

**ÍNDICE GENERAL**

CONSIDERNADO .....	1
CAPÍTULO I "DISPOSICIONES GENERALES"	
ARTÍCULO 1º OBJETO .....	3
ARTÍCULO 2º DEFINICIONES .....	3
ARTÍCULO 3º CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICIÓN .....	4
ARTÍCULO 4º CARACTERÍSTICAS DE LAS RESPUESTAS .....	5
ARTÍCULO 5º CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN .....	5
ARTÍCULO 6º TÉRMINOS PARA RESPONDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN .....	6
ARTÍCULO 7º TRÁMITE Y TÉRMINOS PARA RESPONDER PETICIONES INCOMPLETAS .....	7
ARTÍCULO 8º PETICIONES AMBIGUAS O REITERATIVAS .....	8
ARTÍCULO 9º PETICIONES COMPLEJAS .....	8
ARTÍCULO 10º TÉRMINOS DE SUSPENSIÓN .....	8
ARTÍCULO 11º DESISTIMIENTO TÁCITO .....	8
ARTÍCULO 12º DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN .....	8
ARTÍCULO 13º TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES RADICADAS ANTE AUTORIDAD INCOMPETENTE .....	8
ARTÍCULO 14º TRÁMITE Y TÉRMINOS PARA RESOLVER QUEJAS .....	9
ARTÍCULO 15º TRÁMITE PARA RESOLVER SUGERENCIAS .....	9
CAPÍTULO II "RESPONSABILIDADES"	
ARTÍCULO 16º RESPONSABLES DE RECEPCIONAR DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS AMBIENTALES Y SUGERENCIAS .....	9
ARTÍCULO 17º RESPONSABLES DE DAR RESPUESTA .....	10
ARTÍCULO 18º RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	10
ARTÍCULO 19º RESPONSABLE DE HACER SEGUIMIENTO .....	11
ARTÍCULO 20º SANCIONES .....	11



CAPÍTULO III "DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN"

ARTÍCULO 21° TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO .....	11
ARTÍCULO 22° TRÁMITE DE PETICIONES ENVIADAS POR FAX .....	12
ARTÍCULO 23° TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES .....	12
ARTÍCULO 24° TRANSCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES PRESENCIALES.....	12
ARTÍCULO 25° TRANSCRIPCIÓN DE PETICIONES VERBALES TELEFÓNICAS .....	12
ARTÍCULO 26° PETICIONES ANÓNIMAS .....	12
ARTÍCULO 27° PETICIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS .....	12
ARTÍCULO 28° SOLICITUD DE CERTIFICACIONES .....	13
ARTÍCULO 29° ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	13
ARTÍCULO 30° HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	13
ARTÍCULO 31° CENTRO DE INFORMACIÓN VIRTUAL .....	14
ARTÍCULO 32° SERVICIO AL CIUDADANO .....	14
ARTÍCULO 33° INFORMES .....	15
ARTÍCULO 34 DEROGATORIAS .....	15
ARTÍCULO 35° VIGENCIA .....	15

**RESOLUCIÓN N° 2376  
(DICIEMBRE 16 DE 2014)**

*"Por la cual se actualiza el Manual de Recepción, Trámite y Respuesta de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias Ambientales y Sugerencias de la Corporación Autónoma Regional del Quindío - C.R.Q de conformidad con la Ley 1437 de 2011"*

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial el artículo 22 de la Ley 1437 del 2011, y

**CONSIDERANDO:**

Que son objetivos de la política de servicio al ciudadano, contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, como entidad transparente, eficiente y responsable, con credibilidad, confianza y reconocimiento y presencia institucional clara y oportuna, que conserva y administra la oferta ambiental en el departamento del Quindío, así como el fortalecimiento del enfoque de gerencia del servicio al ciudadano.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución así como a acceder a los documentos públicos a excepción de aquellos que gozan de reserva legal.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario), establece para los servidores públicos el deber de *"Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición"*.

