



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110'. 0857 DE 2016
(15 DIC 2016)

Página 1 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

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 No. 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, 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.

Que el inciso 3° del artículo 6° de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7° numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que mediante Ley 1474 de 2011, se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que con el fin de suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, el Gobierno Nacional expidió el Decreto-Ley 019 de 2012, reglamentado por los Decretos 1450 y 734 de 2012.

Que mediante la Ley 1755 de 2015, publicada en el Diario Oficial 49559 de junio 30 de 2015, se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011.

Que las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolver los derechos de petición se encuentran regulados en la Ley 1755 de 2015.

Que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, ya a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 2 de 18

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0857 DE 2016

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

Que mediante el Decreto 1166 del 19 de Julio del 2016, se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, y en él se regula la presentación, radicación y constancia de aquellas 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 la voz.

Que en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se dispone:

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo."

Que de conformidad con lo anteriormente indicado, se requiere contar con una reglamentación del trámite interno del derecho de petición en concordancia con los principios y disposiciones contenidos en las Leyes 1437 y 1474 de 2011 y 1755 de 2015, así como en el Decreto-Ley 019 de 2012 y el Decreto 1166 de 2016.

Que de igual forma, se deberán observar y dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014, sobre el derecho a la información.

Que la presente reglamentación, hará parte complementaria el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que la actuación administrativa a cargo de los servidores públicos de la Corporación, tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de los servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los ciudadanos.

Que mediante el Acuerdo CD No. 081 del 12 de diciembre de 2016, el Consejo Directivo de la entidad, delegó al Director General para la expedición del reglamento del trámite interno del derecho de petición ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, en relación con los asuntos y trámites de la competencia de la entidad, en los términos, requisitos y condiciones establecidos en las Leyes 1437 y 1474 de 2011 y 1755 de 2015, así como en el Decreto-Ley 019 de 2012 y el Decreto 1166 de 2016.

25
11
Que acorde con lo anterior,

Comprometidos con la vida

MP
VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110'. 0857 DE 2016

Página 3 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

RESUELVE:

CAPÍTULO I

Del Derecho de Petición

Artículo 1°: Objeto.- Reglamentar 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.

Artículo 2°: Toda actuación que inicie cualquier persona ante la CVC, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Parágrafo: 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 personas menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 3°: Modalidades de petición.- Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

1. **Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
2. **Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
3. **Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

25

7

que debe

MP

Comprometidos con la vida

VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0857 DE 2016
()

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

4. **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

5. **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante, salvo disposición legal en contrario.

6. **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

7. **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

8. **Petición de Informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Artículo 4°: Dependencia competente para la recepción y radicación de las Peticiones. - La recepción de las peticiones que se formulen por escrito, verbalmente en forma presencial o no presencial, o por cualquier otro medio idóneo, la dependencia encargada de Atención al Ciudadano de la Corporación, a través de la ventanilla única, será la responsable de recepcionarlas y radicarlas aun las presentadas por fuera de las horas



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110'. 0857 DE 2016

Página 5 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

de atención al público, y direccionarlas para su debida y oportuna atención, al funcionario al que va dirigido, o dependencia correspondiente de acuerdo con sus funciones, por el aplicativo que exista para tal fin y en físico, la que una vez tramitada se enviará por Ventanilla Única al peticionario y deberá ser cargada en los aplicativos existentes.

Para la atención telefónica, la Corporación dispone de la línea nacional gratuita 01-8000933093, y las líneas telefónicas locales. En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo pertinente.

La Secretaría General impartirá las directrices necesarias para la atención de las peticiones que reciba la Entidad; para lo cual contará con un grupo que se encargará de prestar apoyo y asesoría a las dependencias, regionales o áreas de la Entidad, en los términos del artículo 8º. del presente acuerdo.

Parágrafo 1º: Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, la Corporación continuará la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones por otro medio diferente.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que se hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día.

Parágrafo 2º: Cuando la petición este dirigida a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, y ella no sea la competente en responderla, 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 remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así ésta deberá dar traslado de manera inmediata a la entidad o autoridad competente en los términos establecidos en la ley.

