

RESOLUCIÓN N° **000222** 

"Por la cual se actualiza el trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerecias"

El Director Ejecutivo de la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena — CORMAGDALENA, dando cumplimiento a lo ordenado en el Artículo 22 de la ley 1437 de 2011, ley 1474 de 2011, decreto 019 de 2012, ley 1712 de 2014 y en ejercicio de las funciones estatutarias y legales y en especial las conferidas por el artículo 24 del decreto 790 de 1995 y concordantes,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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 el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la 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", regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Constitución Política en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3° establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.



Certificado GP-CRM140004



Certificado GP-CRM140004

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yatí Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

Que la ley 1474 del 2011 artículo 76 dispone En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, se debe reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Corporación.

Que CORMAGDALENA expidió la resolución N° 000353 del 01 de Noviembre de 2012, "Por la cual se actualiza el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información".

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755, "Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo", y en virtud de esto se hace necesario modificar la reglamentación interna del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- que le corresponden atender, responder o resolver a Corporación Autónoma del Río Grande de la Magdalena-CORMAGDALENA.

Que el Director Ejecutivo de la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena - CORMAGDALENA, en aras de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, estima necesario actualizar su propio Reglamento Interno para atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información que en tal sentido se promuevan por los ciudadanos e igualmente, sobre aquellas que por el mismo sentido se recepcionen y corresponda tramitar en su domicilio principal a diferentes oficinas Seccionales.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: Adoptar el siguiente reglamento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información que se presenten ante la corporación:

Capítulo I

PARTE GENERAL

Derecho de petición ante autoridades reglas generales

Artículo 1°. Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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.



Certificado ISO 9001



Certificado NTCGP 1000



Certificado GP-CER-140994

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3665914 - 3665930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yati Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

El derecho de petición presentado ante CORMAGDALENA puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- a) **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
- b) **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
- c) **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- d) **Queja:** Cuando ante la Entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- e) **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- f) **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- g) **Denuncia:** La declaración o manifestación que informe de manera clara sobre la comisión de una conducta punible.

PARÁGRAFO PRIMERO. En desarrollo del artículo primero, las peticiones recibidas en cualquier Oficina de Cormagdalena serán enviadas a la dependencia de archivo y correspondencia de la corporación, quien le dará traslado al funcionario de la Oficina Asesora Jurídica, Sistema de Gestión documental- PQR,S para asignación y redireccionamiento a las oficinas competentes para dar trámite a las mismas.

PARÁGRAFO SEGUNDO Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y denuncias, mediante cualquier medio escrito, tecnológico o electrónico del cual disponga CORMAGDALENA, de conformidad con el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011.

La presentación de recursos se admitirá por los medios indicados en este inciso, siempre y cuando dé cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 2. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. De conformidad con lo señalado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



Certificado ISO-CER1349004



Certificado CC-CER1349004

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Via 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Via Yati Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

1. 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.

2. 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.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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 3° Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones presentadas en CORMAGDALENA, podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código Contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo



Certificado 02-CER349994



Certificado 02-CER349994

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512866
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yatlí Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

ARTÍCULO 4. Procedencia y contenido. Los derechos de petición presentados ante CORMAGDALENA, se tramitarán en los términos de la presente resolución y conforme a lo estipulado en el Artículo 16 de la ley 1755 de 2015. Deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero. La dependencia responsable del trámite dentro de La Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena-CORMAGDALENA, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo Segundo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo Tercero. 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 radiquen así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.



Certificado 02-CER340001



Certificado 02-CER340001

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yati Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

Parágrafo Cuarto. 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.

Parágrafo Quinto. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

Artículo 5. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando en CORMAGDALENA se constate 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, 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 del expediente, 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 6. 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 7. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición presentada en CORMAGDALENA 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, CORMAGDALENA, podrá remitirse a las respuestas anteriores, 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 subsane.

Artículo 8. Atención prioritaria de peticiones. CORMAGDALENA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas



Certificado CP-CER340004



Certificado CP-CER340004

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yalí Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

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

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 9. Funcionario sin competencia. Si CORMAGDALENA no es la competente para atender la petición, 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 al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición.

Artículo 10. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. CORMAGDALENA reglamentará 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.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración 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.

