

Modelo de Atencion y Relacionamiento con el Ciudadano

20
24

invias
.gov.co



Servicio integral que busca el acercamiento y goce efectivo
de los derechos de los ciuda

2 0 2 4 - 2 0 2 5

Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano

2024 – 2025

Instituto Nacional de Vías – Invías

© Todos los derechos reservados

Juan Carlos Montenegro Arjona
Director General

Margareth Sofia Silva Montaña
Secretaria General

Cesar Dimas Padilla Santacruz
Subdirectora Administrativa

Cesar Augusto Flórez Galvis
Coordinador Grupo de Atención y
Relacionamiento con el Ciudadano

Yenni Paola Medina Velasco
Grupo de Atención y
Relacionamiento con el Ciudadano

Diseño: Grupo Comunicaciones

Tabla de Contenido

Introducción..... 6

Políticas que conforman el Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías – Invías.....	8
---	---

1. Fortalecimiento organizacional y manejo de tramites, procedimientos y consultas en el INVÍAS..... 10

1.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	10
1.2. Consecución de recursos para la implementación de las iniciativas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	11
1.3. Optimización de procesos y procedimientos, sistema de calidad KAWAK.....	11
1.4. Difusión permanente de mensajes a todos sus colaboradores.....	11
1.5. Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano.....	11
1.5.1. Establece y controla las fechas para la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna de PQRD del Instituto.....	12
1.5.2. Recepción a través de los canales oficiales de atención del Instituto aquellas peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos y grupos de valor formulan.....	12
1.5.3. Implementa y promueve procesos, procedimientos y guías como herramientas e instrumentos desarrollados por la entidad para la atención de las peticiones que formulen los grupos de valor y que las dependencias, unidades ejecutoras y grupos usan para emitir su respuesta de fondo	12
1.5.4. Recibe, tramita y direcciona las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presenten los grupos de valor respecto de los servicios que presta la entidad y del comportamiento de sus servidores, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.....	12
1.5.5. Brinda atención personalizada y direcciona al ciudadano en los trámites concernientes a la misión de la entidad.....	12
1.6. Modelo de operación por procesos	12
1.7. Reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).....	13
1.8. Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno.....	14
1.9. Protocolo de Atención por Canales.....	14
1.10. Protocolo de Lenguaje Claro	14
1.11. Metodología de Lenguaje Claro – Laboratorio de Simplicidad.....	15

1.12. Guía de Comunicación y Atención Incluyente.....	15
1.13. Acuerdos de niveles de complejidad.....	16
1.14. Formulario de PQRD.....	16
1.15. Informe de PQRD.....	16
1.16. Talento humano y cultura de servicio al Ciudadano.....	17
1.17. Jornadas de inducción y reinducción a sus colaboradores.....	17
1.18. Espacios de cualificación.....	17
1.19. Actividades de bienestar para los servidores públicos.....	18
2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	18
3. Gobierno digital	18
4. Seguridad digital	19
5. Defensa Jurídica y Mejora Normativa	20
5.1. Documentos técnicos y formularios para observaciones.....	20
6. Racionalización de trámites.....	20
7. Participación ciudadana en la gestión pública	21
7.1. Caracterización de los grupos de valor.....	21
7.2. Medición de la percepción y satisfacción a través de los sistemas dispuestos por la entidad.....	22
7.3. Mediciones de las necesidades, expectativas e intereses en la calidad del servicio.....	22
7.4. Rendición de Cuentas	23
8. Servicio al Ciudadano	23
8.1. Infraestructura física.....	24
8.2. Mecanismos de atención.....	24
8.2.1. Atención virtual:.....	24
8.2.2. Atención Telefónica:.....	24
8.2.3. Atención presencial:	25
8.3. Canales de interacción.....	25
8.4. Atención de ciudadanos en condición de discapacidad visual	26
8.4.1. Atención a población en condición de discapacidad visual y auditiva.....	26
8.5. Módulos de atención del Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano	27
8.6. Transparencia y acceso a la información pública	27
8.7. Publicación de información.....	28

8.8. Lineamientos para la protección datos personales	28
---	----

Anexos 30

Marco normativo.....	30
----------------------	----

Ilustración 1

Políticas Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano	8
---	---

Tabla 1.

Elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla Relación Estado – Ciudadano.....	9
---	---

Introducción



El Instituto Nacional de Vías – Invías, en el marco del mejoramiento y fortalecimiento institucional continuo, articulado con el objetivo de dar cumplimiento con las metas del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, cuenta con el Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano, fundado en la implementación y ejecución de las políticas públicas pertinentes, coherente con los valores institucionales, orientado a la mejora de sus trámites y servicios, teniendo como pilar la atención integral de los requerimientos de los ciudadanos, asociados al propósito fundamental del Instituto y la satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor.

El Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano en el Invías está apoyado principalmente en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que busca dirigir a las entidades públicas a mejorar su desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades logrando así el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecida en el Conpes 3785 de 2013, en el marco de la legalidad e integridad.

Con ello, se pretende generar en los usuarios y grupos de valor:

- 1. Mayor confianza:** Nuestros usuarios perciben seguridad en lo que hace el Instituto.
- 2. Cambio cultural:** Todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) que hacen parte del INVÍAS tengan mayor apropiación por el servicio al ciudadano.
- 3. Eficiencia:** Todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) que aportan al cumplimiento de la misión institucional contribuyen a ello con el cumplimiento adecuado de sus funciones y actividades.

4. Optimización de resultados: Que se atiendan con oportunidad y eficiencia las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, para generar el valor de lo público.

5. Fortalecimiento del valor de lo público: A través de resultados medibles que el Estado se ha propuesto para alcanzar y dar respuesta a las necesidades sociales.

Con base en lo anterior, el Invías entiende en la gestión de la atención y el relacionamiento con el ciudadano, como una labor integral que requiere articulación entre todas sus dependencias, unidades ejecutoras, grupos y no como una tarea exclusiva de aquellas que interactúan directamente con los ciudadanos, o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes. Todo esto tiene el objetivo de garantizar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos accediendo a la oferta institucional de los tramites y servicios que brinda la Instituto a los grupos de valor.

