



Estrategia de Servicio al Ciudadano 2025

Instituto Nacional de Vías - INVIAS

© Todos los derechos reservados

Jhon Jairo Gonzalez Bernal
Director General (E)

Maria Verónica Forero Meneses
Secretaria General (E)

Luis Fernando Rincon Castañeda
Subdirector administrativo

Cesar Augusto Florez Galvis
Coordinador Grupo Atención y Relacionamiento con el Ciudadano

Diego Alejandro Chala Vargas
Contratista Grupo de Atención y Relacionamiento Ciudadano

Esperanza Rengifo Martínez
Funcionaria Grupo de Atención y Relacionamiento Ciudadano



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE	5
MARCO NORMATIVO	5
QUIENES SOMOS	6
MISIÓN	6
VISIÓN.....	6
DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA – FURAG.....	7
RECOMENDACIONES FURAG 2024 INVIAS.....	iError! Marcador no definido.
AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO – INVIAS	iError! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES IDENTIFICADAS EN EL GRUPO ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO INVIAS	10
SISTEMA DE GESTIÓN INVÍAS - INDICADORES DE GESTION ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	11
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE VIAS	12
ACTIVIDADES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2024	iError! Marcador no definido.
INFORMACION DISPONIBLE PARA LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR DEL INVIAS	14
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	28



INTRODUCCIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado; dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades entre ellas el Instituto Nacional de Vías – INVIAS, alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de “*Gestión con Valores para Resultados*” tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto Nacional de Vías – INVIAS busca llevar el cumplimiento de esta política por cada una de sus unidades ejecutoras, dependencias y/o grupos para su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la oferta institucional con que cuenta el Instituto, tanto en las Direcciones Territoriales como en Planta Central, además poder realizar consultas a través de los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano.

Por tanto, para el Instituto, es de gran importancia contar con una estrategia de servicio al ciudadano que oriente el servicio a la ciudadanía y grupos de valor, de tal manera que se atienda y resuelva las peticiones que interponen.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la atención y comunicación entre el Instituto y la ciudadanía, mediante la mejora de los canales oficiales de atención, la difusión efectiva de los mecanismos de atención, y el aumento de la satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, a través del mejoramiento de la atención en los canales oficiales disponibles para la ciudadanía.



2. Promover la difusión efectiva de los mecanismos de atención y orientación ciudadana implementados por el Instituto, dirigidos a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de valor.
3. Mejorar y fortalecer los canales de interacción entre el Instituto y la ciudadanía, así como sus grupos de valor, con el objetivo de fomentar una relación más sólida y efectiva.

ALCANCE

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del Instituto Nacional de Vías debe darse por parte de todos los servidores públicos y contratistas que interactúan a nivel nacional con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios a través del fortalecimiento de los procesos de atención, la optimización de los canales oficiales de atención disponibles, y la difusión efectiva de los mecanismos de orientación y servicio al ciudadano. Asimismo, se contemplará la mejora continua de la relación entre el Instituto, la ciudadanía y sus grupos de valor, asegurando una comunicación más cercana, accesible y eficiente.

MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan algunas de las principales normas que contemplan el marco jurídico para la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano:

1. Constitución Política de Colombia artículo 02. *"Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".*
2. Ley 2052 de 2020 *"por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".*
3. NTC 6047 de 2013 Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano.
4. Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*
5. 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".*



6. Ley 1755 de 2015. *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
7. Ley 2195 de 2022 *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"*.
8. Decreto Nacional 103 de 2015. *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*.
9. Documentos CONPES 3649 de 2010 *"Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano"*.
10. Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
11. Decreto 1292 del 14 de octubre de 2021, la Resolución Interna No. 3497 del 10 de noviembre de 2021 por la cual se crean y modifican unos Grupos Internos de Trabajo en el Instituto Nacional de Vías, modificada por las Resoluciones Internas No. 350 del 28 de enero de 2022 y 1701 de 24 de mayo de 2023 y aquellas normas que la modifiquen y adicionen.
12. Resolución Interna de PQRD del Instituto Nacional de Vías No. 6258 del 31 de diciembre de 2024.

QUIENES SOMOS

El Instituto Nacional de Vías, tendrá como objeto la ejecución de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de la infraestructura no concesionada de la Red Vial Nacional de carreteras primaria y terciaria, férrea, fluvial, marítima y sus infraestructuras conexas o relacionadas, de acuerdo con los lineamientos dados por el Ministerio de Transporte.

MISIÓN

El Instituto Nacional de Vías es una entidad del orden nacional, adscrita al Ministerio de Transporte, encargada de ejecutar políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de infraestructura de transporte carretero, férreo, fluvial y marítimo, de acuerdo con los lineamientos dados por el Gobierno Nacional, para solucionar necesidades de conectividad, transitabilidad y movilidad de los usuarios, con tecnología sostenible y un talento humano calificado, íntegro, visionario y comprometido, contribuyendo a la competitividad y modernización de la infraestructura del país.