Que mediante la Resolución N° 930 del 01 de Octubre de 2008, la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO - C.R.Q., armonizó el sistema de desarrollo administrativo incluyendo el sistema de gestión de la calidad y el modelo estándar de control interno, a través del cual se estandarizan los procedimientos para atender peticiones, quejas, reclamos y denuncias ambientales, no obstante, la misma fue modificada por la Resolución N° 2817 del 03 de Diciembre de 2010.

Que mediante Resolución N° 873 del 02 de Julio de 2010, el Director General de la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO - C.R.Q, delegó la contestación de los DERECHOS DE PETICIÓN, que se presenten en la entidad, en los Subdirectores y Jefes de Oficina, respecto de las peticiones que tengan que ver con sus funciones o con asuntos de su competencia.

Que mediante Resolución N° 2019 del 27 de Diciembre de 2010, el Director General de la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO – C.R.Q., expidió el Manual Interno de Derecho de Petición.

Que con el propósito de fortalecer el ordenamiento jurídico y el mejoramiento de la gestión pública, así como unificar criterios jurisprudenciales, el Legislador expidió la Ley 1437 del 18 de Enero de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual derogó el Decreto 01 de 1984.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus Título I y II (artículos 1° a 33) desarrolla el Derecho de Petición en sus diversas clases y caracteriza su procedencia, términos y procedimientos aplicables.

Que la Ley 1437 de 2011 fue declarada inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011, sin embargo, los efectos de la declaración de inexecutable se encuentra diferidos hasta el 31 de Diciembre de 2014, a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria correspondiente.

Que el artículo 7o de la Ley 1437 de 2011, establece que las autoridades tienen el deber de atender al público de forma diligente y respetuosa, garantizando atención personalizada así como dependencias especializadas en la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala que las autoridades públicas deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le correspondan resolver, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que es necesario informar a la ciudadanía de manera clara y precisa sobre el trámite de los Derechos de Petición y los procedimientos que al interior de la Corporación se establecen para la respuesta de los mismos; así como establecer las responsabilidades y procedimientos que debe seguir el personal de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- que presta sus servicios en la Entidad.

Que se requiere la actualización del reglamento interno de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias ambientales y sugerencias, de conformidad con los parámetros de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que la sustituyan o la deroguen.

Que el presente documento fue sometido a estudio en diferentes mesas de trabajo de las cuales se encuentran los respectivos soportes.

En mérito de lo expuesto,



**RESUELVE:**

**CAPÍTULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

**ARTÍCULO 1º. OBJETO.** Actualizar el reglamento interno de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias ambientales y sugerencias, en lo que respecta a la recepción, trámite y respuesta a las peticiones que se formulen ante la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q.–, de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que concordantes que regulen la materia.

**ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES.**

a) **Servicio al ciudadano:** en el contexto de la presente resolución, son las directrices que en cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales de la Corporación, se expiden para el mejoramiento del servicio en la atención a los usuarios de servicios de la misma así como para la comunidad en general. Son de obligatorio cumplimiento para el personal que presta sus servicios a la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q.–;

b) **Derecho de petición:** es toda actuación iniciada por cualquier persona ante las autoridades, presentada de manera verbal o escrita y recepcionada por cualquier medio dispuesto por la Corporación para el efecto. La solicitud puede ser presentada en interés general o particular, para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, para solicitar un servicio, pedir información, formular consultas, examinar y requerir copias de documentos, presentar quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede interponerse sin necesidad de representación a través de abogado;

c) **Derecho de petición de información:** Facultad que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con las actuaciones de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q.–

d) **Derecho de petición de Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

e) **Queja:** Manifestación que se hace ante la Entidad a causa de un desacuerdo o inconformidad por el comportamiento de un funcionario(a) o particular que ejerce funciones públicas.

f) **Denuncia ambiental:** Está relacionada con los deberes que la Constitución Política le impone a todos los ciudadanos de colaborar para el buen

funcionamiento de la administración de justicia y de proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano. Deberes que deben cumplirse en asocio con aquel otro deber que tienen los ciudadanos de poner en conocimiento de las autoridades cualquier acción que pueda ser constitutiva de un delito o contravención de carácter ambiental.

