

## RESOLUCIÓN 2134 DE 2012

(septiembre 4)

Diario Oficial No. 48.553 de 14 de septiembre de 2012

### CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017>

Por la cual se adopta el Manual para la Atención y Trámite Interno del Derecho de Petición y se toman las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de petición en la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) y se toman otras determinaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.292 de 12 de julio de 2017.

### EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA, CAR,

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política Nacional de 1991, en el artículo [209](#) señaló que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones;

Que la misma Constitución en sus artículos [23](#) y [74](#), consagra el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así mismo acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que la Ley 1437 de 2011, en el Título I, Capítulo II y en el Título II Capítulo I (artículos [5o](#) a [33](#)) desarrolla las diversas categorías del Derecho de Petición, su procedencia, establece los términos y procedimientos aplicables para la atención de los mismos;

Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo [3o](#), señala que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios generales de: debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad;

Que el artículo [5o](#) de la Ley 1437 de 2011, consagra los Derechos de las personas ante las autoridades, entre otros, los siguientes: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbalmente o por escrito, o 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, además las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponibles 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 en la Constitución y la ley. 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz en sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto;

Que el artículo [13](#) de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala que toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, lo cual implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política;

Que el artículo [309](#) (inciso 1o) de la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), derogó en su totalidad el Decreto-ley [01](#) de 1984 (Código Contencioso Administrativo);

Que la Resolución número 888 del 3 de junio de 2005, por la cual se modifica el reglamento interno del Derecho de Petición, consagra disposiciones que requieren ser actualizadas y ajustadas a la normatividad relacionada en los considerandos anteriores;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017> Adóptase la versión actualizada del Manual para la Atención y Trámite Interno del Derecho de Petición, como documento guía para la atención del Derecho de Petición por parte de la Entidad, el cual será de obligatoria aplicación por parte de los funcionarios y contratistas de la Corporación.

PARÁGRAFO. El Manual para la Atención y Trámite Interno del Derecho de Petición hará parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad de la CAR.



ARTÍCULO 2o. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA RESOLVER LOS DERECHOS DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017> Los funcionarios y contratistas de la CAR, se sujetarán al Sistema de Gestión de la Calidad de la CAR, al Manual de Procesos y Procedimientos, específicamente deberán cumplir con lo señalado en el Procedimiento de sistema de atención al usuario y seguimiento a derechos de petición (quejas, reclamos y solicitudes de información), según la última versión oficialmente publicada.



ARTÍCULO 3o. INTERLOCUTOR SAU. <Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017> Funcionario designado mediante memorando por el jefe de la correspondiente oficina y/o dependencia, que se encargará de liderar el proceso de respuesta y solución de los derechos de petición al interior de cada dependencia u oficina de la CAR.

**ARTÍCULO 4o. FUNCIONES DEL INTERLOCUTOR SAU.<Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017>**

1. Realizar en asocio con el jefe de la oficina y/o dependencia, el seguimiento y evaluación de la gestión adelantada para cada Derecho de Petición asignado a la Oficina Provincial o dependencia, a través del Reporte SAU del SIDCAR.
2. Verificar que las series documentales asociadas al procedimiento sean archivadas cumpliendo con las normas y directrices que regulan la materia.
3. Implementar los correctivos y acciones previamente establecidos por el jefe, necesarios en la Oficina Provincial o Dependencia del Nivel central, en el caso de que los indicadores de eficiencia (respuesta en términos), eficacia (calidad de la respuesta) y efectividad (comunicación al peticionario), no registren el 100% de cumplimiento.



**ARTÍCULO 5o. CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017>**

1. Atención Personalizada: Los Usuarios CAR tienen a su disposición atención personalizada por profesionales idóneos a través del SAU de las 13 Oficinas Provinciales, Oficina Bogotá, D. C., La Calera, y el SAU del nivel central (ver direcciones y teléfonos en la página web [www.car.gov.co](http://www.car.gov.co)) y en la Línea Telefónica gratuita 01 8000 915 317 - 01 8000 913606.
2. Radicación Escrita: Nuestros Usuarios tienen la oportunidad de presentar Documentos en el SAU de las 13 Oficinas Provinciales o a través del Grupo de Gestión Documental ubicado en la sede central de la Corporación, Carrera 7 No 36-45.
3. Medios Electrónicos: Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los Usuarios CAR, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente, a saber:

-- Página Institucional: [www.car.gov.co](http://www.car.gov.co)

-- Correo Electrónico Institucional: [sau@car.gov.co](mailto:sau@car.gov.co)



**ARTÍCULO 6o. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017>** El presente Acto Administrativo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.



**ARTÍCULO 7o. DE LA DEROGATORIA. <Resolución derogada por el artículo 7 de la Resolución 1737 de 2017>** El presente acto administrativo deroga la Resolución número 888 de 2005 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

El Director General,

ALFRED IGNACIO BALLESTEROS ARCON.



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

