

RESOLUCIÓN No. 000143
(11 JUNIO 2020)

"Por la cual se adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD en CORMAGDALENA"

El Director Ejecutivo de la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena — CORMAGDALENA, dando cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016, Ley 161 de 1994, Resolución 000420 de 2016 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.

A su vez 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 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 en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se reguló el derecho fundamental de petición.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 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 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.

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 las Resoluciones No. 000222 del 10 de agosto de 2017, *“Por la cual se actualiza el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias”* y la No 000278 del 11 de octubre de 2017, *“Por medio de la cual se modificó la anterior resolución”*.

Que en virtud de la actualización normativa en materia del tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD y las mesas de trabajos internas realizadas con el equipo de calidad, se ha identificado la necesidad de actualizar procedimientos internos, lo cual implica entre otros derogar la Resolución 000222 del 10 de agosto de 2017 y expedir un nuevo acto administrativo.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO: Adoptar el reglamento interno para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- que se presenten ante CORMAGDALENA, a través de los canales oficiales definidos por la entidad.

ARTÍCULO 2. CANALES OFICIALES DE SERVICIO: Son los espacios, escenarios o medios, a través de los cuales se presta un servicio al ciudadano; por lo tanto, deben brindar información, interacción e integración con el ciudadano en general. Estos se presentan al público con el propósito de fortalecer la comunicación y proyectar una imagen de servicio, conforme a los principios de las actuaciones administrativas, siendo estos entre otros, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las – PQRSD presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

VENTANILLA DE RADICACIÓN: Corresponde al espacio físico de la entidad dispuesto para la recepción de las comunicaciones presentadas por la ciudadanía, el cual se encuentra en la sede principal y sus oficinas seccionales.

- Sede Principal: Carrera 1 No. 52 – 10 sector muelle, Barrancabermeja – Santander
- Oficina de Gestión y Enlace: Calle 93B No. 17 – 25 oficina 504, Bogotá D.C.
- Oficina Barranquilla: Vía 40 No. 73 – 290 oficina 802.
- Oficina Honda (Tolima): Calle 9 No. 9 – 12, El Retiro.
- Oficina Magangué Muelle (Bolívar): Marquetalia Vía Yati.
- Oficina Neiva: Carrera 1 No. 60 – 79, barrio Las Mercedes.

PORTAL WEB: A través del sitio web <http://www.cormagdalen.gov.co/> la entidad permite a la ciudadanía tener un canal virtual para realizar formulación y seguimiento de las PQRSD.

Los servidores públicos designados por el Director para el manejo de las comunicaciones deberán radicar las PQRSD que se reciban a través de las redes sociales que disponga Cormagdalena.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la entidad y en la página web, a través de los cuales la ciudadanía puede depositar en el formato de recepción de PQRSD que puede consultarse en el portal web de la entidad. Este buzón será revisado una vez al día.

CORREO ELECTRÓNICO: La Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena — CORMAGDALENA dispone del correo electrónico contactociudadano@cormagdalen.gov.co, el cual será administrado por la Secretaría General ¹o quien esta designe.

LÍNEAS TELEFÓNICAS: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, mediante el cual se pueden contactar con la entidad para formular PQRSD y realizar seguimiento a las mismas, en las siguientes líneas telefónicas:

- Línea gratuita: 018000917042
- Sede Principal: 7 6214422 -6111984-6023333-6214956-6214507
- Oficina de Gestión y Enlace: 6369093
- Oficina Seccional Barranquilla: 5 3565914 - 5 3565930

PARÁGRAFO PRIMERO: Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean recibidas por los canales oficiales de servicio, deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental, ruta PQRSD, el mismo día que se reciba o al día siguiente hábil, si esta fue presentada fuera del horario de atención.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las PQRSD que sean enviadas a cualquier otro correo electrónico diferente al dispuesto por la Corporación, deberá ser reenviada el mismo día por el servidor público que lo reciba al correo contactociudadano@cormagdalen.gov.co, si la petición fue recibida fuera del horario de atención, deberá remitirlo el día hábil siguiente. Solo por este medio se hará la

¹ Manual específico de funciones y competencias laborales, Resolución 000420 de 2016; Denominación del empleo: secretario general de Entidad Descentralizada; Código: 0037; Función Esencial No. 17: Coordinar y garantizar la administración del sistema de archivo documental de la corporación y la prestación de los servicios de correspondencia y mensajería, bajo la normativa vigente.

radicación en el Sistema de Gestión Documental, ruta PQRS.