La transversalidad del Modelo de Atención y el Relacionamiento con el Ciudadano conlleva a que su progreso y desarrollo dependan de trabajar articuladamente con los colaboradores (funcionarios y contratistas) de todas las dependencias, unidades ejecutoras y grupos del Instituto, y a su vez con las entidades que conforman el Sector Transporte, además de las entidades tanto oficiales como privadas que desarrollan políticas públicas para fortalecer la atención y el relacionamiento con la ciudadanía de manera integral, para lograr la prestación del mismo con estándares de excelencia, en facilitar el acercamiento entre Estado y la Ciudadanía propiciando confianza en las relaciones, y para esto se debe tener en cuenta las siguientes variables para su cumplimiento:

1. Se debe determinar las metas y resultados en términos de productos y servicios con las que se espera resolver las necesidades o problemas en un periodo determinado (cuándo y cuánto). Este proceso de decisión debe realizarse en forma participativa, involucrando a los grupos de valor en el diagnóstico y planeación organizacional.
2. Se debe identificar las capacidades con las que cuenta en términos de recursos, talento humano, procesos, y en general, todas las condiciones internas y externas que la caracterizan, para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que se propone conseguir.
3. Se debe definir la manera de lograr los resultados, teniendo en cuenta los insumos necesarios, los mejores cursos de acción (estrategias, actividades, responsables, plazos y puntos de control), los recursos que requiere (independiente de las fuentes de ingresos), la forma en que se organizará y operará, el talento humano requerido y los indicadores a través de los cuales llevará a cabo su seguimiento, control y evaluación.

Políticas que conforman el Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano en el Instituto Nacional de Vías – Invías

A fin de cumplir con los mecanismos esenciales y adoptando las estrategias propuestas para mejorar continuamente el servicio al ciudadano dentro de la entidad, es importante señalar las políticas que integran el modelo de atención y relacionamiento con el ciudadano, apoyado en los lineamientos del Conpes 3785, en sus dos áreas de intervención (Fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos), e incorporando los tres componentes del MIPG: institucionalidad, operación y medición. Así se agrupan de manera integral los mecanismos que conforman el modelo de atención y relacionamiento con el ciudadano en pro de fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.

Ilustración 1. Políticas Modelo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano

Fuente: elaboración propia.

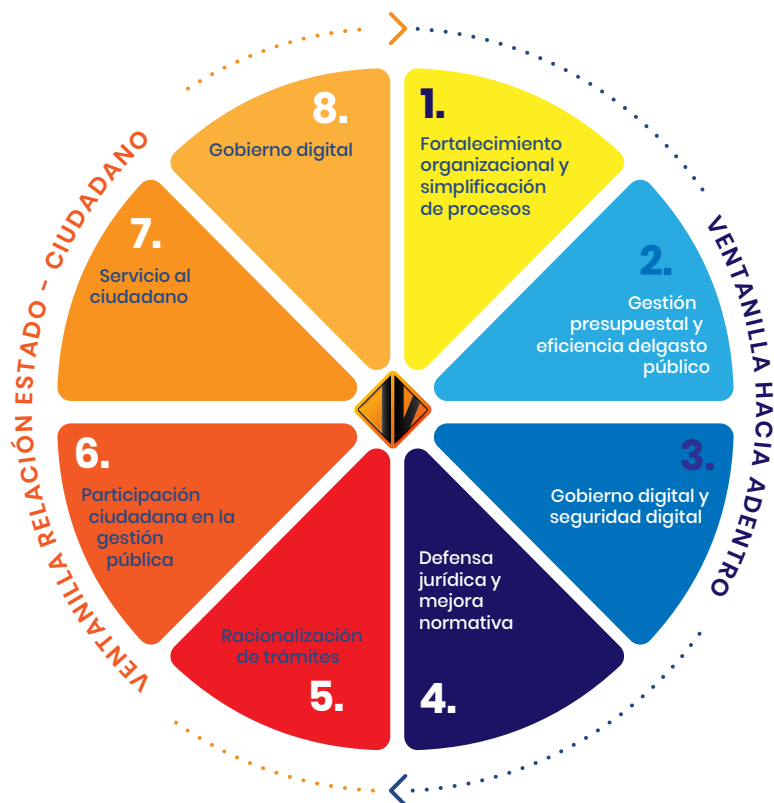


Tabla 1. Elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera.

Ventanilla hacia adentro		Ventanilla Relación Estado – Ciudadano	
Refuerzo de la efectividad en la gestión administrativa		Trato inmediato a las necesidades de los ciudadanos	
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Fortalecer las capacidades de la Entidad mediante la alineación entre la estrategia institucional y el Modelo de Operación por Procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, para aumentar la productividad y se fomente el cumplimiento efectivo de un buen servicio y se generen resultados eficientes en el INVÍAS.	Servicio al Ciudadano	Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios de la Entidad en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.
Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público	Permitir que la Entidad utilice los recursos presupuestales de que dispone de manera apropiada y coherente con el logro de metas y objetivos institucionales, ejecutar su presupuesto de manera eficiente, austera y transparente y llevar un adecuado control y seguimiento de su labor.	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Orientar a la Entidad para que garantice la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).
Gobierno digital y Seguridad digital	Gobierno digital: Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, fortaleciendo la relación con el ciudadano, en un entorno de confianza digital. Seguridad digital: Contrarrestar el incremento de las amenazas informáticas que afecten significativamente, y afrontar retos en aspectos de seguridad cibernética.	Racionalización de Trámites	Facilitarle al ciudadano el acceso a los trámites y a otros procesos administrativos que brinda la administración pública, por lo que la Entidad debe implementar acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar sus trámites y sus procedimientos administrativos.
Defensa Jurídica y Mejora Normativa	Defensa Jurídica: Dar solución a los problemas administrativos que generan litigiosidad e implica el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores del daño antijurídico. Así mismo, permite el “uso consciente y sistemático de los recursos públicos a través de decisiones legales, administrativas, regulatorias y sobre prioridades de gasto específico que se pretende solucionar”. Mejora Normativa: Promover el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias buscando que las normas resulten eficaces, eficientes, transparentes, coherentes y simples, en aras de fortalecer la seguridad jurídica y un marco regulatorio y reglamentario que facilite el emprendimiento, la competencia, la productividad, el desarrollo económico y el bienestar social.	Gobierno	Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, fortaleciendo la relación con el ciudadano, en un entorno de confianza digital.