VISIÓN

Para el año 2030 el Instituto Nacional de Vías será reconocido a nivel Latinoamericano, por su liderazgo en la estructuración, ejecución y operación de proyectos de infraestructura de transporte carretero, férreo, fluvial y marítimo

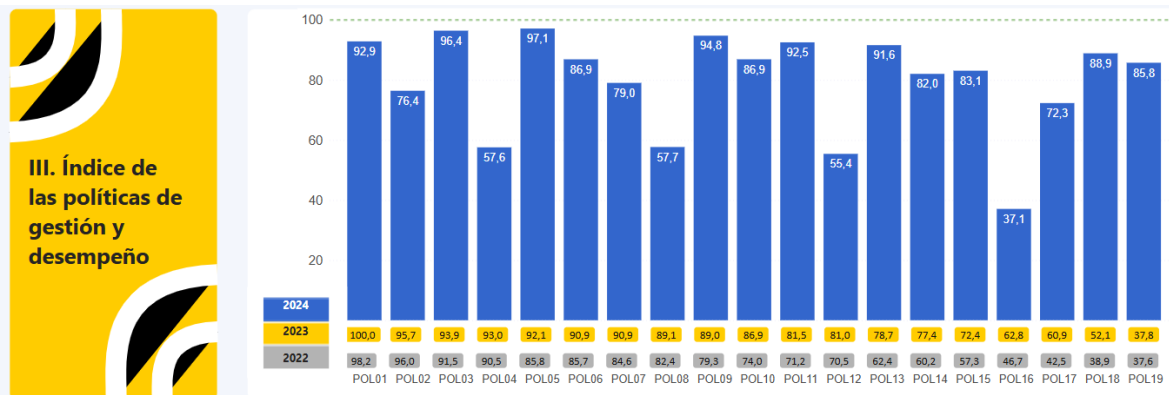


a cargo, con procesos de desarrollo sostenible e innovación tecnológica y normativa, para el fortalecimiento del transporte intermodal, la conectividad entre centros de producción y de consumo; y la integración territorial y regional, contribuyendo a la competitividad del país y aumentando la satisfacción de los grupos de valor.

Si desea consultar más información sobre el Instituto haga clic en el siguiente enlace: <https://www.invias.gov.co/index.php/informacion-institucional/quienes-somos>

DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA – FURAG

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión 2024, el Instituto realiza el siguiente diagnostico con el fin de contruir la Estrategia de Servicio al Ciudadano a fin de buscar herramientas necesarias para dar cumplimiento en aquellas actividades que requieren atencion.



Resultados Índices de las políticas de gestión y desempeño 2022, 2023 y 2024 INVIAS

Políticas

- POL01: Índice de Gestión Estratégica del Talento Humano
- POL02: Índice de Integridad
- POL03: Índice de Planeación Institucional
- POL04: Índice de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- POL05: Índice de Compras y Contratación Pública
- POL06: Índice de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
- POL07: Índice de Gobierno Digital
- POL08: Índice de Seguridad Digital
- POL09: Índice Defensa Jurídica
- POL10: Índice Mejora Normativa
- POL11: Índice de Servicio a las ciudadanías
- POL12: Índice de Racionalización de Trámites
- POL13: Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- POL14: Índice de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- POL15: Índice Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- POL16: Índice de Gestión Documental
- POL17: Índice de Gestión Información Estadística
- POL18: Índice de Gestión del Conocimiento
- POL19: Índice de Control Interno

Según la evaluación a la gestión del 2024 del Instituto realizada por Función Pública, el Instituto muestra un incremento y mejora en las políticas de Servicio al Ciudadano y en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública realizando un comparativo entre las vigencias 2022, 2023 y 2024.

Al revisar en detalle el comparativo de los años 2022, 2023 y 2024, se puede evidenciar que el Instituto Nacional de Vías ha tenido un crecimiento en los últimos tres años.

Esto muestra que las recomendaciones hechas por Función Pública a las entidades han generado mejoras importantes para el Instituto.



A continuación, se presenta los resultados obtenidos en cada política para la vigencia 2024:

Política de Servicio al Ciudadano



Resultado Índice de la Política de Servicio al Ciudadano 2024

En la Política de Servicio al Ciudadano se obtuvo un resultado del 92,5% para la vigencia 2024. Este resultado ubica a la entidad en un panorama favorable para la implementación de políticas públicas.

	Puntaje consultado	Promedio grupo par
IV. Índices detallados por política		
SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS		
Accesibilidad para personas con discapacidad	100,0	82,9
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	96,0	91,4
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	72,2	89,9
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	91,3	91,6
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100,0	83,3

Resultado Índices detallados en la Política de Servicio al Ciudadano 2024

Revisando al detalle estos resultados detallados de la política, se puede observar que los resultados arrojados para el Instituto fueron por encima del promedio.



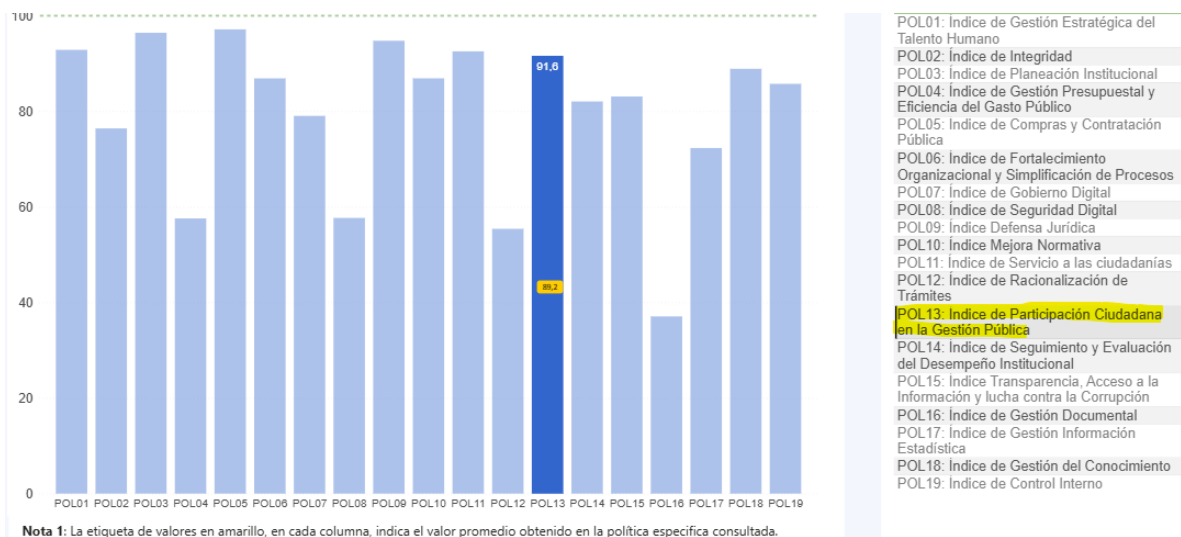
TRANSPORTE

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA.	98,7
AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL	100,0
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS	92,5
MINISTERIO DE TRANSPORTE	100,0
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	90,3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL	88,1
UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE	89,5

