

RESOLUCIÓN No. 1343 DE 2022 (07 de junio de 2022)

“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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 38 No. 20 de la Ley 1952 de 2019, “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el Derecho Disciplinario”, señala como deber de los servidores públicos *“20. 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 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 6 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 7 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 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 1 del Decreto 019 de 2012 Ley Anti-tramites y el artículo 18 del Acuerdo Corporativo 284 de 2012.

Que mediante el Decreto 1166 de 2016, se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Decreto 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 en cumplimiento de lo establecido en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, se publicó en la página web de la Corporación, www.cam.gov.co, el proyecto de Resolución " Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM ", para conocimiento de los interesados, del 4 de mayo de 2022 hasta las 6:00 P.M. del 9 del mismo mes y año, para que enviaran sus comentarios al correo electrónico avargas@cam.gov.co, sin que se hubiera recibido observación alguna.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- 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 SEGUNDO.- 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 TERCERO.- 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 CUARTO.- 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, sugerencias y denuncias del usuario, durante o después de la prestación del servicio, son los siguientes:

- **Canal electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por la Corporación a través del cual se pueden formular PQRS.
 - Formulario electrónico dispuesto en el portal electrónico www.cam.gov.co – Servicios – PQRS
 - Chat en línea Ingresando al portal electrónico
 - Correo electrónico radicacion@cam.gov.co y camhuila@cam.gov.co
- **CANAL TELEFONICO:** Línea gratuita de atención al usuario, que se encuentra en el portal electrónico www.cam.gov.co.
- **CANAL PRESENCIAL:** Comunicación directa verbal del usuario.
 - Comunicación escrita del usuario en las ventanillas de radicación en la sede principal y cada una de las sedes territoriales.
 - Espacios de participación ciudadana (audiencias públicas).
 - 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 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: radicacion@cam.gov.co y camhuila@cam.gov.co, vía fax o por el sistema de PQRS de la página web de la Corporación.

Parágrafo Primero: 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 Segundo: 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 radicacion@cam.gov.co para que desde este se dé el trámite correspondiente a la petición en los términos de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION: 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.

Parágrafo segundo: Las peticiones verbales se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica.

ARTÍCULO SEXTO. - 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 lo 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 Primero: 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 Segundo: Si el peticionario desea que la respuesta de la Corporación sea de manera electrónica, dicha manifestación deberá estar expresamente autorizada por éste. Los funcionarios que recepciones 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.

Parágrafo tercero: Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar la Corporación el procedimiento especial de PQRSD anónima.

Parágrafo cuarto: Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes

Parágrafo quinto: Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO SÉPTIMO. - 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 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 reciba 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 Primero: 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.

Parágrafo Segundo. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO OCTAVO.- 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 cuarto de la presente Resolución. El responsable de esta actividad es el funcionario encargado de la ventanilla única de la sede principal y cada una de las Direcciones Territoriales.
- 1.1 PETICIONES DE PRIMER NIVEL DE SERVICIO.** Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad deberán ser resueltas directamente por el Centro de Atención al Usuario – CAU, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.
- 1.2 PETICIONES DE SEGUNDO NIVEL DE SERVICIO.** Aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, deberán ser escaladas por el funcionario de la ventanilla única, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.
- 1.3 PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas y asignadas para trámite por el funcionario encargado de la ventanilla única de la sede principal y de cada una de las direcciones territoriales en el sistema de información dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla única de radicación y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. El funcionario encargado de la ventanilla única de la sede principal y de cada una de las direcciones territoriales, deberá asignar un número de

radicado y enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación. Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Corporación, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

En el evento de presentarse la petición en un día no hábil, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar a partir del día siguiente a la radicación.

Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del buzón de sugerencias, el funcionario encargado de la apertura del buzón hará entrega de dichos requerimientos al funcionario de la Ventanilla Única para que asigne un número de radicado. La presentación de las peticiones, se entenderán a partir de la fecha de diligenciamiento del formato y su plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico y formulario electrónico en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

1.4 PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS (VERBALES): La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, estará a cargo de los funcionarios del Centro de Atención al Usuarios CAU, a través del diligenciamiento de la petición en el formulario electrónico disponible en el portal web de la Corporación.

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y radicación y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse en el formulario electrónico de PQRSD con el objeto de expedir una constancia de radicación y generar expresamente la respuesta suministrada al peticionario.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Corporación, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Corporación, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente

PARÁGRAFO. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

1.5 PETICIONES VIRTUALES. Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través del chat en línea en el portal electrónico de la Corporación, y deberán ser atendidas en tiempo real, salvo aquellos casos en donde la solicitud deba ser escalada a otra dependencia de la entidad, evento en el cual se le indicará al peticionario que debe presentar su petición a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Corporación.

1.6 PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la Corporación en su lengua o dialecto. Para lo cual se adelantará el siguiente procedimiento:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa.
2. Identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
3. Solicitar al Grupo de Atención al Ciudadano que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente.
4. El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la entidad y el traductor.
5. Una vez recibida la traducción del documento se remitirá a la Oficina de Atención al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición (Primer y/o Segundo Nivel de Atención).
6. La respuesta emitida para el ciudadano se enviará nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
7. Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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. Solo para el caso de las peticiones verbales y si el peticionario así lo expresa, se le entregará copia de la constancia de radicación.

Cuando las solicitudes se presenten a través del correo electrónico de radicación, el radicado único generado por el sistema de Gestión Documental, será enviado a vuelta del correo por medio del cual enviaron la solicitud.

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.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano es una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél 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 principal y de cada una de las Direcciones Territoriales.

Las peticiones que expresamente se denominen “Derechos de petición” invocando el Art. 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 al correo electrónico oficiosdesalida@cam.gov.co o a la ventanilla única, para la asignación del radicado de salida y su respectivo envío físico o electrónico de acuerdo con 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 éste 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 atiende 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 y de servicio al ciudadano para su análisis y toma de decisiones.

Adicionalmente, la profesional universitaria de gestión documental – servicio al ciudadano deberá elaborar un informe trimestral de las PQRSD recibidas por la Corporación y el trámite surtido frente a las mismas.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina la Corporación y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar.

Parágrafo Primero: 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 éste; 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 Segundo: 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 NOVENO. - 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 Primero: 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 Segundo. 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 DÉCIMO.- 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 DÉCIMO PRIMERO. - 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 DÉCIMO SEGUNDO. - PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta 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 DÉCIMO TERCERO. - 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 DÉCIMO CUARTO. - FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: En caso que la corporación no sea competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente,

o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir entidad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

Parágrafo: si dentro de la corporación se presenta conflicto de competencia entre sus distintas dependencias, de manera inmediata se remitirá a quien sea competente sin que dicho término sea superior a los 5 días previamente señalados.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO. - 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 DECIMO SEXTO. - PAGO DE FOTOCOPIAS. Toda persona interesada en obtener fotocopias de documentos que reposen en la Corporación, podrán solicitarlas, siempre y cuando éstas 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 DÉCIMO SEPTIMO. - Las situaciones no previstas en esta Resolución se registrarán 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 DÉCIMO OCTAVO. - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la resolución 571 del 19 de febrero de 2018, y cualquier otra disposición que le sea contraria.

Dada en Neiva, a los 07 de junio de 2022

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO

Director General

Proyectó: Abogado Gerardo Barrera

Revisó: Alberto Vargas Arias – Secretario General