Fuente: elaboración propia.

1. Fortalecimiento organizacional y manejo de tramites, procedimientos y consultas en el Invías

Este mecanismo muestra la importancia de fortalecer la atención y el relacionamiento con el ciudadano en el Instituto, representado en el compromiso de articularse por parte de la Dirección General para cumplir con las necesidades de los grupos de valor de la entidad. Esto se evidencia en la organización, la asignación de recursos y la formulación de planes de acción, la adherencia a la norma, en términos de procesos, procedimientos, documentación, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos, además la mejora en los acuerdos institucionales para que con las demás entidades del sector público y privado se logre el desarrollo de sinergias.

En la entidad se han adelantado actividades de difusión de los nuevos procesos, no solo mediante los diferentes encuentros adelantados por la Dirección General, sino también a través de los medios de comunicación internos con que cuenta la entidad.

Para el progreso de este componente, el INVÍAS adelanta las siguientes actividades:

1.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Instituto de manera coordinada con las diferentes dependencias, unidades ejecutoras y grupos con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se establece la estrategia formulada contra la corrupción, entre otros, los cuales contiene los mecanismos para mejorarla. De ella surgió la tarea de crear el Modelo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano, la caracterización de los usuarios y grupos de valor del Instituto, la actualización de los protocolos de atención al ciudadano implementando mejoras en la atención a las peticiones de los ciudadanos, conforme a los principios de información clara, transparente, completa, coherente, con altos niveles de calidad y oportunidad en el servicio, ajustando la oferta institucional a las necesidades e intereses del ciudadano.

1.2. Consecución de recursos para la implementación de las iniciativas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con el propósito de suministrar un servicio integral a todos los ciudadanos, incluida la población en condición de discapacidad, el Instituto Nacional de Vías procura gestionar la consecución de recursos para la implementación progresiva de las actividades que contempla el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano concertado por la entidad.

Así, el INVÍAS intenta implementar mejoras en la accesibilidad de la población en condición de discapacidad visual y auditiva, motivo por el cual la entidad realiza auditorías a cargo de la Oficina de Control Interno en las cuales realizan evaluaciones de accesibilidad en medio físico en planta central y las direcciones territoriales, tomando como referencia la siguiente normatividad: Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, Ley 1712 de 2014 y Ley Estatutaria 1618 de 2013.

1.3. Optimización de procesos y procedimientos, sistema de calidad KAWAK

Teniendo en cuenta la alineación a la nueva estructura organizacional y en cumplimiento con las normas establecidas y los lineamientos de MIPG la Entidad ha estado realizando mejoras en la optimización de los procesos, con un análisis donde se identifica los puntos deficientes para así encontrar soluciones.

1.4. Difusión permanente de mensajes a todos sus colaboradores

A través de los medios tecnológicos con los que cuenta el INVÍAS, se informa a los colaboradores (funcionarios y contratistas), las decisiones concertadas por la Dirección General en articulación con el Grupo de Gerencia de Comunicaciones y el Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano. De manera constante se envían mensajes de difusión de información relacionada con la adecuada atención y servicio al ciudadano.

1.5. Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano

El INVÍAS cuenta con el Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano, encargado de atender, registrar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones que formulen los grupos de valor de la entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto.

Algunas de sus funciones son:

1.5.1. Establece y controla las fechas para la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna de PQRD del Instituto.

1.5.2. Recepción a través de los canales oficiales de atención del Instituto aquellas peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos y grupos de valor formulan.

1.5.3. Implementa y promueve procesos, procedimientos y guías como herramientas e instrumentos desarrollados por la entidad para la atención de las peticiones que formulen los grupos de valor y que las dependencias, unidades ejecutoras y grupos usan para emitir su respuesta de fondo.

1.5.4. Recibe, tramita y direcciona las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presenten los grupos de valor respecto de los servicios que presta la entidad y del comportamiento de sus servidores, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