Artículo 5º. Recepción-Radicación, trámite y respuesta de peticiones.- Los servidores públicos que presten sus servicios en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC y que reciban directamente una petición vía fax, por correo postal, correo electrónico, verbalmente o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o la transferencia de datos, deberán remitirla de manera inmediata a la Ventanilla Única respectiva, para que éste proceda a la asignación del número de radicación y la transfiera al funcionario al que va dirigido, o dependencia correspondiente de acuerdo con sus



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 8 de 18

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0357 DE 2016

()

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

funciones.

Parágrafo 1º. Las peticiones dirigidas al Director General le serán transferidas por el aplicativo que exista para tal fin y en físico; quien direccionará al responsable de proyectar la respuesta, la que una vez tramitada se enviará por Ventanilla Única al peticionario y deberá ser cargada en los aplicativos existentes.

Parágrafo 2º. Las peticiones cuyo destinatario sea la Corporación, sin especificar área, dependencia o funcionario, una vez radicadas, según el asunto se remitirán al competente (de conformidad con la estructura y funciones); de lo contrario se transferirá a la Dirección General, para su direccionamiento al responsable de proyectar la respuesta.

Parágrafo 3º: Se excluye de lo dispuesto en los incisos anteriores los siguientes documentos:

1. Las acciones y actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, deberán ser remitidas de manera inmediata tanto a la Dirección General como a la mencionada oficina para su respectivo trámite.
2. Los requerimientos elevados por los entes de control se remitirán por la Dirección General a las oficinas o dependencias competentes con copia a la Oficina de Control Interno, quien efectuará el seguimiento al cumplimiento de los términos legales; salvo los documentos que sean de exclusivo interés de la Oficina de Control Interno Disciplinario, que solo serán enviados a dicha oficina.
3. Las peticiones que se reciban a través de las redes sociales y correo electrónico de la entidad, serán tramitadas y/o redireccionadas al área competente directamente por el Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental, o quien haga sus veces.

Recibida una petición por medios electrónicos o mensajes de datos, el servidor público responsable de la administración de la cuenta o casilla electrónica respectiva, deberá enviar al peticionario un mensaje electrónico a la cuenta de correo reportada acusando recibo de la comunicación entrante, indicando la fecha, hora y número de radicado asignado.

25 **Parágrafo 4º.** Todos los documentos recepcionados y radicados en las Ventanillas Únicas de la Corporación, deberán ser direccionados al área, dependencia o funcionario por el

Comprometidos con la vida

mp
1 nlu. elv
VERSION: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0857 DE 2016

Página 7 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

aplicativo que exista para tal fin y en físico, y la respuesta una vez tramitada se enviará por Ventanilla Única al peticionario y deberá ser cargada en los aplicativos existentes.

Parágrafo 5°: La dependencia, regional o área que reciba una comunicación a través de cualquiera de los canales establecidos para su reparto y considere que esta requiere una reclasificación según corresponda (petición, denuncia, sugerencia, queja o reclamo), deberá tramitar desde el aplicativo su redireccionamiento.

Parágrafo 6°: Para que el reparto de los derechos de petición sean efectivos, los servidores que prestan sus servicios en el proceso de Atención al Ciudadano, deben recibir por parte de la Dirección Administrativa - Grupo del Talento Humano, una reinducción permanente sobre la estructura interna de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca y las funciones a cargo de cada una de sus dependencias, así como las responsabilidades y trámite que debe surtir a las peticiones recibidas; como el deber de informarles sobre los planes de capacitación, cursos, charlas, conversatorios y demás que programen las diferentes direcciones u oficinas, como los principales trámites o servicios que se surten en cada una de las dependencias, con el fin de dar una información amplia, precisa y efectiva a los ciudadanos.

Artículo 6°: Deber de trámite oportuno.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, sea verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley.