CAPÍTULO II Derecho de petición ante autoridades Reglas especiales

Artículo 11. Informaciones y documentos reservados. De conformidad a lo señalado en la ley 1755 de 2015, En CORMAGDALENA, Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los



Certificado ISO 9001



Certificado NTC66 1000



Certificado de Reserva

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yatí Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 14. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 15. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos CORMAGDALENA como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Artículo 16. Costos de reproducción de la información. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Corporación Autónoma del Río Grande de la Magdalena-CORMAGDALENA, podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la constitución o la Ley.

La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada supere un número de cinco (5) hojas. El valor de cada una será de cien pesos (\$100), actualizado anualmente de conformidad con el artículo 30 de la Ley 242 de 1995. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado a favor de Cormagdalena en la siguiente cuenta:

ENTIDAD FINANCIERA:	BANCO BBVA
NÚMERO DE CUENTA:	08400027-2
TIPO DE CUENTA:	Cuenta Corriente
NIT DE	829.000.127-4

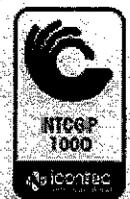
Una vez sea consignado el valor indicado, el peticionario deberá radicar en las Oficinas de Cormagdalena y/o por email, el recibo de la consignación, revisada esta (consignación) CORMAGDALENA, enviará la información a la dirección señalada en la petición y/o indicará que día el peticionario podrá retirar la documentación solicitada, plazo para la entrega de la información por parte de CORMAGDALENA, que no podrá ser superior a cinco (5) días.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos deben ser suministradas por el peticionario.

Artículo 17. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a CORMAGDALENA, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos



Certificación ISO 9001:2015



Certificación NTCS 1000



Certificación OF-CORMAGDALENA

previstos en el artículo 2 de la presente resolución.

Artículo 18. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

CAPÍTULO III DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 19. Quejas, reclamos y denuncias. De conformidad con el numeral 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público "recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".

ARTÍCULO 20. Atención de quejas, reclamos y denuncias. CORMAGDALENA resolverá las quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, que se presenten en forma verbal, por escrito o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga la Corporación. La atención de quejas, reclamos y denuncias, se hará de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

ARTÍCULO 21. Procedencia y contenido. Las quejas, reclamos y denuncias, se presentarán por escrito o verbalmente y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

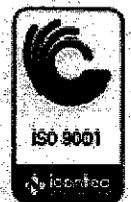
- I. Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja, reclamo o denuncia,
- II. Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.
- III. Descripción de la queja, reclamo o denuncia y motivos que la sustentan.
- IV. Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja, reclamo o denuncia.

PARÁGRAFO. A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal y fiscal, siempre y cuando se acredite, siquiera sumariamente, la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

ARTÍCULO 22. Trámite. Las quejas, reclamos o denuncias serán tramitados por la Oficina Asesora Jurídica. En los casos en que se presenten quejas, reclamos o denuncias de actuaciones que pudieran ser constitutivas de faltas penales o disciplinarias contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará el traslado de la misma a la Secretaría General, quien iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello, a través del funcionario encargado del Control Interno Disciplinario.

PARÁGRAFO: Se informará a la Oficina de Control Interno para lo de su Competencia.

ARTÍCULO 23. Término para resolver. Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran



Certificado GP-CER140994



Certificado GP-CER140994



Certificado GP-CER140994

del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se informará dentro de los tres (3) días siguientes a la Secretaría General quien la atenderá con sujeción a los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.

CAPITULO IV

DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

Artículo 24. Tramite. Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, CORMAGDALENA, deberá dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, CORMAGDALENA adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES COMUNES

ARTICULO 25. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Denominada "PQRS", Implementada por CORMAGDALENA atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

ARTÍCULO 26. Trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y Solicitudes de información. Serán recibidos siguiendo Las siguientes reglas:

- El escrito será radicado, a través del Sistema de Gestión Documental adoptado para tal efecto, de lunes a viernes dentro del horario de atención al público de la entidad y se remitirá inmediatamente al funcionario o área de Cormagdalena encargado para adelantar el trámite correspondiente.
- Para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Igualmente, el derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo, se entenderá atendido por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional.
- Los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que ingresen a Cormagdalena, a través de la página web, línea de fax, serán radicados en el Sistema de Gestión Documental adoptado para el efecto, dentro del horario de atención al público y se remitirá inmediatamente al funcionario o área de la corporación para adelantar el trámite establecido. 'en la presente resolución.



