío al correo electrónico institucional [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co), cuando las mismas no puedan ser contestadas por tales canales y de su contenido se estime la necesidad de pronunciamiento escrito, de manera que se surta su inclusión en el sistema de gestión documental –Orfeo-, y su asignación al profesional competente para conocimiento y respuesta.

**ARTÍCULO 6º. 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 la entidad, con el fin que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan informaciones o aclaraciones pertinentes, para su posterior radicación en ventanilla.

**PARÁGRAFO:** 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 7º. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA.** El horario de atención al público será de 8.00 am a 5.00 pm en jornada continua y el horario de atención para recibo de correspondencia 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 se tendrán en cuenta si resultaren ser diversos a los aquí enunciados.

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

**ARTÍCULO 8º. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA.** Si la Agencia Nacional de Infraestructura no es la competente para conocer de una petición que se le presenta, informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (05) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado, esto es, cinco (5) días siguientes a su recibo, remitirá la petición al competente con copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la Agencia.

**ARTÍCULO 9º. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Las solicitudes provenientes de Organismos de Control se direccionarán por el área de archivo y correspondencia, en todos los casos, al Presidente de la Agencia.

El área de archivo y correspondencia para tal efecto procederá de conformidad con lo señalado en los actos administrativos expedidos por la Agencia en los que fije las reglas para el manejo de las comunicaciones oficiales de la entidad, de manera que el área o áreas competentes para conocer y contestar, lo hagan de fondo, clara y oportunamente en lo que a cada una le corresponda.

Si alguna de estas dependencias advierte que existe otra área competente para responder, que no fue incluida por el área de archivo y correspondencia, informará directamente por Orfeo a dicha área indicándole que es para respuesta frente a lo de su competencia. 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 sistema Orfeo, en ambos casos dará informe al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Para este fin, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la presente resolución, cada Vicepresidencia designará un servidor público que, en adelante, se encargará de liderar la consolidación de la contestación que competa a su Vicepresidencia, y articulará con los designados por las demás áreas de la Agencia que tengan igualmente que dar respuesta a la petición, en caso de así requerirse.

En los eventos de respuesta a entes de control, cada líder designado enviará a Presidencia de la Agencia, con copia a Control Interno, la contestación que atañe a su área, velando por allegarla antes del vencimiento del término legal, de manera que Presidencia tenga el espacio para emitir un solo pronunciamiento, si así lo estima conducente.

Si se trata de derechos de petición diversos de aquél 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 en correspondencia antes del vencimiento del término legal. En aquellos casos en los que sea una pregunta a responder por área, el grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano de la entidad, vía correo electrónico, indicará cuál área, a través de su líder, consolidará la respuesta, y cuidará que la contestación se radique en el grupo de correspondencia, antes del vencimiento del plazo.

**ARTÍCULO 10º. 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, pero la Agencia podrá continuar de oficio la actuación si la

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

considera necesaria por razones de interés público; en tal caso, el área que tenga a su cargo el trámite, expedirá 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.

**ARTÍCULO 11º. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, habrá lugar a rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando, entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones. Así mismo, cuando se determine la configuración del abuso del derecho de petición.

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, se archivará la petición.

**ARTICULO 12º. PETICIONES ANÓNIMAS, REITERATIVAS O ANÁLOGAS.** 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, deberá emitirse la contestación, suscribirla el servidor autorizado para firmarla y contar con el sello de salida de correspondencia, para acto seguido solicitar al grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano la publicación de la misma en la cartelera de la entidad, por espacio de cinco (5) días, desfijarla y publicarla en la página web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros cinco (5) días más, a efectos de garantizar su comunicación.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Agencia Nacional de Infraestructura podrá remitirse a las respuestas anteriores.

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 la misma a quienes las soliciten.

**ARTÍCULO 13º 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 14º.** En caso de desistimiento tácito o rechazo de las peticiones el expediente se archivará mediante acto motivado.

### CAPÍTULO III

#### DEL DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

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

**ARTÍCULO 15º.** Toda persona podrá hacer consultas escritas o verbales, o a través de cualquier medio técnico 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 correo institucional [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co).

**ARTÍCULO 16º.** Las consultas se resolverán en un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

**ARTÍCULO 17º.** Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni comprometen la responsabilidad de la Agencia, solo constituyen un criterio auxiliar de interpretación, 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 IV

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

**ARTÍCULO 18º. 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](http://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 colaboradores de la Agencia tendrán en cuenta el índice de clasificación de documentos reservados y clasificados publicado en la página web.

**ARTÍCULO 19º. 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 los mismos, 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.** 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

- 776

77

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

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.** 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 20º. 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 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 21º. 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 las mismas, 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 colaborador 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 la misma, a fin de posibilitar el cumplimiento de la política cero papel y la efectividad de la respuesta en el menor tiempo posible.

## CAPÍTULO V

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

**ARTÍCULO 22º.** 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.

## CAPÍTULO VI

6776

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

### DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 23°. 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 la Ley 734 de 2002 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

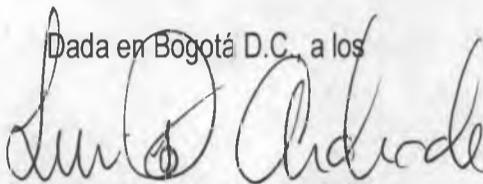
**ARTÍCULO 24°. DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos no contemplados en esta resolución, y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones legales contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o aclaren.

**ARTÍCULO 25°. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, particularmente la resolución 1536 del 23 de diciembre de 2013.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

07 JUN 2016



**LUIS FERNANDO ANDRADE MORENO**

Presidente

Agencia Nacional de Infraestructura.

Proyectó: Monica Franco Toro – G3-08   
Revisó: Nazly Janne Delgado Villamil – Coordinadora G17 Disciplinario Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión  
Omar Augusto Camargo Moreno - Gerente Proyecto G-08  
Aprobó: Poldy Paola Osorio – Gerente de Planeación   
Maria Clara Garrido Garrido – Vicepresidencia Administrativa y Financiera   
on