Comparativo Política de Servicio al Ciudadano Sector Transporte 2024

Con relación al sector transporte en la Política de Servicio al Ciudadano y del cual el Instituto hace parte, se evidencia que la puntuación obtenida mantiene al Instituto dentro de los 4 primeros lugares con relación a las demás entidades.

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Publica



Resultado Índice de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Publica 2024

En la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública se obtuvo un resultado del 91.6% para la vigencia 2024. Este resultado ubica a la entidad en un panorama favorable para la implementación de políticas públicas.



IV. Índices detallados por política	Índice consultado	Puntaje consultado	Promedio grupo par
	☐ PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		
	Rendición de cuentas en la gestión pública	92,5	91,9
	Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	79,2	89,0
	Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	93,8	88,9
	Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	100,0	87,6
	Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	85,7	86,5
	Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	100,0	84,4

Resultado Índices detallados en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 2024

Revisando al detalle estos resultados detallados de la política, se puede observar que los resultados arrojados para el Instituto fueron por encima del promedio en general.

☐ TRANSPORTE	
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA.	95,3
AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL	98,6
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS	91,6
MINISTERIO DE TRANSPORTE	100,0
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	97,2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL	82,6
UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE	90,9

Comparativo Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 2024

Con relación al sector transporte en la Política de Servicio al Ciudadano y del cual el Instituto hace parte, se evidencia que la puntuación obtenida mantiene al Instituto dentro de los 5 primeros lugares con relación a las demás entidades.

RECOMENDACIONES IDENTIFICADAS EN LOS INFORMES DE GESTIÓN Y DE PERCEPCIÓN CONSOLIDADOS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO INVIAS

- Optimizar los recursos en los canales digitales: Mejorar la experiencia del usuario en el correo y página web, dado que concentran la mayoría de las atenciones, asegurando rapidez y trazabilidad.
- Enfocar acciones en temas recurrentes: Priorizar estrategias de comunicación proactiva sobre certificados, constancias y obras en vías, que son los temas más consultados, reduciendo así la presión sobre los canales de atención.
- Fortalecer la gestión de tiempos de respuesta a PQRDSF: Implementar alertas internas más tempranas y seguimiento preventivo para reducir el porcentaje de respuestas fuera de término.



- Fortalecer prioritariamente los mecanismos que fomentan la cultura del servicio y buenas prácticas en el momento de generar las respuestas, cumpliendo con los términos establecidos en la ley, involucrando a todos los niveles del Instituto, esto incluye un liderazgo comprometido, una comunicación abierta, capacitación continua, reconocimiento, y la implementación de sistemas de retroalimentación; lo anterior a que bastante porcentaje de los encuestados están inconformes en el tiempo empleado en responder las PQRDSF.
- Continuar con las campañas de sensibilización para el uso de los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.
- Recordar a las partes interesadas los términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en la resolución interna de PQRDSF vigente.
- Identificar los puntos críticos con los cuales podemos identificar la percepción de la ciudadanía para la tomar acciones de mejora y así mismo dar cumplimiento a sus expectativas y garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos.
- Fortalecer prioritariamente los mecanismos que fomentan la cultura del servicio y buenas prácticas en el momento de generar las respuestas, cumpliendo con los términos establecidos en la ley, involucrando a todos los niveles de la Entidad, esto incluye un liderazgo comprometido, una comunicación abierta, capacitación continua, reconocimiento, y la implementación de sistemas de retroalimentación; lo anterior a que bastante porcentaje de los encuestados están inconformes en el tiempo empleado en responder las PQRDSF.
- Capacitar a los funcionarios y colaboradores que presta atención presencial y telefónica en atención al ciudadano, haciendo énfasis en el tiempo de atención y modo de trato hacia el ciudadano.

SISTEMA DE GESTIÓN INVÍAS - INDICADORES DE GESTION ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

En el nivel central se cuenta con indicadores generales que evalúan la gestión y la atención a la ciudadanía, los cuales serán aplicados para la medición de la estrategia, a saber:

ID	Nombre	Tipo	Valor Último periodo	Estado	Proceso
284	Oportunidad en la respuesta de PQRD_C y RC	Eficiencia	66.57	✓	ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CIUDADANO
285	Satisfacción ciudadana	Efectividad	84.98	✓	ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CIUDADANO
390	Promedio mensual de novedades de tipología y direccionamiento de las PQRDS_RC	Eficacia	4.00	✓	ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CIUDADANO



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que indica *“dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor”*, el Instituto Nacional de Vías concibe la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva del Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor transversal de todo el Instituto, lo cual es un compromiso para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios, y trámites que brinda el INVIAS a los grupos de valor y/o ciudadanos.

De esta manera, la estrategia tiene por objetivo proyectar y dirigir las acciones necesarias para cumplir con el compromiso en el servicio a nuestros ciudadanos y/o grupos de valor por medio de los canales de atención que tiene el Instituto, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, promoviendo la difusión efectiva de los mecanismos de atención y orientación ciudadana, mejorando y fortaleciendo los canales de interacción.