Parágrafo: Derecho de turno¹.- Los funcionarios responsables de la recepción y radicación, de la asignación, así como los encargados de atender y resolver las peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Artículo 7°: Contenido de las peticiones.- De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

25
MP 11
Ley 965 de 2005, artículo 15.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110 ' 0857 DE 2016
()

Página 3 de 18

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

1. La designación de la autoridad a la que se dirige – Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del 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 se anexan para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Parágrafo 1º: La dependencia, regional o área responsable de dar respuesta a la petición, denuncia, sugerencia, queja o reclamo, deberá 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 y que no sean necesarios para resolverla.

Parágrafo 2º: En virtud del principio de eficacia, cuando la Corporación constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe 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.

Parágrafo 3º: Se entenderá que desistió 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 Corporación decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud o 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.

Parágrafo 4º: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Corporación podrá continuar de oficio la actuación si la

Comprometidos con la vida

MP 25
1
YAMA
84
VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110 ' 0857 DE 2016

Página 9 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso se expedirá resolución motivada.

Parágrafo 5º: Las peticiones anónimas que no reúnan los requisitos previstos en el presente artículo no se tramitarán como derechos de petición, por ende, no generan el deber de brindar respuesta al solicitante, sin perjuicio de la obligación de recibirlas y remitirlas al competente para iniciar las actuaciones, investigaciones, sanciones o procedimientos administrativos a que haya lugar.

Artículo 8º. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones². Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria para el funcionario, jefe o directivo a cargo de dar respuesta; las peticiones de que trata el presente acto administrativo, se resolverán o contestarán en los siguientes términos, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley.

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. - Las peticiones presentadas por un ente de control, deberá ser resuelta en el término establecido por el ente en la misma petición. - Las formuladas por los jueces de la República en el plazo fijado en la providencia que la ordena.
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. (Art. 258 Ley 5 de 1992)
Recursos	Conforme a las normas esenciales previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo así como aquellas que regulen de manera específica el respectivo

² Cuadros tomados de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" expedido por el Gobierno Nacional.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0857 DE 2016
()

Página 10 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

procedimiento.

Parágrafo 1°. Se deberán tener en cuenta lo siguientes lineamientos:

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición Incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención Prioritaria	1. Las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad. 2. Cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión. 3. Cuando sea presentada por un niño, niña o adolescente (Artículo 12 del Decreto-Ley 019 de enero 10 de 2012).	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de Reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el	

Comprometidos con la vida

VERSION: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110'. 0857 DE 2016
()

Página 11 de 16

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

	trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver 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.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en el cual, pueden remitirse a 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.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

Parágrafo 2º. El peticionario de documentos deberá acreditar el pago del valor de la reproducción si se trata de copias, presentándolo en el término de los tres (3) días hábiles siguientes establecidos para la expedición y entrega de los documentos respectivos, salvo que se requiera de un tiempo adicional para su reproducción lo que deberá ser comunicado. El precio de las copias en ningún caso podrá exceder el valor de la reproducción, el que no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

CAPÍTULO II

De las Solicitudes de Información

Artículo 9º: Informaciones y documentos reservados.- Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la constitución política o la ley, y en especial:



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 12 de 18

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110, 0857 DE 2016

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

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 1º: 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.

Parágrafo 2º: Toda decisión que rechace la petición de información 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 parágrafo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo

Comprometidos con la vida

VERSION: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0857 DE 2016

Página 13 de 18

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Parágrafo 3º: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos reservados; corresponderá al Tribunal Administrativo del Valle del Cauca, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada, de conformidad con lo previsto en la Ley 1755 de 2015.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los casos previstos en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 4º: 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 10º: Examen de documentos.- El examen de documentos se hará en el horario de atención al público que esté establecido en la sede principal y/o regional. El servidor público que autorice el examen de documentos, además de contar con la autorización para hacerlo, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservado.

Artículo 11º: Solicitudes de Información Análogas.- Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Corporación podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de la Corporación y se entregarán copias de la misma a quienes las soliciten.

CAPÍTULO III

De las Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

De las sugerencias, quejas y reclamos

Artículo 12º: Definiciones.- Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las denuncias, sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, entiéndase por:

Denuncia: Es el aviso que se presenta por la violación a las normas de protección ambiental o manejo inadecuado de los recursos naturales.