Una vez que se ponga en conocimiento de la Entidad un hecho o conducta que pueda ser una infracción al ordenamiento jurídico, se le dará el trámite que el proceso Sancionatorio Ambiental, ordene y se le informará al denunciante que puede intervenir en el curso del proceso para ofrecer pruebas o auxiliar al funcionario competente.

g) **Reclamo:** es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso y/o situaciones anómalas en la misma prestación sobre un sujeto indeterminado;

h) **Sugerencia:** Manifestación que se realiza a la Entidad para inferir sobre alguna acción para mejorar o ajustar algunas actividades, procesos, formas de actuar, entre otros.

i) **Solicitud de certificados:** solicitud del particular a una Entidad que por disposición legal o reglamentaria deba expedir constancia sobre un hecho, o sobre la existencia de documentos o el estado de actuaciones o procesos administrativos;

j) **Interposición de recursos:** los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;

k) **Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la Entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

l) **Beesoft:** Sistema de Información que permite a las dependencias tener en cierto momento un conocimiento más aproximado de un derecho de Petición, queja, reclamo, denuncia ambiental y sugerencia.

**ARTÍCULO 3°. CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICIÓN.** El derecho de petición deberá contener lo siguiente:

1. La designación de la Entidad o dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y Apellidos Completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección donde recibirá correspondencia.
3. Objeto de la petición; si se trata de consultas relacionar las preguntas pertinentes.
4. Las razones en que se fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.



6. La relación de los documentos que se acompañan.

7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

8. Cuando se utilice medios electrónicos, se deberá registrar la dirección de correo electrónico con base en los datos dispuestos para tal fin. Si así lo hace, la entidad continuará la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

**PARÁGRAFO 1.** La autoridad 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 necesario para resolverla.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando se actúe como mandatario, a la petición deberá acompañarse el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código General del Proceso y cuando se actúe como representante legal, deberá adjuntarse el Certificado idóneo que acredite tal calidad.

**ARTÍCULO 4º. CARACTERÍSTICAS DE LAS RESPUESTAS.** Las respuestas a las peticiones deben ser oportunas, es decir dentro de los términos establecidos en la ley para cada caso. Se deben resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puestas en conocimiento del peticionario.

La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

**Parágrafo:** La respuesta a la petición deberá llevar implícita en el asunto la plena identificación del derecho de petición que fue radicado en la Entidad para su respectivo control y seguimiento.

**ARTÍCULO 5º. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN:**

- Cualquier persona puede elevar peticiones respetuosas a las autoridades y/o organizaciones e instituciones privadas sin distinción de edad, sexo, nacionalidad o estado civil, etc.
- Es un derecho fundamental, según los principios del nuevo ordenamiento constitucional. (C.P. 1991).
- Su efectividad es esencial para el logro de los fines de la administración pública.
- El Derecho de Petición debe ir dirigido a la Autoridad o particular competente
- (CPACA Art. 21).
- Puede ser presentado de forma verbal o escrita, por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (correo electrónico, vía telefónica, personal, documental).
- La respuesta de la administración debe ser oportuna, íntegra, pertinente y satisfactoria de conformidad con el interés del peticionario. De todas



- maneras, eso no significa que la respuesta implica una aceptación de lo solicitado ni que pueda exigirse por esta vía (la de la protección del Derecho de Petición), el sentido determinado de la respuesta.
- El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los términos para contestar las peticiones de carácter general o particular y prevé que en caso excepcional, de no poderse resolver la petición en los plazos allí señalados, se deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley dicha circunstancia al interesado explicando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
  - El silencio administrativo no satisface el Derecho de Petición. Tampoco se satisface con respuestas evasivas o formales. (Sentencia: 70001-23-31-000-1996-03070-01(16016) del 2007. Consejo de Estado).
  - Negar el derecho o atenderlo con negligencia genera responsabilidades administrativas y disciplinarias.
  - Se deben observar, en su resolución, dos condiciones básicas: la atención de la administración debe ser oportuna y existe un régimen de sanciones aplicables a los funcionarios responsables de la renuencia o demora en responder.
  - No se requiere que el peticionario invoque el Art. 23 de la Constitución Política Nacional (Ley 1437 de 2011, art. 13) ni haga alusión específica al Derecho de Petición para considerar su requerimiento o solicitud como "Derecho de Petición".