Dentro de la definición del compromiso y actividades, anualmente se publica y actualiza el Plan de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la entidad promoviendo los espacios y mecanismos para mejorar la atención a partir de la planificación de actividades en el componente de gestión de racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información pública, con el cual, se fortalece la interacción y el acceso a la información con la ciudadanía.

El Instituto está trabajando para mejorar los tiempos de respuesta a las PQRDSD y así cumplir con lo establecido en la norma interna y la Ley 1755 de 2015. Además, está reforzando el manejo responsable de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.

A continuación, se relacionan los tiempos de respuesta establecidos para dar respuesta oportuna a las PQRDSF que ingresan al Instituto:



Según su naturaleza	Término para resolver las peticiones en días hábiles
Peticiones de Información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Petición en Interés General	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Petición en Interés Particular	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de consulta	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

DERECHOS COMO CIUDADANO

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



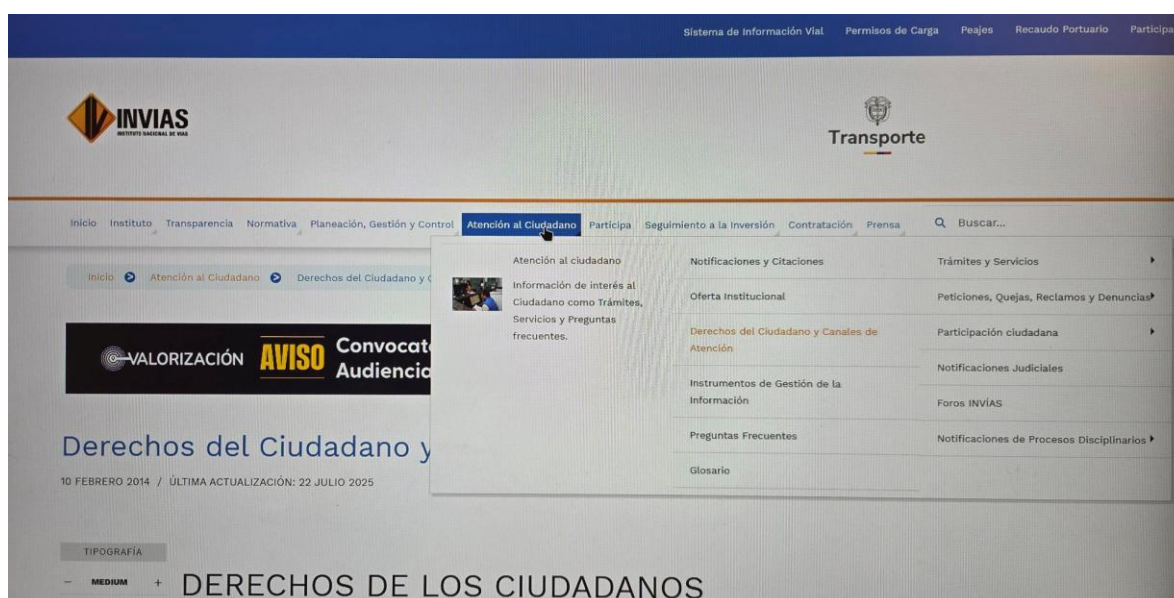
DEBERES COMO CIUDADANO

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

INFORMACION DISPONIBLE PARA LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR DEL INVIAS

En la página oficial del Instituto <https://www.invias.gov.co> se encuentra los siguientes menús para conocimiento y consulta de la ciudadanía:

Menú Atención al Ciudadano



En este espacio se resalta las principales pestañas que el ciudadano permanentemente usa y consulta y de las cuales agilizan los procesos de consulta sin necesidad de intermediarios, estos son:



Oferta Institucional



En el relacionamiento con la ciudadanía, la oferta institucional se compone de información pública, trámites y otros procedimientos administrativos y de los espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana. Desde el Instituto Nacional de Vías, invitamos a toda la ciudadanía a consultar la oferta institucional, que facilite el acceso al goce efectivo de sus derechos.

Preguntas Frecuentes

Preguntas Frecuentes

09 ENERO 2013 / ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 11 SEPTIEMBRE 2025

TIPOGRAFÍA			A continuación se relaciona el listado de preguntas más frecuentemente consultadas por los ciudadanos con su respectiva respuesta, de acuerdo con la información suministrada por nuestro Grupo de Atención al Ciudadano.
–	MEDIUM	+	
<	DEFAULT	>	

Consulte aquí el listado de preguntas frecuentes del Instituto:
<https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/faqs>



Tramites

Trámites

24 DICIEMBRE 2012 / ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 25 SEPTIEMBRE 2025

TIPOGRAFÍA
 - MEDIUM +
 < DEFAULT >
 MODOS LECTURA
 COMPARTIR



Beneficio de Tarifa Diferencial o Exenta en las estaciones de peaje a cargo del INVIAS



Concepto técnico de ubicación de estaciones de servicios



Permiso de cierre de vías



Permiso para la movilización de carga indivisible extrapesada, indivisible extradimensionada a la vez y permiso para el transporte de carga divisible con vehículos combinados de carga - V.C.C.*



Permiso de uso de zona de vía



Permiso para movilización de carga extradimensionada por las vías nacionales



Permiso para la construcción de obras en las riberas de los ríos o dentro de su cauce y en las demás vías fluviales

Participación Ciudadana

Estrategia de Participación Ciudadana

11 DICIEMBRE 2017 / ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 26 SEPTIEMBRE 2025

TIPOGRAFÍA
 - MEDIUM +
 < DEFAULT >
 MODOS LECTURA
 COMPARTIR

La estrategia de Participación Ciudadana busca incentivar la planeación, seguimiento, vigilancia y control de la gestión de INVIAS. Además, facilitar las herramientas dispuestas por la entidad para que la ciudadanía ejerza su derecho constitucional y apoye en la construcción de planes, programas y proyectos de infraestructura de la red vial carretera, férrea, fluvial y marítima de manera conjunta con el Instituto Nacional de Vías.