1.5.5. Brinda atención personalizada y direcciona al ciudadano en los trámites concernientes a la misión de la entidad.

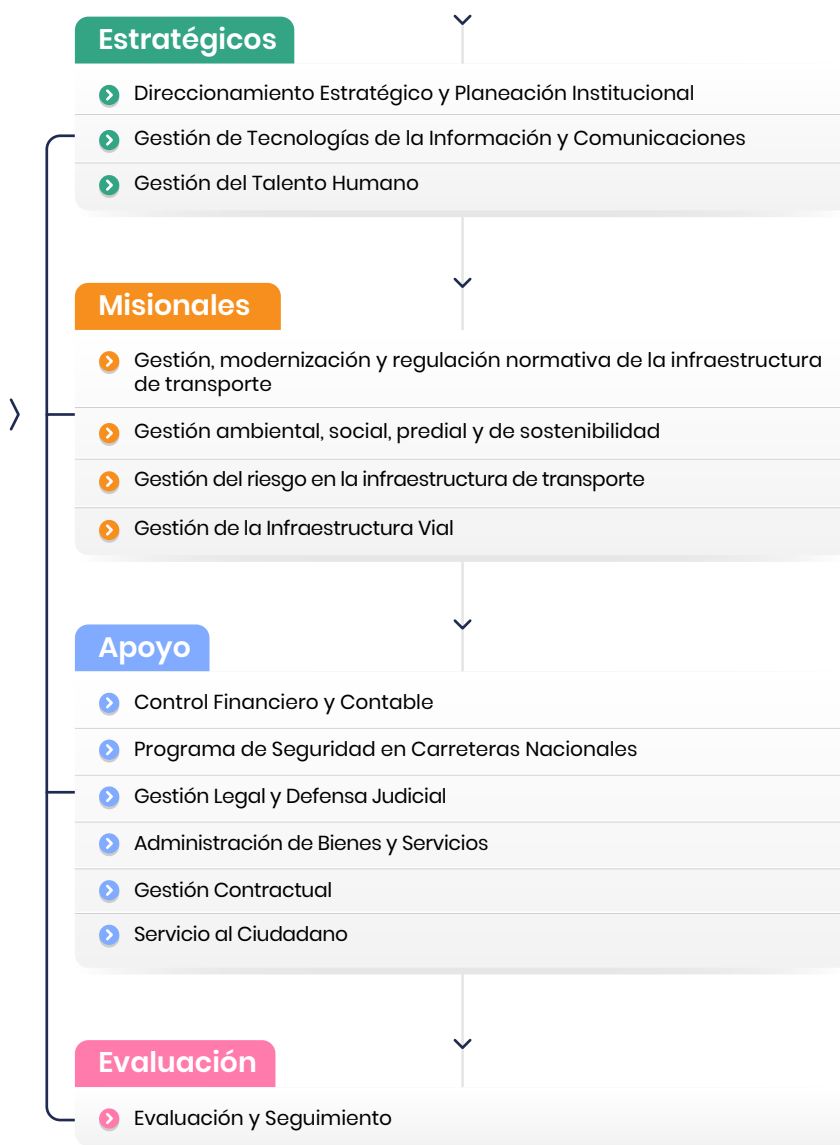
Este módulo comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en adherencia a la norma, en términos de procesos, procedimientos, documentación, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación eficiente del servicio. Para este componente se han identificado las siguientes estrategias:

1.6. Modelo de operación por procesos

Con ocasión del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad para la vigencia 2020 en el marco normativo se estableció incluir en el modelo de operación de la entidad (mapa de procesos) un proceso de Atención y Relacionamento con el Ciudadano con su respectiva caracterización, sus respectivos procedimientos, formatos, protocolos basados en la oferta y la demanda de los servicios que requieren o solicitan los grupos de valor. Con fundamento a lo anterior, se continuará actualizando los procesos institucionales. Consulta en el siguiente enlace: <http://kawak.com.co/invias/consulta.php>

Mapa de procesos INVÍAS

Necesidades, expectativas y problemas
de los grupos de valor



Satisfacción
de los grupos de valor

Versión aprobada el 22 de mayo de 2019
por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño

1.7. Reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)

El Instituto adopto y reglamento a través de la Resolución Interna de PQRD No.4592 del 21 de junio de 2017, mediante el cual se regula el trámite que se debe tener en cuenta por los colaboradores para atender de forma oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que formulan los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención.

1.8. Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno

En atención a lo estipulado en el Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” (artículo 156), señala que el jefe la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/14055-protocolo-de-atencion-por-canales-2022>

1.9. Protocolo de Atención por Canales

El protocolo de atención por canales contiene las pautas de formalidad que se deben tener en cuenta en la atención, permitiendo optimizar la gestión realizada por las personas vinculadas al Instituto Nacional de Vías, a través de los diferentes canales dispuestos para realizar el acercamiento del usuario con la administración. Se encuentra publicado en la página web del INVÍAS, para consultar por nuestros grupos de valor has clic en el siguiente enlace: <https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/14055-protocolo-de-atencion-por-canales-2022>



1.10. Protocolo de Lenguaje Claro

Esta guía se plantea de forma transversal a la entidad como parte del trabajo de fortalecimiento de la cultura del servicio y la adecuación de los canales de atención. El Instituto Nacional de Vías – INVÍAS– entiende la integración de servicios como una respuesta a la necesidad de acercamiento de la administración pública a la ciudadanía. Así, la accesibilidad a todos los medios de atención se debe realizar a través de la implementación progresiva de directrices para que las respuestas y comunicaciones se den en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos, este protocolo dispone las pautas que deben poner en práctica los colaboradores del Instituto para lograr una

comunicación más clara con los usuarios externos e internos a través de los diferentes canales de atención. Consulta el Protocolo de lenguaje Claro en el siguiente enlace:

<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/16031-protocolo-lenguaje-claro-2023>



1.11. Metodología de Lenguaje Claro – Laboratorio de Simplicidad

Con el objeto de atender las peticiones, el modelo de servicio se encuentra dividido en niveles de complejidad bajo, medio y alto. Aquellas peticiones de nivel de complejidad bajo son las que poseen una sola solicitud dentro del cuerpo de la petición; las de nivel medio son peticiones que cuentan con dos o más solicitudes dentro de la misma petición; las de nivel alto de complejidad son aquellas que requieren tareas o consultas muy especializadas que pueden llevar a intervenir a un grupo plural de áreas de la entidad y toman tiempos considerables de respuesta. <https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/15948-informe-del-laboratorio-de-simplicidad-invias-lenguaje-claro-e-incluyente-2023/file>



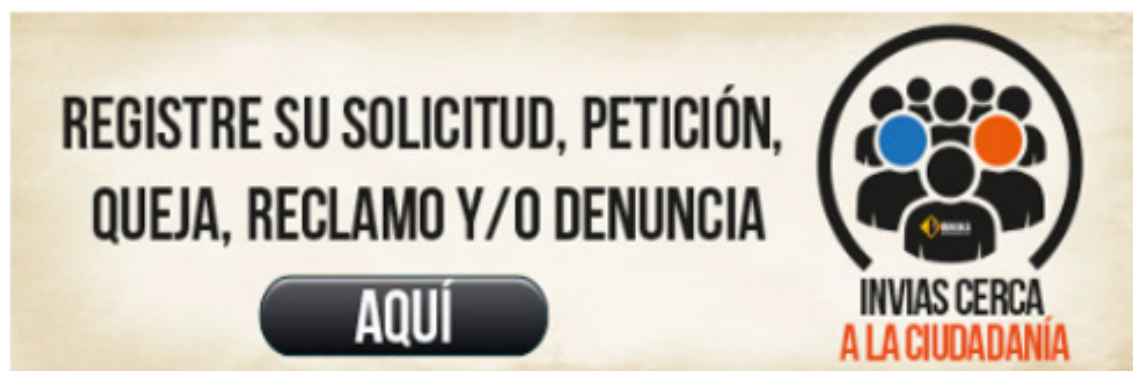
1.12. Guía de Comunicación y Atención Incluyente