**ARTÍCULO 6°. TÉRMINOS PARA RESPONDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN.** Teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes términos:

- a) Toda petición en interés general o en interés particular se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación en la Corporación, salvo norma legal especial;
- b) Las peticiones para obtener documentos que reposan en la Corporación se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación. Si en este lapso no se da respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregarán los documentos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes;
- c) Las consultas relacionadas con los asuntos a cargo de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q–, se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación en la Entidad;
- d) Las peticiones formuladas por otra autoridad pública a la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q–, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
- e) Los recursos presentados contra los actos administrativos expedidos por la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q–, salvo norma legal especial y



so pena de sanción disciplinaria, este tipo de peticiones se deberán resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

f) Cuando diez (10) o más ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- dará una respuesta unificada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación y será publicada, en la página web de la Corporación. Se entregará copias de la misma a quien lo solicite.

g) Cuando un ente de control eleve una petición ante la Corporación, puede dar un término para responder, menor o mayor al establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En este caso, dicho término se convierte en obligatorio cumplimiento para la entidad.

**PARÁGRAFO 1º.** Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, el Subdirector o Jefe de Oficina encargado de dar respuesta de fondo enviará comunicación al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se responderá, que en todo caso no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

El Subdirector o Jefe de Oficina encargado de dar respuesta de fondo, deberá justificar ante la Dirección General de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- las razones por las cuales no respondió en término, en todo caso la demora puede generar las investigaciones administrativas y disciplinarias del caso.

**PARÁGRAFO 2º.** En el contexto de la presente resolución y de conformidad con lo establecido en el artículo 70 del Código Civil Colombiano, los plazos para respuesta expresados en días, se entenderán como días hábiles salvo que expresamente se indique que son días calendario. Cuando se establezcan plazos en meses y/o años, los mismos se computarán según el calendario.

**PARÁGRAFO 3º.** Para el trámite interno del Derecho de Petición, respecto a los términos para dar respuesta, deberán remitirse a la versión aprobada, vigente y publicada del procedimiento asignado a las peticiones en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y demás procesos relacionados, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 7º. TRÁMITE Y TÉRMINOS PARA RESPONDER PETICIONES INCOMPLETAS.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la Oficina de Atención al Usuario, indicará al peticionario los que falten. Si el peticionario 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, la Oficina de Atención al Usuario la expedirá en forma sucinta, para lo cual deberá tener un formato de recibo de petición verbal.

**PARÁGRAFO.** Cuando la Oficina de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- constate que una petición ya radicada



está incompleta pero la actuación puede 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 comenzará a correr el término para resolver la petición, para lo cual dejará constancia de la fecha de recibo al usuario y entrega a la dependencia responsable de la resolución.

**ARTÍCULO 8°. PETICIONES AMBIGUAS O REITERATIVAS.** Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, la misma se devolverá al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, la petición se archivará. Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la Corporación podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**ARTÍCULO 9°. PETICIONES COMPLEJAS.** Frente a las peticiones que comprendan respuestas compartidas con varias Subdirecciones u Oficinas, el Asesor de Dirección será el responsable de coordinar y articular la respuesta.

**ARTÍCULO 10. TÉRMINOS DE SUSPENSIÓN.** Cuando en el curso de la actuación administrativa la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- advierta que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo la cual sea necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá por una sola vez, para que la efectúe en el término de un (1) mes. Durante este lapso se suspenderá el término para decidir.

**ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO TÁCITO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga los requerimientos de la Corporación a que hacen referencia los artículos 7° y 8° de la presente resolución, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos antes indicados, se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud. El área responsable de dar respuesta, proyectará el acto administrativo motivado que declara el desistimiento y archivo del expediente y se encargará del trámite de firma y notificación. La decisión se debe notificar personalmente al peticionario y contra la misma procede 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, pero la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario para el interés público.