Los responsables de la implementación, orientación y vigilancia de la Estrategia de Participación Ciudadana en el Instituto Nacional de Vías son: La Subdirección General, Dirección de Ejecución y Operación, Dirección Técnica y de Estructuración, Oficina Asesora de Planeación (Rendición de Cuentas), Subdirección Modernización Carreteras Nacionales, Subdirección Gestión Integral de Carreteras, Subdirección de Vías Regionales, Subdirección Marítima, Fluvial y Férrea, Subdirección Reglamentación Técnica E Innovación, Subdirección de Sostenibilidad, Subdirección Gestión del Riesgo, Grupo Gerencia de Peajes y Grupo Gerencia Vías Comunitarias de la Paz Total.



Menú Participa

Participa

06 JUNIO 2022 / ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 23 SEPTIEMBRE 2025

TIPOGRAFÍA

– MEDIUM +

< DEFAULT >

MODO LECTURA

COMPARTIR

¿Qué es el menú participa?

El Instituto Nacional de Vías de conformidad con la Resolución 1519 del 2020 ha destinado este espacio, para dar a conocer y permitir a la ciudadanía las actividades de participación y demás mecanismos que permiten la interacción, el conocimiento y control dentro de las fases de la gestión pública buscando así que los ciudadanos se hagan partícipes en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación tal y como lo parametriza el DAFP.

A continuación, conozca y explore los mecanismos, espacios o instancias para la promoción de la participación en nuestra entidad:

[Calendario de actividades y eventos](#)

[Formulario de inscripción a actividades de participación](#)

[Espacios de Participación Ciudadana](#)

Menú Transparencia

Transparencia y Acceso a la Información Pública

15 MARZO 2018 / ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 29 AGOSTO 2025

TIPOGRAFÍA

– MEDIUM +

< DEFAULT >

MODO LECTURA

COMPARTIR



Para nosotros es importante conocer tu opinión frente al portal web sobre Transparencia y acceso a la información pública del Inviás.

[Diligencia la encuesta aquí](#)

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.

Adicionalmente el Instituto cuenta con información que es de conocimiento publico para el ciudadano, como protocolos, guías, informes, cartas entre otros documentos que permiten ser consultados como son:



Protocolo Canales de Atención al Ciudadano



Es una herramienta que permite mejorar la gestión realizada por los funcionarios y contratistas, con el propósito de atender a través de los diferentes canales oficiales de atención y romper las brechas que existen entre los ciudadanos y el Instituto.

Se definen en este documento las pautas de comportamiento, que orientan el actuar de los funcionarios y contratistas para atender al ciudadano, previniendo así comportamientos no adecuados y evitando que se preste un mal servicio, pues las actuaciones estarán enmarcadas en los valores de la entidad, evitando así la improvisación, generando

seguridad, claridad y certeza y fortaleciendo la atención a la ciudadanía.

La aplicación de los parámetros de atención contenidos en este documento, permiten el fortalecimiento de los servicios de la entidad al establecer un trato respetuoso y cordial con el usuario, se genera un servicio con calidad que contribuye a satisfacer las necesidades del usuario, siendo este un factor primordial para la imagen del Instituto y el cumplimiento de los deberes constitucionales y misionales.

En este documento también se incluyen Atributos del buen Servicio en donde se reconoce y pone en práctica: El respeto, el trato digno, la confiabilidad, la empatía, el ser incluyente, el ser efectivo, ser preferente y el ser oportuno, además de los valores institucionales de conformidad con el Código de Integridad y Buen Gobierno del Instituto como son: Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y la igualdad.

Consulta aquí el Protocolo Canales de Atención al Ciudadano:

<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/18926-protocolo-canales-de-atencio-n-al-ciudadano-2024/file>

Canales de Atención al Ciudadano



El Instituto Nacional de Vías – INVÍAS dispone de los siguientes canales oficiales de atención para sus usuarios, a través de los cuales estos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Felicitaciones y/o Recursos o interrelacionarse con los Servidores Públicos o colaboradores sobre temas de competencia del Instituto.



Canal Presencial: Es el canal dispuesto en las instalaciones físicas del Instituto Nacional de Vías – INVIAS a nivel nacional:

- Centro de Atención al Ciudadano (Sede Central) ubicado en la Calle 25 G # 73B - 90 Centro Empresarial Central Point, Piso 7, Bogotá D.C.
- Direcciones Territoriales.

En este punto de atención se brinda orientación e información personalizada e inmediata a los usuarios por parte de los Servidores Públicos y colaboradores, de forma verbal en la gestión de los principales trámites y servicios ofrecidos, en los horarios establecidos para la atención al ciudadano. Así mismo, permite presentar en las ventanillas de radicación, la recepción de correspondencia de manera escrita (física), peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o recursos de una forma más directa.

Ventanilla preferencial: Ventanilla dispuesta en la Sede Central del Instituto Nacional de Vías, para la atención a personas en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema), grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad física, motora, mental y de talla baja, la cual está enlazada con un sistema de digiturno para la atención preferencial, con el fin de radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

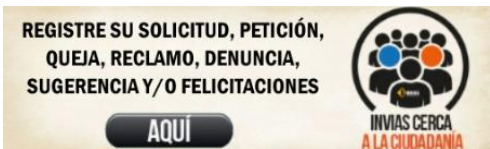


Buzón de PQRDSF. Además de los canales oficiales de atención establecidos para la recepción de PQRDSF, en la sede central del Instituto y en cada una de las Direcciones Territoriales, se dispone de un Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones - PQRDSF en lugar visible y de fácil acceso para que los ciudadanos puedan registrar e ingresar sus solicitudes, las cuales serán registradas semanalmente por el Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano luego de la respectiva revisión del buzón y levantamiento de acta, en lo que compete a la sede central.