PARÁGRAFO TERCERO: La presentación de recursos se podrá radicar por los medios indicados en este artículo, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 3. HORARIOS DE ATENCIÓN: El horario ordinario para la radicación de PQRS es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m., en jornada continua.

PARÁGRAFO ÚNICO: Las PQRS que se alleguen por medio electrónico y/o virtual por fuera del horario establecido quedaran radicadas el día hábil siguiente.

CAPÍTULO II

DERECHO DE PETICIÓN Y SUS MODALIDADES

ARTÍCULO 4. DERECHO DE PETICIÓN: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas ante Cormagdalena, 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.

ARTÍCULO 5. MODALIDADES: El derecho de petición presentado ante CORMAGDALENA puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- a) **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genere, obtiene o controla en el ejercicio de su función.
- b) **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad, a través de los diferentes medios de almacenamiento impreso, magnético o virtual 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:** Es la 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 en desarrollo de sus funciones. El objetivo de la queja es la terminación de los efectos adversos que genera la acción u omisión del servidor.
- 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.

ARTÍCULO 6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: De conformidad con lo señalado en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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 hábiles 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 hábiles siguientes a su recepción.

3. Las 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 hábiles o en el término señalado en la solicitud. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en la presente resolución.

PARÁGRAFO ÚNICO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el área responsable de dar respuesta y/o el servidor público encargado, deberá 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. Además, debe informar oportunamente al profesional especializado de control interno, para su seguimiento y control.

ARTÍCULO 7. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES: Las peticiones presentadas en CORMAGDALENA podrán ser por escrito o verbal. Las peticiones verbales quedarán consignadas en el formato dispuesto para ello.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de que la petición sea enviada a través de otro

medio idóneo 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. El funcionario que reciba la petición deberá informarle el número de radicado de la solicitud.

PARÁGRAFO TERCERO. Ninguna dependencia y/o servidor público de CORMAGDALENA podrá negarse a la recepción de solicitudes y peticiones respetuosas que se realicen por vía telefónica o por medios electrónicos; sin perjuicio de las competencias propias de la ventanilla única de radicación.

Los servidores que reciban PQRSD por teléfono deberán adelantar el mismo trámite del artículo siguiente y remitirlo al correo electrónico contactociudadano@cormagdalena.gov.co.

ARTÍCULO 8. RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES: El(la) servidor(a) designado(a) para la recepción de PQRSD verbales mediante el manual de atención a la ciudadanía, deberá incluir en el formato interno dispuesto para ello, el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y radicación, dejando constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse con radicación interna del área responsable, esta será cargada como anexo a la petición verbal registrada en el sistema de gestión documental PQRSD, como constancia de haberse atendido oportunamente.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de CORMAGDALENA, se radicará; sin embargo, el área responsable o servidor designado de atender la solicitud dará traslado por escrito a la entidad competente y enviará copia al peticionario.

PARÁGRAFO UNICO: 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.

ARTÍCULO 9. PROCEDENCIA Y CONTENIDO: Los derechos de petición presentados ante CORMAGDALENA, se tramitarán en los términos de la presente resolución conforme a lo estipulado en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y deberán 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 de recepción y radicación dentro de La Corporación Autónoma Regional del Rio 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: Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la dependencia responsable del trámite de recepción de Cormagdalena deberá indicar al peticionario los que falten. 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.

PARÁGRAFO TERCERO: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO CUARTO: 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.

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 10. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, CORMAGDALENA, emitirá una única respuesta que publicará en su portal web y entregará copias a los interesados.

ARTÍCULO 11. 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 hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día hábil 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 responda 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 dicho acto únicamente procederá el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 12. 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 13. 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 hábiles 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 14. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: CORMAGDALENA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas 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 15. FALTA DE 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 hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio 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 hábil siguiente a la recepción de la Petición.