**ARTÍCULO 13. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES RADICADAS ANTE AUTORIDAD INCOMPETENTE.** Cuando una solicitud proceda de otra autoridad que se declaró incompetente para resolverla, el término con que cuenta la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- se cuenta a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.



**PARÁGRAFO.** En el evento de recibir solicitudes para cuya respuesta no sea competente, la respectiva dependencia de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- informará inmediatamente al peticionario en caso de que la petición sea verbal. En el evento en que sea escrita, la misma cuenta con diez (10) días para informar al peticionario. En todo caso aquella dependencia enviará la solicitud a la autoridad competente dentro del término inicial, con copia del oficio remitido al peticionario.

**ARTÍCULO 14. TRÁMITE Y TÉRMINOS PARA RESOLVER QUEJAS.** La Oficina de Atención al Usuario recibe la queja presentada por el usuario de manera personal o a través de la página Web de la CRQ (Link Quejas y Reclamos) o mediante oficio, la cual es remitida a la Oficina de Asesora de Procesos Ambientales Sancionatorios y Disciplinarios para el trámite pertinente.

En un plazo no mayor a 10 días hábiles el líder del proceso donde fue remitida la queja o el reclamo debe enviar a la Oficina de Atención al Usuario la respuesta para ser entregada al quejoso.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de presentarse alguna queja o reclamo por vía telefónica, la persona encargada de recepcionar la llamada debe direccionar al usuario a la página Web o a las instalaciones de la CRQ.

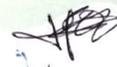
**PARÁGRAFO 2.** Cuando la queja es presentada verbalmente, el funcionario o contratista asignado para recepcionarla debe diligenciar completamente el formato de quejas, reclamos y sugerencias.

**ARTÍCULO 15. TRÁMITE PARA RESOLVER SUGERENCIAS.** El usuario una vez diligencie el formato reporte de sugerencias, deberá depositarlo en el respectivo buzón, el cual se encuentra ubicado en la Oficina de Atención al usuario (portería principal) y en el área de laboratorio de la entidad.

El Jefe de la Oficina de Atención al Usuario o el funcionario designado por éste, mensualmente deberá retirar los registros de reportes de sugerencias del buzón y diligenciará un acta donde se consignen las mismas. Posterior a su revisión tramitará las que son inherentes a su oficina y remitirá las que están dirigidas a otras dependencias. El líder del proceso al que está dirigida la sugerencia, planteará y desarrollará las acciones correspondientes e informará al Jefe de Atención al Usuario, así mismo, elaborará el oficio de respuesta al usuario que instauró la sugerencia.

## **CAPÍTULO II. RESPONSABILIDADES.**

**ARTÍCULO 16. RESPONSABLES DE RECEPCIONAR DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS AMBIENTALES Y SUGERENCIAS.** Serán responsables de recepcionar los D.P.Q.R.D.A.S. radicados ante la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q-



a) A la Oficina de Atención al Usuario le corresponde: 1. Recepcionar los D.P.Q.R.D.A.S. escritas (incluidas las recibidas mediante FAX y correo electrónico). 2. Verificar que las solicitudes escritas cumplan los requisitos que se enuncian en el artículo 20 de la presente resolución. 3. Generar el radicado e informar sobre el mismo al peticionario, quejoso o denunciante y 4. Enviarlas inmediatamente a la dependencia competente para dar la respuesta;

b) A la Oficina de Atención al Usuario le corresponde: 1. Recepcionar las solicitudes ingresadas por los demás canales dispuestos para el efecto, y 2. Asignar un número de identificación interno a cada una de las peticiones recepcionadas.

**PARÁGRAFO:** Cuando cualquier persona entregue peticiones en dependencias o a funcionarios distintos a la Oficina de Atención al Usuario, éstos deberán dar traslado de manera inmediata y por escrito a la Oficina de Atención al Usuario para su debida radicación y recepción al área competente a más tardar al día hábil siguiente de su recibo. En el caso de peticiones verbales, deben direccionarse inmediatamente a la Oficina de Atención al Usuario.