En el caso de las Direcciones Territoriales, estas deberán realizar la revisión del buzón semanalmente y en el caso de encontrarse alguna petición, ésta deberá radicarse de manera inmediata. Mediante memorando dirigido al Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano, la Dirección Territorial informará sobre la apertura semanal del buzón y relacionará en este, los números de radicado con los cuales quedaron registradas las solicitudes o si el buzón se encontró vacío.



Canal Virtual: Este canal está compuesto por:

- **Formulario Web de PQRDSF:** Con el fin que el usuario pueda a la distancia registrar su Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y Felicitación; el Instituto Nacional de Vías estableció una opción se encuentra ubicada en la página oficial del Instituto www.invias.gov.co en el menú "Atención al Ciudadano", en la pestaña "Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones", allí hará clic en el botón "Registre su Solicitud, Petición, Queja, Reclamo y/o Denuncia" diligenciando todos los datos necesarios para el respectivo trámite de conformidad con lo establecido por el artículo 16° de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 "Contenido de las peticiones".

- **Correo electrónico institucional:** Atención al Ciudadano atencionciudadano@invias.gov.co

Canal Telefónico: Este canal dispone de las siguientes líneas:

- Conmutador: (+57) 601 377 0600 Ext. 1158, 1300
- Línea Gratuita Nacional: (+57) 01 8000 117844
- Desde móviles: #767 opción 2 y 3

Los canales de atención **telefónico** y **presencial** están habilitados de **lunes a viernes** de **8:00 a.m. a 4:30 p.m.** en jornada continua y el canal **virtual** se encuentra habilitado **permanentemente**.

Consulta aquí los Canales de Atención al Ciudadano del INVIAS:

<https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/derechos-del-ciudadano-y-canales-de-atencion#2024>



Guía de Comunicación y Atención Incluyente

Dentro de los fines del Estado se encuentra ofrecer y brindar servicio de calidad oportuno y eficiente en aras de garantizar el acceso a la información institucional, los servicios y trámites que la ciudadanía requiera sin importar condición física, psicológica o sociocultural.

Es interés del Instituto Nacional de Vías fundándose en el principio constitucional de la igualdad orientarse en garantizar que todo ciudadano tenga la posibilidad de ser atendido en los requerimientos que solicite, como derivación de esto es necesario plasmar e implementar una guía de atención y comunicación para atender a las personas que se encuentran en condición de discapacidad intelectual, física o lingüística.



Esta guía fue elaborada basándose en el protocolo de lenguaje claro y es para todos los colaboradores de la entidad como parte del trabajo de fortalecimiento de la cultura del servicio y la adecuación de los diferentes canales de atención a las necesidades de la población.

Consulta aquí la Guía de Comunicación y Atención Incluyente:

<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/19317-guia-de-comunicacion-y-atencion-incluyente-2024-2025/file>

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía



El Instituto Nacional de Vías - INVIAS tiene como objeto la ejecución de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de la infraestructura no concesionada de la Red Vial Nacional de carreteras primaria y terciaria, férrea, fluvial y de la infraestructura marítima, de acuerdo con los lineamientos dados por el Ministerio de Transporte.

Para el cumplimiento de sus objetivos el Instituto desarrolla las siguientes funciones:

1. Ejecutar la política del Gobierno Nacional en relación con la infraestructura de transporte de su competencia, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Transporte.
2. Elaborar conjuntamente con el Ministerio de Transporte los planes, programas y proyectos tendientes a la construcción, reconstrucción, mejoramiento, rehabilitación, conservación operación y mantenimiento, atención de



- emergencias y demás obras que requiera la infraestructura de su competencia.
3. Coordinar con el Ministerio de Transporte la ejecución de los planes y programas de su competencia.
 4. Adelantar investigaciones, estudios, análisis y proyectos para aportar lineamientos técnicos al Sector.
 5. Asesorar y prestar apoyo técnico, así como en la ejecución de proyectos a las entidades territoriales o a sus organismos descentralizados encargados de la construcción, mantenimiento y atención de infraestructuras a su cargo, cuando ellas lo soliciten, se cuente con recursos o se acuerde con el INVIAS.
 6. Recaudar los peajes y demás cobros sobre el uso de la infraestructura de transporte de su competencia o a su cargo.
 7. Realizar operaciones financieras que permitan anticipar recursos futuros u otros esquemas tendientes a la obtención de nuevas fuentes de financiación.
 8. Celebrar todo tipo de negocios, contratos y convenios que se requieran para el cumplimiento de su objetivo.
 9. Elaborar, conforme a los planes del sector y de la entidad la programación de compra de terrenos y adquirir los que se consideren prioritarios para el cumplimiento de sus objetivos.
 10. Llevar a cabo todas las acciones relacionadas con: la contribución nacional de valorización, obras por impuestos, regalías, cooperación, de conformidad con la normatividad vigente y/o los lineamientos del Ministerio de Transporte.
 11. Dirigir y supervisar la elaboración de los proyectos para el análisis, liquidación, distribución y cobro de la contribución nacional de valorización, causada por la construcción y mejoramiento de la infraestructura de transporte de su competencia.
 12. Adelantar los conceptos, estudios técnicos y jurídicos de viabilidad del cobro de la contribución nacional de valorización en relación con la infraestructura del sector transporte, de conformidad con la ley.
 13. Ejercer como administrador tributario de la contribución nacional de valorización conforme a las normas vigentes.
 14. Prestar asesoría en materia de valorización, a los entes territoriales y entidades del Estado que lo requieran.
 15. Proponer los cambios que considere convenientes para mejorar la gestión administrativa.
 16. Definir las características técnicas de la demarcación y señalización de la infraestructura de transporte de su competencia, así como las normas que deberán aplicarse para su uso.
 17. Ejecutar los planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo de la infraestructura a su cargo y prioridades nacionales.
 18. Supervisar la ejecución de las obras y proyectos conforme a los planes y prioridades nacionales.