Esta guía se plantea de forma transversal a la entidad como parte del trabajo de fortalecimiento de la cultura del servicio y la adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población, en este documento se establecen las pautas que

deben poner en práctica los colaboradores del Instituto Nacional de Vías para una comunicación y atención incluyente con personas en condición de discapacidad, para garantizar una participación efectiva de los bienes y servicios en igualdad de condiciones. <https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11718-guia-de-comunicacion-y-atencion-incluyente-invias-2021>

1.13. Acuerdos de niveles de complejidad

Con el objeto de atender las peticiones, el modelo de servicio se encuentra dividido en niveles de complejidad bajo, medio y alto. Aquellas peticiones de complejidad baja son las que poseen una sola solicitud dentro del cuerpo de la petición; las de nivel medio de complejidad son peticiones que cuentan con dos o más solicitudes dentro de la misma petición; las de nivel alto de complejidad son aquellas que requieren tareas o consultas muy especializadas que pueden llevar a intervenir a un grupo plural de áreas de la entidad y toman tiempos considerables de respuesta. (eliminar modificar por que aún no está en la resolución).



1.14. Formulario de PQRD

El Instituto tiene en el portal <https://www.invias.gov.co/> el formulario de registro de PQRD el cual hace parte del SG, Para facilitar a los grupos de valor el diligenciamiento, trámite y registro de las PQRD a través de los diferentes aplicativos electrónicos y el usuario pueda identificar el estado en que se encuentra el servicio solicitado sobre los temas de competencia del INVÍAS, se realizó ajustes al formulario que debe llenar el interesado para incluir en el mismo el cumplimiento de la política para el uso y tratamiento de datos personales. Este se encuentra a disposición en la página web del INVÍAS. <https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos>

1.15. Informe de PQRD

Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) que los grupos de valor presentan ante el Instituto Nacional de Vías, a través de los distintos canales de atención, para determinar la oportunidad de las

respuestas y formular las recomendaciones a la Dirección General coadyuvando a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad, se creó a partir del año 2015 el informe de PQRD que debe ser elaborado en forma trimestral por el Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano. Este informe es publicado en el portal web de la entidad. <https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/informe-de-seguimiento-pqr>

1.16. Talento humano y cultura de servicio al Ciudadano

Este componente promueve espacios de sensibilización para la cultura del servicio en INVIAS a través de la ejecución de los planes de capacitación y bienestar social y, en articulación con el trabajo del Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano, consolidar así una cultura ética y transparente en los funcionarios, para fortalecer el servicio al usuario y grupos de valor, con el cual se facilite el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios que presta nuestra entidad.. Para el desarrollo de este componente, el Instituto Nacional de Vías adelanta las siguientes estrategias:

1.17. Jornadas de inducción y reinducción a sus colaboradores

Con el fin de ilustrar a los servidores vinculados a la entidad sobre el objeto que desarrolla el INVÍAS, su estructura y las funciones generales de la entidad incluyendo las dependencias que la conforman, la Subdirección de Gestión Humana, en coordinación con la Escuela Corporativa Guillermo Gaviria Correa, organiza jornadas de inducción y reinducción dirigidas a familiarizar a los nuevos funcionarios con la cultura organizacional de la entidad, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación y comprensión del nuevo rol que adquiere, para que dentro del marco de sus competencias puedan desempeñar las funciones asignadas al cargo brindando una adecuada prestación del servicio.

1.18. Espacios de cualificación

En el Plan Institucional, se incluyeron capacitaciones en temas de Atención y Relacionamento con el Ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores; con la participación de la Secretaría General y el Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano se han realizado capacitaciones, talleres y mesas de trabajo en temas como: Servicio al Ciudadano, derechos de petición, responsabilidad de los servidores públicos (deberes, derechos, obligaciones), análisis comparativos de efectividad en el trámite de respuesta a las PQRD, Lenguaje Claro, etc. De igual forma, se tienen programadas a lo largo del año capacitaciones en temas relacionados con la atención al ciudadano participando en los seminarios y demás espacios técnicos de formación que sean propuestos por otras entidades.

1.19. Actividades de bienestar para los servidores públicos

Dentro de los programas de bienestar dirigido a los servidores del INVÍAS, la entidad establece planes de estímulo encaminados a reconocer a los servidores cuyo desempeño ha sido distinguido, además de las diferentes actividades que generan mayor acogimiento en el interior de la institución; en la práctica, estas actividades propician la evolución en la gestión del conocimiento y aportan a la mejora de los niveles de integridad, eficiencia y efectividad en el servicio como parte del quehacer de la entidad.

2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Para la entidad es importante realizar la programación anual presupuestal la cual permite establecer los topes presupuestales de gasto público, de tal manera que la planeación estratégica sea presupuestalmente viable y sostenible, por eso la entidad realiza un análisis sobre los resultados obtenidos en programas, planes o proyectos anteriores, donde identifica las metas estratégicas y se priorice la asignación de recursos para la siguiente vigencia fiscal (tanto de inversión como de funcionamiento), lo cual permite viabilizar desde el punto de vista presupuestal, los resultados esperados, teniendo en cuenta los lineamientos que imparte el Ministerio de Hacienda, el DNP y la austeridad del gasto, a fin de garantizar la prevalencia del principio de economía y el uso racional de los recursos públicos en la ejecución del gasto público.