**ARTÍCULO 17. RESPONSABLES DE DAR RESPUESTA:** Los Subdirectores y Jefes de Oficina o quien hagan sus veces de cada dependencia serán responsables de dar respuesta de fondo y en los términos previstos por la ley, con base en sus competencias, en los casos en que la respuesta tenga que ver con información acerca de trámites, el estado de los mismos, solicitud de copias de información que no sea reservada y en general sobre solicitudes de carácter procedimental.

En caso de no ser competente, el Subdirector o Jefe de Oficina enviará la solicitud a la dependencia competente, quien deberá proyectar la respuesta de fondo y asegurarse que la misma llegue al peticionario dentro del término otorgado por la ley, adicionalmente, deberá comunicar sobre dicho traslado a la Oficina de Atención al Usuario.

**PARÁGRAFO 1°.** Los Subdirectores o Jefes de Oficinas competentes para responder, están en la obligación de enviar reporte de la respuesta de fondo a la Oficina de Atención al Usuario, en los formatos y acorde con el procedimiento establecido por ésta última.

**PARÁGRAFO 2°.** En el caso en que existan discrepancias entre Subdirecciones u oficinas o no se pueda determinar la competencia para dar respuesta a los derechos de petición, el Asesor de Dirección será quien dirimirá y designará el responsable para ello.

**PARÁGRAFO 3°.** Es necesario tener en cuenta que en los eventos del artículo 8° y del presente artículo, los Subdirectores y Jefes de Oficina tienen inmersa la responsabilidad compartida, es decir, tienen corresponsabilidad al responder las peticiones, toda vez, que comparten una obligación o compromiso.

**ARTÍCULO 18. RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** Los Subdirectores y Jefes de Oficinas que cuenten con el acceso



a la herramienta "Beesoft" deberán realizar su consulta obligatoria a través de sus funcionarios designados, cuyo control será ejercido por el Asesor de Dirección y el Jefe de Atención al Usuario, de lo cual se tomarán las medidas administrativas que correspondan para su incorporación con base en los lineamientos presupuestales.

**PARÁGRAFO.** La no consulta de la Herramienta de Gestión Documental "Beesoft" es causal de incumplimiento de un deber funcional.

**ARTÍCULO 19. RESPONSABLE DE HACER SEGUIMIENTO:** Corresponde al Asesor de Dirección en compañía de la Oficina de Atención al Usuario: a) Llevar el registro de solicitudes presentadas y resueltas; b) Generar alertas necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley; c) Diligenciar los reportes internos y externos que se requieran a la Corporación; d) Efectuar las encuestas de satisfacción al ciudadano y en general aplicar los filtros, herramientas y mecanismos necesarios para verificar los niveles de satisfacción y cumplimiento en las políticas de servicio al ciudadano.

**ARTÍCULO 20. SANCIONES.** Los responsables de dar trámite y respuesta a los Derechos de Petición que omitan, retarden o no suministren debida y oportunamente respuesta a los mismos, serán responsables administrativa y disciplinariamente por estos hechos. Al verificarse los anteriores hechos y de conformidad con los artículos 34, 44, 48 y 50 del Código Único Disciplinario y el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se iniciarán las acciones del caso.

### **CAPÍTULO III. DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN.**

**ARTÍCULO 21. TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO.** Las solicitudes enviadas a los correos electrónicos de la Corporación Autónoma Regional del Quindío C.R.Q, deberán ser remitidas inmediatamente al e-mail: [servicioalcliente@crq.gov.co](mailto:servicioalcliente@crq.gov.co) las cuales serán radicadas en la Oficina de Atención al Usuario y direccionadas a las Subdirecciones u Oficinas competentes de dar respuesta.

Las respuestas a los Derechos de Petición recepcionados por este medio, serán enviadas por correo electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sea enviada en físico a través del correo certificado, o que le sea entregada personalmente, de lo cual se dejará constancia.

**PARÁGRAFO.** La Oficina de Atención al Usuario tendrá un correo interno destinado para el recibo y la respuesta de las peticiones de su competencia. El Subdirector o Jefe de Oficina designará en su secretaria la atención de los Derechos de Petición que se le dirigirán por correo electrónico. Los correos electrónicos a los que se dé respuesta desde esta dirección electrónica son responsabilidad del responsable de la dependencia.