Para la atención de las denuncias, se seguirán los trámites que se indican en las normas de procedimiento vigentes, como las que se modifiquen o sustituyan, teniendo en cuenta la



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 14 de 16

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110. 0357 DE 2016

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

jurisdicción y competencia de la Corporación.

Sugerencia: Es un consejo, recomendación o propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la Corporación.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Artículo 13º: Buzón de sugerencias.- Además de los otros medios habilitados por la Corporación para la recepción de derechos de petición, sean verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo, los Ciudadanos, así como usuarios internos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que se ubicará en la recepción del Edificio Principal y en cada una de las sedes en las regionales, como en la página web de la entidad, www.cvc.gov.co, corresponde al Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones, y Gestión Documental -Ventanilla Única, darle el trámite respectivo a las sugerencias recibidas.

Artículo 14º: Trámite para las sugerencias y reclamos.- Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse, a través de la dependencia, regional o área, dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

Parágrafo: Las dependencias a quienes se dirijan dichas recomendaciones sugeridas, deberán evaluarlas y de encontrarlas procedentes, adoptarlás. Dicha evaluación se hará según el formato para ello establecido, el cual deberá ser enviado al Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones, y Gestión Documental -Ventanilla Única, o quien haga sus veces dentro de los quince (15) días siguientes a la publicación de los resultados que genera la encuesta que mide la satisfacción del Ciudadano.

Artículo 15º: Trámite para las quejas.- Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán darle traslado y tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 15 de 18

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110 ' 0357 DE 2016

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

Parágrafo: Quejas por olores ofensivos.- Tratándose de quejas por olores ofensivos, la petición deberá ser direccionada a la Dirección Ambiental Regional con jurisdicción en el municipio donde se ubique la actividad, para su atención en los términos establecidos en la Resolución No. 1541 de noviembre 12 de 2013, *"Por la cual se establecen los niveles permisibles de calidad del aire o de inmisión, el procedimiento para la evaluación de actividades que generan olores ofensivos y se dictan otras disposiciones."*

CAPÍTULO VI

Disposiciones generales

Artículo 16º: Presentación de Informes.- El Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones, y Gestión Documental, o quien haga sus veces, presentará al Secretario General de la CVC, un informe de gestión trimestral sobre las peticiones recibidas en la Corporación, así como del número de respuestas emitidas, de conformidad a la información registrada en los aplicativos existentes para tal fin.

Artículo 17º: Procedimientos regulados por normas especiales.- Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en el presente acto administrativo, en cuanto resulten compatibles.

Artículo 18º: Recursos.- Para efectos de los recursos en contra de los actos que definan una situación administrativa y que no estén regulados por normas especiales, se aplicarán las normas establecidas en el Capítulo VI del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 19º: 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 esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 20º: Derecho de petición verbal.- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, reglamentará 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 1º. del Decreto 1166 de 2016, en los aspectos no regulados en el presente acuerdo.

Comprometidos con la vida

MP 7
25
VERSIÓN: 05

COD: FT.0550.04



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 16 de 16

RESOLUCIÓN 0100 No. 0110 0857 DE 2016
()

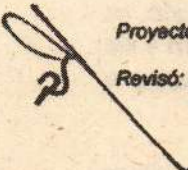
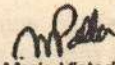
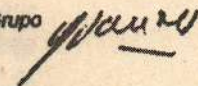
"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN"

Artículo 21º: Vigencia.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. También publíquese en la página web de la entidad y en el Boletín de Actos Administrativos.

DADA EN SANTIAGO DE CALI, A LOS 15 DIC DE 2016

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

RUBEN DARIO MATERON MUÑOZ
Director General

  
Proyectó y elaboró: David Manrique G. / Maria Victoria Palta F. / Mayda Pilar Vanin M. – Profesionales Especializados Grupo Jurídico Ambiental Oficina Asesora de Jurídica.
Revisó: Diana Sandoval Aramburo – Jefe Oficina Asesora de Jurídica.
Maria Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General (C.)

PUBLICACION DIARIO OFICIAL No. 50.097 DE DICIEMBRE 24 DE 2016

Comprometidos con la vida