

RESOLUCIÓN 571 DE 2018

(febrero 19)

Diario Oficial No. 50.536 de 15 de marzo de 2018

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las solicitudes o peticiones presentadas ante la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM).

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA (CAM),

en uso de sus facultades legales y, estatutarias, en especial las conferidas por el artículo [22](#) de la Ley Estatutaria 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición, el numeral 3 del artículo [29](#) de la Ley 99 de 1993, el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, y las demás normas complementarias, y

CONSIDERANDO:

Que según lo citado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.

Que a su vez el artículo [34](#) No. 19 de la Ley 734 de 2002, por medio de la cual se expide el Código Disciplinario Único, señala como deber de los servidores públicos “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.

Que la Ley [1755](#) de 2015, sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011, en sus artículos [13](#) a [33](#), referente a las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de información, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con la Ley [1755](#) de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Que así mismo, la Ley [1755](#) de 2015, señala que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con el inciso 3 del artículo [60](#) de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública. Disposición concordante con el numeral 8 del artículo [70](#) de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto número 1151 de 2008, establece la obligación de implementar la Estrategia de

Gobierno en Línea, y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana con el uso y aprovechamiento de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, el inciso 1 del artículo [10](#) del Decreto número 019 de 2012 Ley Antitrámites y el artículo 18 del Acuerdo Corporativo 284 de 2012.

Que mediante el Decreto número [1166](#) de 2016, se adiciona el Capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Decreto número 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, a través del cual se regula lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos.

Que la CAM, a través del procedimiento P-CAM-003 Procedimiento Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias ha regulado la forma de resolver peticiones.

Que de acuerdo a lo citado anteriormente, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM), considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno del derecho de petición.

Que con fundamento en lo anterior, el Director General de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM),

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Adoptar el reglamento interno para la resolución de peticiones que se formulen ante la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM), de acuerdo a lo dispuesto en la Ley [1755](#) del 30 de junio 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 y demás normas concordantes que regulan la materia.



ARTÍCULO 2o. CLASIFICACIÓN. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

1. Interés General. Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
2. Interés Particular. Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
3. Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Corporación. La petición puede implicar para el caso específico de la Corporación la solicitud de inicio de un trámite de permiso o licencia ambiental.
4. Solicitud de documentos. Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en la Corporación y en las demás oficinas públicas. Así mismo tienen derecho a que se les expida

copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política, o a la Ley.

5. Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Corporación aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Corporación, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

6. Consulta a Bases de Datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Corporación, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

7. Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

8. Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

9. Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante la Corporación de una conducta que afecta los recursos naturales renovables y el medio ambiente en general, con el fin de adelantar la investigación respectiva.

10. Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra.

11. Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.



ARTÍCULO 3o. INCLUSIÓN SOCIAL. Para la recepción y radicación de todo tipo de peticiones, la Corporación adoptará medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, a través de la atención prioritaria y diferencial en cada una de las ventanillas únicas de las cuatro (4) Direcciones Territoriales de la Corporación.



ARTÍCULO 4o. FORMA Y PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Cualquier persona podrá ejercer su derecho a la información, sin que para ello sea necesario invocar el derecho de petición y lo podrá realizar de manera verbal o escrita y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o la transferencia de datos.

Los medios físicos y electrónicos dispuestos por la Corporación para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del usuario, durante o después de la prestación del servicio, son los siguientes:

- a) Línea gratuita de atención al usuario;
- b) Vía telefónica o fax en la Sede Principal y cada una de las Direcciones Territoriales;
- c) Correo electrónico: camhuila@cam.gov.co;

- d) Página web: www.cam.gov.co – Servicios – PQR;
- e) Comunicación directa verbal del usuario;
- f) Comunicación escrita del usuario en las ventanillas de radicación en la sede principal y cada una de las sedes territoriales;
- g) Espacios de participación ciudadana (audiencias públicas);
- h) Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Peticiones verbales: Estas se formularán directamente por la persona en el marco de la atención personalizada o telefónica brindada.

En todo caso, la presentación y radicación de peticiones verbales se hará conforme a lo establecido en el artículo [2.2.3.12.3](#) del Decreto número 1166 de 2016.

Peticiones escritas: Son las radicadas en cualquiera de las cuatro (4) ventanillas únicas de las distintas Direcciones Territoriales, incluida la sede principal de la Corporación; así mismo las que sean presentadas de manera virtual (Ayuda en Línea), correo electrónico: camhuila@cam.gov.co, vía fax o por el sistema de PQRS de la página web de la Corporación.