ARTÍCULO 16. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: De conformidad a lo señalado en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 17. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 18. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA: Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con

jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles siguientes, la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

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

ARTÍCULO 19. 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 20. 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 21. 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 copia será el que determine anualmente la Secretaría General a través de Resolución donde se indicará el número de la cuenta en la que se deberá consignar. Esta información deberá informarse al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de su solicitud y le

será remitida de acuerdo con lo contemplado en el artículo 30 de la presente resolución. Igualmente, se le comunicará el número de las copias y el valor a consignar.

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 hábiles.

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.

CAPÍTULO III

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 22. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS: Es deber de CORMAGDALENA recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que presenten los ciudadanos en forma verbal, por escrito o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, señalados en artículo segundo de la presente resolución.

PARÁGRAFO PRIMERO: La atención de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias se hará de forma idéntica a como se efectúa el trámite para derechos de petición.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El plazo establecido para atender las sugerencias en CORMAGDALENA es de quince (15) días hábiles.

ARTÍCULO 23. PROCEDENCIA Y CONTENIDO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS: 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 ÚNICO: Las quejas anónimas que no tengan las condiciones previstas en el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y las normas que la complementan, excusan a Cormagdalena de su deber de iniciar oficiosamente el procedimiento para investigar y sancionar las conductas que se le hayan puesto en conocimiento, pero si esta permite obtener una información mínima que concrete la posible existencia del ilícito y de su autor, es obligación de Cormagdalena adelantar las averiguaciones necesarias para

determinar si hay mérito para sancionar al servidor involucrado en su comisión².

ARTÍCULO 24. TRÁMITE: Las quejas, reclamos o denuncias serán tramitados por la dependencia competente o a quien esté dirigida la solicitud. 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, esta dará el traslado de esta a la Secretaría General, la cual iniciará la investigación en caso de que exista mérito para ello, a través del funcionario encargado del Control Interno Disciplinario.

ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS: Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se informará dentro de los tres (3) días hábiles 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 Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA O PERSONAS SORDAS Y SORDOCIEGAS

ARTÍCULO 26. TRÁMITE DE LAS PQRSD PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA: 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.

ARTÍCULO 27. TRÁMITE DE LAS PQRSD PRESENTADAS POR PERSONAS SORDAS Y SORDOCIEGAS: Para la atención de las personas sordas y sordociegas, Cormagdalena dispondrá de intérprete y guía intérprete de manera directa o mediante convenio con organismos que ofrezca el servicio, fijando el lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 982 de 2005. Los cuales se encargarán de realizar la traducción de la petición para proceder a dar respuesta y su respectiva traducción al lenguaje de señas.

CAPÍTULO V

TRÁMITE INTERNO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD

ARTICULO 28. REGISTRO: Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean recibidas en Cormagdalena, sin importar el medio de radicación, deberán ser registradas en Sistema de Gestión Documental, bandeja de PQRSD,

² Consejo de Estado, Sección Segunda, Sentencia 05001233100020130003801 (33522015).

asignándole un número de identificación o radicado con la respectiva fecha de recepción, nombre del peticionario y/o denunciante y la modalidad de la petición, para su asignación, seguimiento y control.

PARÁGRAFO PRIMERO: Una vez la petición sea radicada será direccionada a la Bandeja de PQRS, dicha bandeja será administrada por la Secretaría General; dependencia que remitirá la solicitud al servidor público encargado de dar respuesta. El Profesional Especializado Código 2028, Grado 22 adscrito a la Dirección Ejecutiva tendrá acceso a esta bandeja para su seguimiento y control.

ARTICULO 29. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA: Son responsables de atender las peticiones presentadas ante la entidad los servidores públicos que tengan funciones u obligaciones que guarden relación directa con el tema o asunto de la petición presentada en alguna de sus diferentes modalidades. No obstante, el Director, Subdirector, Jefe de oficina o servidor público autorizado serán los únicos funcionarios facultados para firmar la respectiva respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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 dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a dependencia y comunicarlo por cualquier medio idóneo al responsable con la identificación del radicado de la petición y al funcionario encargado del seguimiento y control de las PQRS. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si para la oportuna atención de la petición la dependencia encargada de dar respuesta necesita apoyo y/o asesoría de otras áreas de la entidad sobre un tema de su competencia; el soporte requerido será solicitado mediante comunicación interna, dentro de los tres (03) días hábiles siguiente a la asignación de la petición.