3. Gobierno digital

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI del INVÍAS, propende por desarrollar e implementar una estrategia de tecnologías de información y las comunicaciones – TIC, que habilite la transformación digital de la entidad, para que la Oficina TIC se fortalezca como el aliado institucional, que modernice, integre e implemente plataformas y servicios de información que generen valor para las demás dependencias del INVÍAS, las entidades del sector y especialmente para los ciudadanos, alineando los objetivos trazados desde el Plan Nacional de Desarrollo, el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, la Política de Gobierno Digital, la estrategia del sector, los planes institucionales y estratégicos del INVÍAS. Lo anterior, se logra con el apoyo y compromiso de la alta gerencia y directivas, para definir, establecer e implementar de manera armónica, proyectos de inversión de TIC para la vigencia 2024 y así apoyar al cumplimiento de los planes institucionales y estratégicos del INVÍAS.

La actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2024-2026 del INVIAS, se desarrolló adaptando la metodología propuesta por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en sus cuatro fases: Revisión del Entendimiento de la Entidad, Análisis de la situación actual, Actualización del PETI y Divulgación. (ver Ilustración).

<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/plan-estrategico-de-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones-peti>

Ilustración 1. Metodología para actualizar el PETI del Invías



Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta de MinTIC.

4. Seguridad digital

Para la entidad es importante una adecuada gestión y seguridad de la información por eso comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, donde busca establecer un marco de confianza para el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo con base en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.

Para el Instituto Nacional de Vías – INVÍAS, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de esta, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

5. Defensa Jurídica y Mejora Normativa

5.1. Documentos técnicos y formularios para observaciones

El Instituto Nacional de Vías, en marco de la gestión para la actualización normativa, invita al público interesado a participar con sus comentarios, observaciones, recomendaciones y/o aportes acerca de los cambios, complementación, ajustes y/o mejoras que requieran los documentos para su actualización conforme al estado del arte y aplicación de nuevas tecnologías:

<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/proyectos-norma-documentos-tecnicos>

6. Racionalización de trámites

Desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se han propuesto estrategias para ser adoptadas por el INVÍAS, tendientes a reducir requisitos, formularios, documentos y desplazamientos en los diferentes trámites que tiene adscritos la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites, implementando mejoras tecnológicas, normativas y administrativas que tienen en cuenta la interoperabilidad con el fin de atender de forma ágil las PQRD que presentan los grupos de valor. <https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites-y-servicios/tramites>

7. Participación ciudadana en la gestión pública

Este mecanismo busca comprobar que la gestión de la entidad apunta a cumplir con las necesidades, características de su población objetivo y/o grupos de valor determinando a través de diferentes mecanismos de medición las expectativas, intereses y percepción congruentes con el servicio recibido, con el fin de utilizar esta información para la implementación de mejoras. Para cumplir con el proceso de este componente, el INVÍAS adelanta las siguientes actividades:

7.1. Caracterización de los grupos de valor

Con el fin de establecer estrategias de fortalecimiento en los diferentes canales de atención al ciudadano (presencial, electrónico y telefónico), se hace necesaria la recopilación de datos de las principales dependencias del INVÍAS que contenga información demográfica y de localización, entre otras, que a su vez permita la identificación de los grupos de valor que son objeto de los trámites de PQRD, de esta manera identificar y agrupar las características de los diferentes usuarios de la entidad.

El puente de comunicación que se genera entre los distintos niveles territoriales a partir de la caracterización de datos objetivos previamente definidos permite que la actividad de la entidad sea dirigida en forma concreta a las necesidades de cada grupo, lo que permite no solo un mayor nivel de satisfacción del usuario, sino también la racionalización de los recursos económicos y tecnológicos de la entidad de manera eficiente.



7.2. Medición de la percepción y satisfacción a través de los sistemas dispuestos por la entidad

El INVÍAS implementa herramientas para medir la satisfacción y percepción del servicio, a través de encuestas en línea y página web.

Las encuestas son analizadas por el Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano a través de un informe que detalla los resultados obtenidos por la calificación de cada uno de los aspectos contemplados en la verificación del servicio prestado por la entidad.

Con la medición realizada y los resultados de esta se pretende corregir las falencias que pudieran presentarse en la atención de cualquiera de los canales de servicio o por cualquier dependencia de la entidad realizando las acciones de mejora a que haya lugar, los resultados de la percepción y satisfacción de los grupos de valor son fundamentales para identificar aspectos a mejorar en el servicio, implementar acciones de progreso en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad y promover la modernización de esta.



7.3. Mediciones de las necesidades, expectativas e intereses en la calidad del servicio

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros ciudadanos, el Instituto Nacional de Vías – INVÍAS, dio a conocer el informe para dar a conocer los resultados de la encuesta para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos para gestionar la atención adecuada y oportuna a los trámites y servicios que brinda la entidad.

Es así como se muestran los resultados de la encuesta, la cual se ha enviado a los ciudadanos a través del correo Institucional atencionciudadano@invias.gov.co.

Los resultados contenidos son producto del consolidado de las respuestas a la encuesta, que fueron dadas por los usuarios de los servicios de INVÍAS. <https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/16084-informe-para-identificar-las-necesidades-expectativas-e-intereses-de-la-ciudadania-2023/file>



7.4. Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas es el evento que se realiza para informar a la comunidad los avances y los resultados de la gestión del INVÍAS, a través de espacios de diálogo público. Esta se hace a través de una transmisión en vivo que se anuncia en la página web, y permanece almacenada en el portal para la consulta de la ciudadanía en cualquier momento, también se realiza encuestas de participación para saber qué intereses tiene la ciudadanía, esto con el fin de darles información a lo que requirieron.



8. Servicio al Ciudadano

Este mecanismo opera con la gestión, modernización y fortalecimiento de los canales de atención con los que cuenta la entidad para interactuar con sus diferentes grupos de valor, con el fin de brindar información y proporcionar atención a los trámites, servicios y demás requerimientos de forma adecuada.