PARÁGRAFO 1. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario público deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, el funcionario de la ventanilla única procederá a la radicación, emitiendo respuesta inmediata de los documentos faltantes, la cual quedará registrada en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación.

PARÁGRAFO 2. Las peticiones que sean remitidas a los correos electrónicos personales de los funcionarios y/o contratistas de la Corporación, se deberán reenviar al correo institucional camhuila@cam.gov.co para que desde este se dé el trámite correspondiente a la petición en los términos de la presente resolución.



ARTÍCULO 5o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. En ejercicio del derecho fundamental de petición (sin que sea necesario invocarlo), cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones las siguientes:

- El reconocimiento de un derecho,
- La intervención de una entidad o funcionario,
- La resolución de una situación jurídica,
- La prestación de un servicio,
- Requerir información (pública y sin reservas legales o constitucionales).
- Requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

PARÁGRAFO: Por medio del derecho de petición se podrán interponer los diferentes recursos de ley, según el trámite especial aplicable al mismo.



ARTÍCULO 6o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Según lo consagrado en el artículo [16](#) de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, las peticiones elevadas a la Corporación deberán contener por los menos los siguientes requisitos o parámetros:

- La designación (denominación) de la autoridad a la que se dirige o remite, en este caso: La CAM.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto o razón de la petición.
- Las razones en las que fundamenta o apoya su petición.
- La relación o indicación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. La ventanilla única de radicación en donde se radique el derecho de petición, deberá examinar integralmente la petición, sugerencia, queja o reclamo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO 2. Si el peticionario desea que la respuesta de la Corporación sea de manera electrónica, dicha manifestación deberá estar expresamente autorizada por este. Los funcionarios que recepcionen peticiones, deberán propender por el uso de las direcciones electrónicas para respuestas, para lo cual informarán adecuadamente al peticionario. Para facilitar este tipo de respuesta, la Corporación utilizará el formato establecido en el sistema de calidad a través del cual, los usuarios manifestarán de manera expresa su autorización para la notificación por medio electrónico.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER PETICIONES EN LA CAM. Las peticiones que se enmarcan dentro de la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en la Ley [1755](#) de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de información o de documentos que se reciban de una autoridad se resolverán en un término no mayor de diez (10) días.

- Las peticiones que se reciban de los integrantes de los órganos de elección popular (Congreso, Cámara, Asambleas Departamentales, Concejos y otros), deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción en la Corporación, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Corporación debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 8o. TRÁMITE. Para dar respuesta a los derechos de petición presentados ante la Corporación, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Recepción de la petición. La petición será recepcionada a través de los medios físicos y electrónicos dispuestos por la Corporación y mencionados en el artículo [4o](#) de la presente resolución. El responsable de esta actividad es el funcionario encargado de la ventanilla única de la sede central o de cada una de las Direcciones Territoriales.

2. Registro, digitalización y cargue al Sistema de Gestión Documental. La Petición es registrada en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación y el radicado único generado por el sistema será adherido tanto al original como a la copia suministrada por el usuario. Sólo para el caso de las peticiones verbales y si el peticionario así lo expresa, se le entregará copia de la constancia de radicación. Todas las peticiones que ingresen a la Corporación, deberán ser radicadas, digitalizadas y cargadas en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación el mismo día de su presentación.

El responsable de esta actividad es el funcionario encargado de la ventanilla única de la sede central y de cada una de las Direcciones Territoriales.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar a donde aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

3. Clasificación y direccionamiento de la petición. Las peticiones ingresadas serán enviadas el mismo día de su presentación al Jefe de la dependencia del funcionario a quien vaya dirigido. El responsable de esta actividad es el funcionario encargado de la ventanilla única de la sede central y de cada una de las Direcciones Territoriales.

Las peticiones que expresamente se denominen “Derecho de Petición”, invocando el artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia, serán enviadas siguiendo el procedimiento de manejo de correspondencia a la Dirección General, para que desde allí se asigne a la dependencia responsable de dar respuesta.

4. Análisis y respuesta. El Director General y/o Jefe de Dependencia recibe diariamente a través del Sistema de Gestión Documental y también en físico, las peticiones que le fueron dirigidas; una vez identifique las causas y/o necesidades del usuario, define la solución y designa un servidor (a su cargo) para la proyección de la respuesta en el término máximo de tres (3) días. Es el servidor público quien haya sido designado, el responsable de dar respuesta clara, oportuna y de fondo, al ciudadano dentro del término establecido para firma del jefe de dependencia

respectivo, so pena de las acciones disciplinarias a que haya lugar.