Igual trámite se efectuará en caso de que el funcionario competente requiera de un soporte jurídico para dar respuesta; en ese evento, se deberá enviar la comunicación a la Oficina Asesora Jurídica, especificando en qué temas requiere el apoyo y/o asesoría.

ARTÍCULO 30. 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 General del Proceso.

ARTÍCULO 31. NOTIFICACIÓN DE PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: Las decisiones que resuelvan las PQRS se comunicarán al interesado en la forma prevista por él en su petición o por el mismo medio en el que se radicó. Si esta se hiciera a su domicilio físico, se hará mediante el proveedor del servicio postal contratado por Cormagdalena; pero si la notificación se realizara por correo electrónico, se debe hacer desde la cuenta electrónica institucional contactociudadano@cormagdalena.gov.co.

PARÁGRAFO ÚNICO: Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario o se desconozca su domicilio, se publicará la respuesta en la página web de Cormagdalena, en el link “Servicios al Ciudadano – Notificación remitente desconocido” y el documento deberá estar cifrado con el número de cédula del peticionario, a falta de este, la respuesta será cifrada con el número de radicado de la PQRSD.

ARTÍCULO 32. NOTIFICACIÓN DE PETICIONES DE INTERÉS GENERAL: Cuando se resuelvan peticiones de interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz; sin embargo, será obligatoria su publicación en la página web de la entidad.

PARÁGRAFO ÚNICO: Cuando se trate de peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, Cormagdalena podrá dar una única respuesta que publicará en la página web y entregará copias a los interesados de conformidad a lo establecido en el artículo anterior.

ARTÍCULO 33. DIGITALIZACIÓN DE LA RESPUESTA: El servidor público encargado de responder la petición deberá anexar la respuesta y la constancia de la notificación al radicado de la PQRSD para finalizar el trámite del mismo en el sistema de gestión documental de la entidad-PQRSD.

ARTÍCULO 34. SEGUIMIENTO Y CONTROL: Con el fin de cumplir con los mandamientos constitucionales, legales y los dispuesto en la presente resolución, se llevará un estricto control de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a las cuales se le hará el seguimiento necesario para que se logre la atención oportuna de éstas.

PARÁGRAFO ÚNICO: El Profesional Especializado Código 2028, Grado 22³ adscrito a la Dirección Ejecutiva llevará el control, elaborará un informe trimestral sobre el seguimiento y la atención oportuna de las PQRDS. Lo anterior, de conformidad con el numeral 12 de las funciones esenciales del cargo descrito en la Resolución No. 000420 del 10 de noviembre de 2016 *“Por medio de la cual se ajusta y actualiza el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta global de personal de Cormagdalena”*.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 35. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y DENUNCIA: 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 dejará constancia de la respuesta dada.

ARTÍCULO 36. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN: Una vez por semestre, la Oficina

³ Manual específico de funciones y competencias laborales, Resolución 000420 de 2016; función esencial No. 12: Vigilar que las atenciones de quejas y reclamos, derecho de petición e información presentadas por los ciudadanos en relación con la misión de la entidad, se contesten y soluciones en forma oportuna y eficiente rindiendo los informes sobre el particular.

Asesora Jurídica socializará y gestionará las capacitaciones que se deban realizar a los funcionarios y contratistas de Cormagdalena sobre las normas que regulan el derecho de petición y lo estipulado en esta resolución.


ARTÍCULO 37. CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO: Los funcionarios y contratistas 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 en el Estatuto Disciplinario vigente.

ARTÍCULO 38. REMISIÓN: En 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.




ARTÍCULO 39. VIGENCIA Y DEROGATORIAS: La presente resolución comenzará a regir a partir de su expedición y deroga todos los actos administrativos anteriores a la presente resolución que regularon el trámite interno de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada a los 11 JUNIO 2020



PEDRO PABLO JURADO DURAN
DIRECTOR EJECUTIVO

Elaboró: Carmen Meza Zambrano/Contratista OAJ 
Revisó: Leisy Llerena Miranda/Contratista OAJ 
Elena Palacio/Profesional Especializado OAJ 
Aprobó: Deisy Galvis Quintero/Jefe de la OAJ 