En virtud de lo anterior, en el Instituto se propuso implementar dentro del Plan Anticorrupción 2024, en correlación con la Política de Servicio al Ciudadano y las directrices de la administración, nuevos mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que faciliten la comunicación y eviten los desplazamientos. Para el avance de este componente, el INVÍAS desarrolla las siguientes estrategias:

8.1. Infraestructura física

Con el objeto de dar cumplimiento a la normativa sobre los derechos de las personas con discapacidad y con el interés de ajustar sus espacios para la adecuada prestación del servicio a las personas en condición de discapacidades (visual, motora, auditiva, cognitiva, psicosocial.), niños niñas , adolescentes, madres gestantes, personas mayores, personas de talla baja o algún otro tipo de limitación, el INVÍAS se encuentra realizando adecuaciones progresivas en las diferentes instalaciones con las que cuenta la entidad.

8.2. Mecanismos de atención

En el INVÍAS entendemos la atención y relacionamiento con el ciudadano como nuestra razón de ser, nuestros grupos de valor son el eje principal de nuestra gestión pública; por lo tanto, cada uno de nuestros esfuerzos está dirigido a satisfacer sus necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo.

Actualmente, el INVÍAS cuenta con canales de comunicación que promueven la vinculación a través de las múltiples plataformas digitales disponibles para encaminar la participación de los ciudadanos y la recepción de oficios o derechos de petición, con el propósito de brindar atención, información y orientación que permita otorgar una respuesta oportuna y adecuada:



8.2.1. Atención virtual:

a) Buzón de Contacto: Por este medio electrónico se reciben y responden los requerimientos de las entidades, servidores públicos y ciudadanía que llegan a través del correo electrónico atencionciudadano@invias.gov.co

b) Página Web: Para facilitar la interacción con el INVÍAS, también se encuentra dispuesto en la página web un formulario para registrar derechos de petición (<https://invitramites.invias.gov.co/PQRSD/Publica/index.php>).

8.2.2. Atención Telefónica:

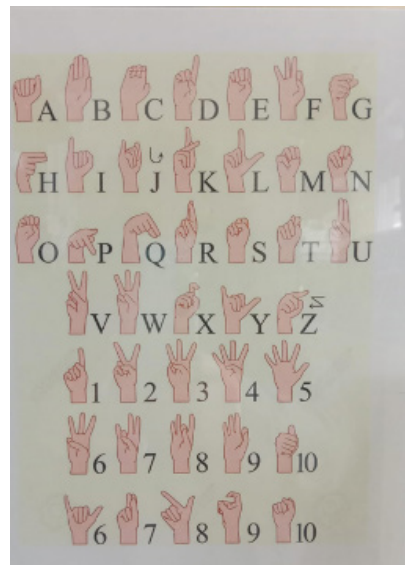
• **PBX:** Medio por el cual se realiza la recepción de las llamadas de los ciudadanos y se atienden sus requerimientos en el número telefónico: (057) 1 377 06 00.

- **Punto de Atención al Ciudadano:** Área donde se presta atención telefónica, se resuelven y se direccionan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y trámites en la línea telefónica (057) 1 377 06 00, ext. 1158 y 1300. Para esto se debe diligenciar el formato de PQRD en el aplicativo de la entidad, donde se radica de forma digital la solicitud del requerimiento.
- **#767 (desde móviles):** en el cual se brinda al ciudadano la información en tiempo real sobre el estado de las vías nacionales de primer orden.

8.2.3. Atención presencial:

La entidad cuenta con un punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá donde se interactúa de manera directa con la ciudadanía ubicado en la planta central (calle 25 G No 73B-90, Centro Empresarial Central Point), además de las instalaciones de las 26 direcciones territoriales a nivel nacional.

Horario de atención en planta central: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., jornada continua.

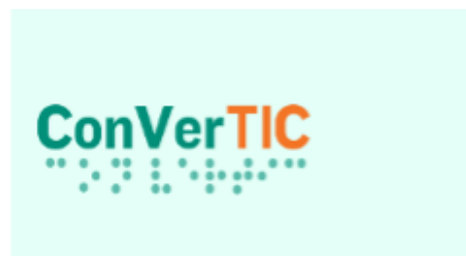
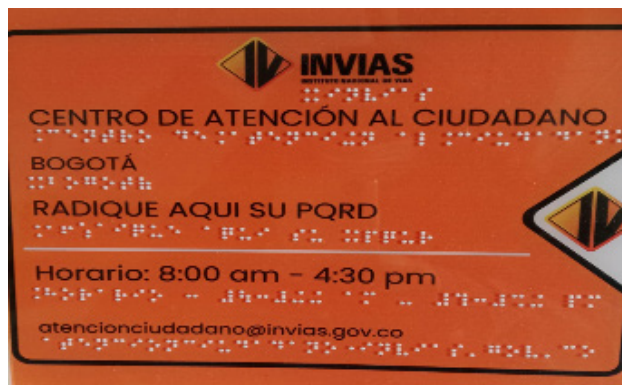


8.3. Canales de interacción

El INVÍAS cuenta con canales de interacción con los grupos de valor que cumplen con el rol de comunicación y divulgación de información de la entidad: Instagram, Facebook, Twitter (@inviasoficial) y el chat dispuesto en la página web de la entidad a través de las redes sociales. Actualmente, el INVÍAS cuenta con canales de comunicación que promueven la vinculación a través de las múltiples plataformas digitales disponibles para encaminar la participación de los ciudadanos y la recepción de oficios o derechos de petición, con el propósito de brindar atención, información y orientación que permita otorgar una respuesta oportuna y adecuada:

8.4. Atención de ciudadanos en condición de discapacidad visual

La Secretaría General – Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano del Instituto Nacional de Vías se encuentra comprometida con el objeto de que las personas que se encuentren con discapacidad visual puedan presentar sus peticiones ante el INVÍAS. Además, busca que de manera constante se comuniquen boletines de prensa de la entidad a través de la página web con apoyo del enlace de ConVertic.