19. Controlar y evaluar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo de la infraestructura a su cargo.
20. Definir, expedir y adoptar la regulación técnica relacionada con la infraestructura de los modos de transporte carretero, fluvial, férreo y marítimo.
21. Impulsar la innovación y sostenibilidad por medio de la investigación e implementación de nuevas tecnologías, proponiendo soluciones a las problemáticas de infraestructura de transporte.
22. Coordinar con la Agencia Nacional de Infraestructura la entrega, mediante acto administrativo de la infraestructura de transporte y bienes conexos, en desarrollo de los contratos de concesión e igualmente el recibo de esta, una vez se den las reversiones. Está infraestructura pasa a ser competencia del INVIAS, exceptuando los pasos urbanos por ciudades capitales, conforme con el Decreto 2171 de 1992.

Adicionalmente, en cumplimiento de la Política Pública de Servicio al Ciudadano difunde en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía sus derechos y deberes, como también los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano que el Instituto dispone.



Consulta aquí la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía:
<https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/16908-carta-de-trato-digno-al-usuario-2024/file>

Protocolo de Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes



En el Instituto Nacional de Vías – INVIAS se promueve el uso del lenguaje claro ya que es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.



Esta, más que una expresión, es una metodología innovadora que tiene como propósito último establecer parámetros de manera transversal en las entidades buscando que la ciudadanía tenga un mayor número de herramientas para participar activamente. Esto se traduce en beneficios tangibles como la disminución de reiteración por parte de la ciudadanía, la optimización de trámites y procedimientos y el cambio a una cultura de servicio.

El Instituto está en constante actualización con relación a el uso de los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes que desde el Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del DNP se lidera.

Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía

Informe percepción y satisfacción de la ciudadanía



Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, transparente y participativa al servicio de la ciudadanía, el Instituto Nacional de Vías – INVIAS establece herramientas de medición para evaluar la calidad, eficiencia y eficacia en la atención de los trámites y servicios proporcionados a través de los diferentes canales oficiales de atención: presencial, telefónico y virtual.

Por ello, ha identificado el nivel de percepción y de satisfacción que percibe la ciudadanía frente la atención y la prestación del servicio a través de los canales, así como identificar aquellas necesidades y aspectos que sean señalados como áreas de mejora, en pro de fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Para el cumplimiento de esta actividad Instituto a estipulado:

1. Identificar el grado de satisfacción y las necesidades de la ciudadanía en relación con el tiempo de espera, la amabilidad y el respeto recibido durante el proceso de atención en los diferentes canales, para mejorar estos aspectos y brindar una atención más satisfactoria.
2. Determinar si la información proporcionada por los diferentes canales de atención (telefónico, presencial y virtual) es precisa, completa, oportuna y de fácil comprensión, evaluando la calidad de la información brindada a la ciudadanía y asegurando la entrega de la información en el momento adecuado para satisfacer sus necesidades.
3. Identificar el acceso y la utilización del formulario de PQRDSF (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y Felicitación) dentro de la página web, donde realizan sus solicitudes y/o expresan sus opiniones sobre los servicios de la Entidad. Esto permitirá evaluar la eficacia de la plataforma y tomar medidas para mejorar su accesibilidad y uso.



4. Conocer y recopilar la opinión y los aportes en relación con los servicios brindados a través de los canales de atención para conocer sus necesidades, quejas o comentarios sobre la atención en los trámites y servicios, permitiendo tener una visión más completa de la experiencia y la toma de acciones para mejorar los aspectos señalados por la ciudadanía.

Consulta aquí los informes de Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía:
<https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/derechos-del-ciudadano-y-canales-de-atencion#2024>

Laboratorio de Simplicidad

En el Instituto Nacional de Vías - INVIAS viene trabajando un laboratorio de simplicidad que tiene como propósito estudiar y analizar, mediante una metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP, cómo la interrelación entre ciudadanía, grupos de valor y la entidad, pueden ayudar a una mejor, más fluida y asertiva comunicación, mediante el uso del lenguaje claro, comprensible e incluyente.



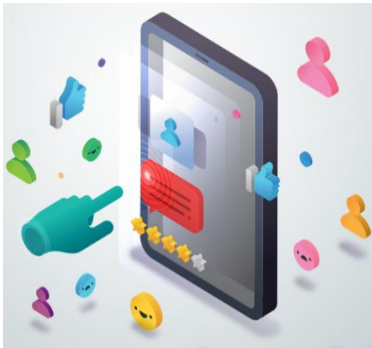
Para ello se ha analizado los datos obtenidos sobre los aspectos esenciales que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas a la hora de brindar una respuesta, con el propósito de estar en continuas mejoras en las respuestas emitidas por el Instituto Nacional de Vías - INVÍAS al ciudadano, por eso se emplearon dos encuestas; una para la ciudadanía en general (grupos de valor) y otra para los usuarios internos del Instituto (funcionarios y contratistas) para conocer qué tan claras son las respuestas emitidas a través de los canales oficiales de atención de atención que son: Telefónico, presencial y virtual (Formulario Web de PQRDSF y correo electrónico).

Finalmente, se lleva a cabo un comparativo relacionando las preguntas que contestaron los ciudadanos y grupos de valor con las respuestas de los funcionarios y contratistas del INVIAS, para identificar la perspectiva del usuario externo frente a las respuestas emitidas por parte de la entidad con el usuario interno con referencia a las respuestas realizadas hacia los ciudadanos relacionado con el lenguaje claro, sencillo e incluyente.



