



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 1 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537  
(16 JUL. 2018) DE 2018

**"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC."**

El Director General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y en especial las conferidas en el Acuerdo CD 081 del 12 de diciembre de 2016, artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el Decreto 1166 del 19 de Julio del 2016, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 23, el Derecho de Petición, como instrumento eficaz de la participación de la democracia participativa como lo es el derecho a la información refiriéndose a que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución." el cual hace parte de los Derechos Fundamentales que se encuentra en el capítulo primero, del título II, "De los Derechos, las Garantías y los Deberes" de la Carta Magna.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición; y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en los Artículos del 13 al 33, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el Derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de información, documentación, formulación de consultas, así como las reglas generales de prestación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las Peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, por escrito, y a través de cualquier medio idónea para la comunicación o transferencia de

*MP*  
*25*

*nm* *ac*

Comprometidos con la vida

VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 2 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537 DE 2018

( )

**“POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC.”**

datos; 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 falten.

Que a su turno, el parágrafo 3 del artículo 15 de la Ley 1437 de 2001 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 señala que: “Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto”.

Que de conformidad con el Artículo 2.2.3.12.2., del Decreto 1166 de 2016, las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de peticiones e implementar internamente las constancias y la administración de los archivos, para lo cual implementaran o adecuaran los sistemas o herramientas adecuadas que permitan la debida organización y conservación de estas.

Que en el artículo 2.2.3.1.2.8, del Decreto 1166 de 2016, se establece la obligatoriedad de disponer de los mecanismos idóneos que conlleven a la Inclusión Social para las personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, en especial por motivos de género y edad para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; y en el artículo 2.2.3.1.2.9, dispone que las entidades deberán habilitar mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de las peticiones verbales que sean presentadas por personas que hablen una lengua nativa o dialecto nativo oficial de Colombia; de la misma manera establece que dado el caso que la entidad no cuente con interpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y grabara el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Que en la sentencia C-951 de 2011, la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada verbalmente, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición, dado que el ordenamiento constitucional ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

Que se hace necesario que el ejercicio del Derecho de Petición verbal promueva el acceso de la Ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea un obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y de la misma manera no afecte la celeridad de los trámites

nm

VERSION: 05

Comprometidos con la vida

COD: FT.0550.04

MP  
25



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 3 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537 DE 2018

**“POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC.”**

administrativos.

Que el Decreto 1166 de 2016, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que mediante la Resolución 0100 No. 0110-0857 del 15 de diciembre de 2016, se reglamentó el trámite interno del derecho de petición ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, en relación con los asuntos y trámites de su competencia de conformidad con la normatividad que regula la materia, y en el artículo 20°: Derecho de petición verbal, se dispuso que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, reglamentara la tramitación interna de las peticiones verbales que le corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y el cumplimiento de los términos legales, acorde con lo establecido en el artículo 1°. del Decreto 1166 de 2016, en los aspectos no regulados en el presente acuerdo.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto el Director General de la Corporación Autónoma regional del Valle del Cauca - CVC.

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO: Objeto.-** Reglamentar la presentación, radicación, constancia y atención de aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y en el Decreto 1166 de 2016, de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO: Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones contenidas en la

MP  
25

nlm  
ac

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 4 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537 DE 2018  
( )

**“POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC.”**

presente resolución son aplicables a todas las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, conforme con la estructura y organización contenidas en el Acuerdo CD No. 072 del 27 de octubre de 2016, y las normas que lo modifiquen y adicionen.

**ARTÍCULO TERCERO: Clasificación de las peticiones.-** El derecho de petición, de acuerdo con el medio utilizado o la forma de presentación, podrá clasificarse en:

1. **Peticiones verbales presenciales:** son las solicitudes que se presenten personalmente en la Corporación Autónoma Regional del Valle de Cauca – CVC, a través de las ventanillas únicas y funcionario de atención al ciudadano de las Direcciones Ambientales Regionales, o del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General a nivel central.
2. **Peticiones verbales telefónicas:** son aquellas formuladas a través de las líneas telefónicas locales de las Direcciones Ambientales Regionales y del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General a nivel central, o por la línea nacional gratuita 018000933093.

**ARTÍCULO CUARTO: Presentación y radicación de peticiones verbales.** La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente seguirán los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011, 1712 de 2014 y 1755 de 2015, y en el Decreto 1166 de 2016.

**ARTÍCULO QUINTO: Recepción, radicación, trámite y respuesta de las peticiones verbales.** Las peticiones que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial, a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, serán recepcionadas y radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación, en los términos y condiciones señaladas en los artículos 4º. y 5º. de la Resolución 0100 No. 0110-0857-2016 del 15 de diciembre de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC.

**ARTÍCULO SEXTO:** La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

*nlm*

MP 23  
VERSION: 05

Comprometidos con la vida

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537

DE 2018

**“POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC.”**

2. Fecha y hora de recibido.
3. La designación de la autoridad a que se dirige.
4. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
8. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
9. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**PARAGRAFO:** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: Respuesta a las peticiones verbales.** La respuesta a las peticiones verbales deberá darse en los plazos establecidos en el artículo 8º. de la Resolución 0100 No. 0110-0857-2016 del 15 de diciembre de 2016. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición en el momento de radicarla, se deberá indicar de manera

*MP*

*nm*

*Comprometidos con la vida*

VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 6 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537 DE 2018  
( )

**“POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC.”**

expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

**PARÁGRAFO:** No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho 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 OCTAVO:** *Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.* La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, se hará por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

**ARTICULO NOVENO:** Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, se deberá dejar constancia de ello. Tratándose de peticiones verbales, la Corporación adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, con el fin de proceder a su traducción.

**PARÁGRAFO.** Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación.

**ARTICULO DECIMO:** *Tratamiento de datos personales.*- El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones verbales recibidas, se surtirá de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia, y a la política que establezca la CVC.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** Los aspectos relativos al derecho de petición verbal no regulados en esta resolución, se regirán por lo establecido en la Resolución 0100 No. 0110-0857-2016 del 15 de diciembre de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, con concordancia con lo dispuesto en las Leyes 1437 de 2011, 1712 de 2014 y 1755 de 2015, y en el Decreto 1166 de 2016.

nlw

Comprometidos con la vida

01  
MP  
VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 7 de 7

RESOLUCION 0100 No. 0200- 0537 DE 2018  
( )

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS VERBALMENTE ANTE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC."

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: Vigencia.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial. También publíquese en la página WEB y en el Boletín de Actos Administrativos de la Corporación.

DADA EN SANTIAGO DE CALI, A LOS 16 JUL. 2018

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

*RU*  
RUBEN DARIO MATERON MUÑOZ  
Director General

Proyectó y elaboró: Mariana Buitrago Gonzalez-Profesional Especializado Grupo Atención al Ciudadano- Secretaria General.

Mayda Pilar Vanín Montaño – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano - Secretaria General.

Revisó: María Victoria Palta Fernández – Coordinadora Grupo Jurídico Ambiental Oficina Asesora Jurídica.

Diana Sandoval Aramburo – Jefe Oficina Asesora Jurídica.

María Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General.

*MPalta*  
*DS*

PUBLICADA DIARIO OFICIAL No. 50678 DEL 07 DE AGOSTO DE 2018