5. Radicado de Salida. El comunicado de respuesta debidamente firmado por el jefe de dependencia, será remitido a la ventanilla única para la asignación del radicado de salida y su respectivo envío físico o electrónico de acuerdo a lo autorizado por el usuario. El responsable de esta actividad será el servidor asignado para dar respuesta al ciudadano.

6. Digitalización de Información y Envío. El funcionario responsable de la ventanilla única digitalizará la respuesta de la petición, junto con sus anexos y gestionará (a través de los mecanismos establecidos por la Corporación), el envío a la dirección autorizada por el ciudadano. Los datos del envío serán alimentados en el Sistema de Gestión Documental e informados a través de este medio al funcionario que proyectó la respuesta, para su posterior archivo. En caso contrario, el funcionario deberá informar a su jefe inmediato y a la oficina de control interno la situación presentada.

Para el caso de respuestas a peticiones anónimas, la Corporación publicará estos documentos a través de su página web: www.cam.gov.co. De igual manera, si el envío de respuesta es a través del correo electrónico, se deberá verificar autorización expresa por parte del ciudadano. El responsable de estas actividades será el funcionario que proyectó el oficio de respuesta.

7. Archivo. El servidor público responsable de respuesta, archivará tanto en físico como en el Sistema el oficio de respuesta, siguiendo los procedimientos internos de Gestión Documental.

8. Devolución de peticiones mal direccionadas. El Jefe de la Dependencia al identificar errores en el direccionamiento de peticiones por no ser de su competencia, de manera inmediata devolverá al Jefe de la dependencia pertinente para que desde allí se atienda de manera oportuna la petición presentada.

9. Seguimiento a respuesta de peticiones. A través de las secretarías y los jefes de las dependencias se llevará el control de los tiempos de respuesta. Esta información será comunicada periódicamente a la oficina de control interno para su análisis y toma de decisiones.

Adicionalmente, la Asesora de Dirección consolidará la información de oportunidad de respuesta a PQRS de manera trimestral para informar a la Dirección General y publicación, así como las determinaciones al respecto de acuerdo a las disposiciones normativas.

PARÁGRAFO 1. Los términos de respuesta inician desde el momento de la radicación de la petición en la ventanilla única y los responsables serán los funcionarios a quienes se les haya sido asignada la petición en el Sistema de Gestión Documental de la CAM de acuerdo, a la trazabilidad de la misma en este; por tanto, no se requiere que los servidores públicos cuenten con el radicado físico. También, se podrá dejar constancia de la entrega de documentos en físico en el proceso, a través del formato establecido por la Corporación, para tal fin.

PARÁGRAFO 2. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Corporación podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.



ARTÍCULO 9o. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Corporación dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deba

ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

PARÁGRAFO 1. Para el trámite de las peticiones que se constituyen en denuncias ambientales, generadas por el uso y deterioro de los recursos naturales renovables, se deberá informar al peticionario que su solicitud será atendida como denuncia (de acuerdo al procedimiento para la atención de contravenciones ambientales de la Corporación), y además se le informará el radicado y fecha de la misma.

PARÁGRAFO 2. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Corporación como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, al tenor de lo dispuesto en el artículo [28](#) de la Ley 1755 de 2015.



ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la Corporación a través de la oficina o dependencia competente para elaborar y emitir respuesta constaten que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente, en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Corporación podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.



ARTÍCULO 12. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



ARTÍCULO 13. DE LAS PETICIONES REITERATIVAS YA RESUELTAS. La

Corporación podrá remitirse a las respuestas anteriores formuladas sobre un mismo asunto, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos siempre que en la nueva petición se subsanen los requisitos de ley con la nueva petición.



ARTÍCULO 14. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si ante la CAM se dirige petición para la cual no sea competente para resolver, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

PARÁGRAFO: Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.



ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. El manejo de la información y documentos públicos de la Corporación y sus excepciones, se realizará de acuerdo a la normatividad que rige la materia.



ARTÍCULO 16. PAGO DE FOTOCOPIAS. Toda persona interesada en obtener fotocopias de documentos que reposen en la Corporación, podrán solicitarlas, siempre y cuando estas se relacionen con actuaciones administrativas de esta Corporación y que no tengan el carácter reservado conforme a la Constitución y a la ley. El interesado en obtener las fotocopias asumirá el valor de las mismas.



ARTÍCULO 17. Las situaciones no previstas en esta resolución se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.



ARTÍCULO 18. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Neiva, a 19 de febrero de 2018.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

El Director General,

Carlos Alberto Cuéllar Medina.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 5 de julio de 2020