Consulta aquí el informe del Laboratorio de Simplicidad INVIAS:
<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/18557-Laboratorio-de-Simplicidad-2024/file>

Caracterización de Usuarios



Con el fin de establecer estrategias para mejorar la calidad en el servicio y como medio para este fin utilizando los canales de atención dispuestos por la entidad (Presencial, Virtual y Telefónico) se hace necesario observar los cambios generados por las nuevas realidades del país en nuestra oferta de trámites y servicios, por lo que se han recopilado datos de diferentes dependencias de la entidad con el fin de observar los cambios generados por factores externos e internos que permiten caracterizar mejor

a la ciudadanía que está en contacto con el INVIAS y de esta forma brindar una mayor calidad en el servicio.

La caracterización de los grupos de valor, parte fundamentalmente de conocer qué tipo de usuarios y de servicios son requeridos, para implementar acciones de mejora en la prestación de sus servicios. De esta forma es posible determinar condiciones particulares de los grupos de valor, logrando de este modo identificar, geolocalizar y definir las características principales de nuestros usuarios.

Como insumo principal para el desarrollo del análisis se tomaron los registros obtenidos en la encuesta de caracterización que tiene la entidad, la cual fue divulgada masivamente con la finalidad de que tuviera un mayor alcance de población, adicionalmente se estudiaron las características mencionadas llevando a cabo un análisis descriptivo y cuantitativo, dado que se debe retroalimentar a la entidad con la información obtenida para así cumplir de una manera más adecuada los principios misionales del INVIAS.

En esta caracterización de usuarios se priorizan los criterios demográficos, geolocalización, psicosociales y de escolarización igualmente el presente documento se escribe utilizando la metodología de lenguaje claro para tener un mayor impacto entre nuestros grupos de valor.

Consulta aquí el informe de Caracterización de usuarios 2024.
<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/atencion-al-ciudadano/18456-caracterizacion-de-usuarios-2024>



Micrositios



El Instituto Nacional de vías - INVIAS cuenta con un micrositio diseñado para dar complemento a la oferta institucional, es una herramienta construida para la consulta de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con el Instituto, en él se presentan de manera detallada los últimos proyectos, facilitando el acceso de la información por parte de la ciudadanía y grupos de valor.

Consulta aquí el micrositio: <https://www.invias.gov.co/index.php>

Política para el Tratamiento de Datos Personales



La Política para el tratamiento de datos personales constituye el documento marco para el cumplimiento en el Instituto Nacional de Vías - INVÍAS de los estándares legales establecidos por el Gobierno nacional relacionados con la protección de los datos personales. Su formulación obedece al mandato legal relacionado con el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que haya sido recolectada sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos, libertades y garantías frente a la materia protegidos por la ley y la **Constitución Política de Colombia**.

La Constitución establece, en el artículo 20, el derecho fundamental de acceso a la información y, en el artículo 15, a quienes ostentan la titularidad de dicha información consagra derechos y garantías tales como la protección a la intimidad personal y familiar, al buen nombre, y a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se haya recolectado, almacenado, o haya sido



objeto de uso y circulación en las bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas, respetando la libertad de las personas de modificación y/o supresión de sus datos y demás garantías consagradas en la constitución. De conformidad con el referido artículo 15 de la Constitución, se expidió la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, la cual establece los principios y disposiciones aplicables al tratamiento de datos personales. En esta se menciona el deber de los responsables y encargados del tratamiento de los datos de adoptar políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

Este documento presenta el conjunto de lineamientos generales relacionados con el registro, custodia, protección, entrega, modificación y/o supresión de los datos personales capturados por el INVIAS, en cumplimiento de su gestión misional y administrativa y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como de las garantías legales que deben cumplir todos los ciudadanos y usuarios para el debido tratamiento de dicha información. Los principios y disposiciones contenidas en la presente política son aplicables a los datos personales, de naturaleza pública o privada, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte del INVIAS.

Consulta aquí la Política para el Tratamiento de Datos Personales:
<https://www.invias.gov.co/index.php/normativa/politicas-y-lineamientos/politicas-y-lineamientos/18521-politica-para-el-tratamiento-de-datos-personales-2024/file>

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



En el Instituto Nacional de Vías – INVIAS se cuenta desde el proceso de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano con diferentes procedimientos y protocolos documentados y formalizados en el sistema de gestión, lo que permite estandarizar la atención y cumplir con los lineamientos normativos vigentes para las entidades públicas:

A continuación, se relacionan aquellos documentos que el Instituto dispone en el aplicativo [KAWAK](#) para dar cumplimiento a la política de Servicio al Ciudadano:

1. Caracterización:
 - Atención y Relacionamiento Ciudadano Código: ARCI-CP-1



2. Procedimiento:

- Trámite y Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones Código: ARCI-PR-1

3. Protocolos:

- Seguimiento y Control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Código: ARCI-PT-2
- Canales de Atención al Ciudadano Código: ARCI-PT-1
- Ingreso y Salida de Visitantes al Centro de Atención al Ciudadano Piso 7: ARCI-PT-4
- Lenguaje Claros, comprensibles e incluyentes. Código: ARCI-PT-3

4. Guías

- Comunicación y Atención Incluyente en los Puntos de Atención Ciudadana. Código: ARCI-GUI-1
- Participación Ciudadana. Código: ARCI-GUI-2

Consulta los documentos en el aplicativo KAWAK:
<http://kawak.com.co/invias/consulta.php>

Nota: La Resolución Interna de PQRD No. 6258 del 31 de diciembre de 2024 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD en el Instituto Nacional de Vías – INVÍAS y se establecen otras disposiciones”, hace parte de los documentos que dan soporte a la gestión.