Certificado 09-000040924



Certificado 09-000040924



Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512668
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yati Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

- d) Si el peticionario así lo solicita, la respuesta puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en el escrito.
- e) Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta Resolución y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término mínimo de diez (10) días. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.
- f) Si la dependencia a quien se le asigna resolver un derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo considera que es otra dependencia de la Corporación la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.

ARTÍCULO 27. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información verbales. Los requerimientos verbales procederán cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al funcionario competente según lo establecido en la presente resolución, donde se elaborará el registro correspondiente y se le entregará copia impresa como constancia de la presentación.

ARTÍCULO 28. Designación para atender los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información. El Director, Subdirector o Jefe de Oficina a la que corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de este y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al peticionario y será el único funcionario autorizado para firmar la respectiva respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

PARÁGRAFO. Cuando la petición lo amerite, la respuesta deberá ser consultada con la Oficina Asesora Jurídica, dependencia que prestará el apoyo necesario a las demás dependencias si se requiere, a su vez procurará los trámites que estime necesarios resolver.

ARTÍCULO 29. Interrupción de los términos para resolver. Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán:

- a) Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de Cormagdalena. La dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita y por una sola vez al interesado para que la allegue.
- b) Mientras se cumplan los términos decretados para la práctica de pruebas de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. Los términos de respuesta se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información, de conformidad con el artículo 16 y 17 de la ley 1437 de 2011.



Certificado ISO-9001:2008



Certificado GP-CM346684

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Vía 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yati Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

ARTÍCULO 30. De las pruebas. En el curso del trámite administrativo de una petición, queja, reclamo, son procedentes todas las pruebas autorizadas por las normas legales pertinentes y estas tendrán lugar a ser decretadas por petición de parte o de oficio sin formalidad de términos especiales.

ARTÍCULO 31. Impedimentos de los funcionarios. Como garantía de imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario de Cormagdalena, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el Código Contencioso Administrativo y además se dará aplicación a las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 32. Del rechazo de la petición, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información. Habrá lugar a rechazar cuando la solicitud sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. En ese sentido se le responderá al interesado y se dejara constancia de la respuesta dada.

ARTÍCULO 33. Sanciones. La responsabilidad de uno o más funcionarios, probada mediante las correspondientes vías procesales, acerca de los trámites deficientes de un derecho de petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información, serán objeto de las sanciones disciplinarias que para el efecto dispone la Ley 734 de 2002, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplan.

ARTÍCULO 34. Horario de atención. El horario de atención al público será de lunes viernes de 8:00am a 5:00pm

ARTÍCULO 35. Remisión. Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 36. Procedencia de Recursos. Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas sobre la materia tratada en la presente resolución, adelantadas ante Cormagdalena, procederán los recursos previstos en el Artículo 74 del Código Contencioso administrativo, con excepción de los actos expedidos por el Director Ejecutivo de la entidad, contra los cuales solo procederá el recurso de reposición.

SEGUNDO. Cumplimiento de lo dispuesto. Los funcionarios de Cormagdalena darán estricto cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en la presente resolución, el no acatamiento de lo regulado será informado al Secretario General de la Corporación para que obre de conformidad con lo establecido dentro de la Ley 734 de 2002.



Certificado 90-CER3400003



Certificado GP-CER3400003

Sede Principal
Carrera 1 No 52-10 Sector
Muelle PBX: (7) 6214422
FAX: (7) 6214507
Barrancabermeja - Colombia

Oficina Gestión y Enlace - Bogotá
Calle 93B No 17-25 Of. 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
PBX: (1) 6369684 - 6369093 - 6369022
FAX 6369052
Bogotá D.C. - Colombia

Oficina Barranquilla
Via 40 No. 73 - 290 Of. 519
Centro de Negocios MIX
PBX (5) 3565914 - 3565930
Atlántico - Colombia

Oficina Honda
Calle 9 No. 9-12 El Retiro
TELEFAX: (8) 2512868
Tolima - Colombia

Oficina Mangué Muelle
Marquetalia Vía Yatí Tel:
(5) 6875583 TELEFAX:
6875583 Bolívar -
Colombia

Oficina Neiva
Cra. 1 No 60-79 Barrio Las Mercedes
Tel: (8) 8769252 - 8765017
Huila - Colombia