8.4.1. Atención a población en condición de discapacidad visual y auditiva

El Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano del INVÍAS se encuentra



El **Instituto Nacional de Vías** pensado siempre en el bienestar de nuestros usuarios en condición de discapacidad **VISUAL** y **AUDITIVA**, da a conocer el dispositivo **DIGIBEEP** para la atención preferencial en el canal presencial cumpliendo con los protocolos de Bioseguridad dispuestos por el Gobierno Nacional.



comprometido con la atención oportuna a las personas con discapacidad visual y auditiva como una forma de garantizar la prestación de la atención en el país. Además, busca que se comunique de manera constante información del INVÍAS a través de la página web con apoyo del enlace del Centro de Relevó y da a conocer el dispositivo DIGIBEEP para la atención preferencial en el canal presencial cumpliendo con los protocolos de bioseguridad despuestos por el Gobierno Nacional.



8.5. Módulos de atención del Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano

Con el objeto de demarcar las actividades que realizan cada uno de los integrantes del Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano, cuenta con módulos de atención señalizados, lo que permite a los usuarios que utilizan el canal presencial identificar cuál de los servidores está disponible para atender el servicio o asesoría que requiere, y en pro de mejorar la prestación del servicio presencial se tiene la ventanilla de atención preferencial.

8.6. Módulos de atención del Grupo de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano

De conformidad con los lineamientos y en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 el Instituto Nacional de Vías - INVÍAS pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información, reorganizada a través del Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información, de la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y confirmada a través de la Circular 18 del 22 de septiembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, con el objeto de mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios a través del portal web. Se puede acceder a ella en el siguiente vínculo: <https://www.invias.gov.co/index.php/informacion-institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

8.7. Atención de ciudadanos en condición de discapacidad visual

Con el fin de renovar la información publicada por el INVÍAS a través de la página web y los diferentes canales de atención habilitados, se analiza el contenido de esta a efectos de evaluar que sea pertinente, fiable y actualizada. La Dirección General de la entidad, en coordinación con el Grupo de Gerencia de Comunicaciones, realiza un análisis sobre el particular, determinando en el evento de requerirse, los ajustes a que haya lugar a efectos de atender las necesidades del usuario e igualmente determinar si el esquema de difusión es el adecuado.

Para el Instituto Nacional de Vías - INVÍAS, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de esta, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

8.8. Lineamientos para la protección datos personales

La política para el tratamiento de datos personales en el INVÍAS constituye el documento marco para el cumplimiento de los estándares legales establecidos por el Gobierno nacional relacionados con la protección a los datos personales, obedece al mandato legal relacionado con el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos, frente a la materia que desarrolla el ordenamiento jurídico colombiano.

El INVÍAS garantiza al titular de datos personales el pleno ejercicio de los derechos que se relacionan a continuación:

- a) Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- b) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada a INVÍAS para el tratamiento de sus datos personales, salvo los casos en los que la ley exceptúa la autorización y de acuerdo con las condiciones y características de la autorización de la entidad.

- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Ser informado de la política para el tratamiento de datos personales de la entidad y la finalidad que se les dará a sus datos, previa solicitud elevada a través de los canales de atención.
- g) Identificar al responsable en INVÍAS que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.

Los derechos antes descritos solamente se reconocen y garantizan sobre los datos de carácter personal de las personas naturales que se encuentren almacenados en bases de datos diferentes de la de los registros públicos. Posteriormente, se definen los procedimientos implementados para garantizar estos derechos.

<https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/politicas-y-lineamientos/14593-politica-para-el-tratamiento-de-datos-personales-2022/file#:~:text=El%20Inv%C3%ADas%20garantiza%20al%20titular,que%20se%20relacionan%20a%20continuaci%C3%B3n%3A&text=Acceder%20de%20forma%20gratuita%20a,hayan%20sido%20objeto%20de%20tratamiento.&text=Conocer%2C%20actualizar%20y%20rectificar%20sus%20datos%20personales.>

Anexos

Marco normativo

A continuación, se presenta el marco regulatorio con el cual el Gobierno nacional ha buscado garantizar el goce efectivo del servicio al ciudadano y en el que está apoyado el modelo de servicio del Instituto Nacional de Vías:

Constitución Política de Colombia	Artículo 1.o
	Artículo 2.o
	Artículo 13.o
	Artículo 15.o
	Artículo 20.o
	Artículo 23.o
	Artículo 40.o
	Artículo 45.o
	Artículo 46.o
	Artículo 74.o
	Artículo 79.o
	Artículo 88.o
	Artículo 95.o
	Artículo 150.o
	Artículo 189.o
	Artículo 209.o
	Artículo 210.o
	Artículo 211.o
	Artículo 270.o
LEYES	
Ley 87 de 1993	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
Ley 134 de 1994	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"

Ley 152 de 1994	“Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo”
Ley 190 de 1995	Artículo 58.º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 393 de 1997	“Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”
Ley 472 de 1998	“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”
Ley 720 de 2001	“Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
Ley 1346 de 2009	“Por medio de la cual se aprueba la ‘Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad’, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
Ley 2294 de 2023	por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022- 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”.
Ley 1581 DE 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decretos	
Decreto 2232 de 1995	“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”
Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
Decreto 2106 de 2019	“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
Decreto 2641 de 2012	“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
Decreto 2573 de 2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
Decreto 103 de 2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
Decreto 1081 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
Decreto 270 de 2017	“Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
Conpes	
CONPES 3072 de 2000	“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de Actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos” (el artículo 8 asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos)
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al ciudadano
CONPES 3650 de 2010	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno Digital en Colombia
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.
Resoluciones	
Resolución 4592 de 2017 INVÍAS	“Por medio de la cual se reglamente el trámite interno del derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD en el Instituto Nacional de Vías y se dictan otras disposiciones”

Resolución 455 de 2021 DAFP	“Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”
Otros	
	Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de “políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet”. Presenta el portal gobiernoonlinea.gov.co con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.
Directiva Presidencial	Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que “Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano”.
Guía de lenguaje Claro DNP	
Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) diciembre 2023	Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional



Instituto Nacional de Vías – Invías

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : +57 (601) 377 0600

Línea gratuita : +57 018000117844

www.invias.gov.co