**ARTÍCULO 22. TRÁMITE DE PETICIONES ENVIADAS POR FAX.** Los Derechos de Petición recibidos vía fax serán enviados inmediatamente a la Oficina de Atención al Usuario de correspondencia para su radicación y se tramitarán para todos los efectos como solicitudes escritas.

**ARTÍCULO 23. TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, serán atendidas y comunicadas en la misma forma, salvo que por disposición de la Dirección Administrativa de la Corporación, la solicitud deba hacerse de forma escrita. Si la respuesta puede darse inmediatamente, la Oficina de Atención al Usuario deberá dar el trámite pertinente.

**ARTÍCULO 24. TRANSCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES PRESENCIALES.** En caso de no ser posible dar respuesta inmediata a una petición verbal, la Oficina de Atención al Usuario la transcribirá, si el ciudadano solicita copia de la misma, le será entregada. En la transcripción se estipulará el nombre de los peticionarios, el objeto de las mismas y las direcciones para enviar las respuestas, la cual será tramitada dentro de los términos legales establecidos.

**ARTÍCULO 25. TRANSCRIPCIÓN DE PETICIONES VERBALES TELEFÓNICAS.** Las peticiones que se formulen telefónicamente serán atendidas por la Oficina de Atención al Usuario. Cuando el grupo no pueda dar respuesta a estas, deberá dar traslado a la dependencia competente de la Corporación. En caso de que el personal de la dependencia competente no pueda atender la solicitud telefónica de forma inmediata, deberá solicitarle al ciudadano el nombre completo, el número telefónico y la dirección donde pueda recibir la respuesta de la petición solicitada.

Toda llamada al sistema de contacto telefónico será monitoreada con el fin de verificar los niveles de atención al usuario.

**ARTÍCULO 26. PETICIONES ANÓNIMAS.** Las peticiones que lleguen como anónimos deberán ser radicados en la Oficina de Atención al Usuario y recibirán el mismo trámite que un derecho de petición, no obstante, las respuestas a los mismos deberán ser elaboradas en oficio y publicadas en cartelera visible al público y enviadas a las personerías municipales.

Si la solicitud es recibida a través de nuestro portal institucional, se dará a conocer la respuesta en igual forma que se radicó.

**ARTÍCULO 27. PETICIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS.** Cuando se presente un Derecho de Petición para la obtención de copias, estas se expedirán cuando sea procedente y a costa del peticionario. El costo de las mismas será el establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO 1º.** Cuando la petición fuera denegada procederá el recurso de insistencia de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo.



**PARÁGRAFO 2º.** Con respecto a las peticiones de documentos en las cuales las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan, deberá tenerse en cuenta las excepciones que en materia de documentos sometidos a reserva establezca la ley.

**ARTÍCULO 28. SOLICITUD DE CERTIFICACIONES.** La solicitud de certificaciones que deban expedirse por la Corporación constituye un Derecho de Petición al que debe darse el trámite correspondiente por el Subdirector o Jefe de Oficina responsable de verificar y proyectar la respuesta. Las certificaciones deberán ser firmadas por aquellos o quien haga sus veces.

#### **CAPÍTULO IV. SERVICIO AL CIUDADANO.**

**ARTÍCULO 29. ATENCIÓN AL PÚBLICO.** La Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- dispone de los siguientes canales de atención a las peticiones presentadas por los ciudadanos:

- a) Oficina de Atención al Usuario de correspondencia, responsabilidad del Área de Gestión Documental;
- b) Correo electrónico: [servicioalcliente@crq.gov.co](mailto:servicioalcliente@crq.gov.co), responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario;
- c) Fax número 7498021, responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario.
- d) Línea nacional de atención gratuita 018000916625, responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario;
- e) Página web a través del link peticiones quejas y reclamos, responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario;
- f) Buzón de sugerencias ubicado en la Oficina de Atención al usuario y en el área del laboratorio de la entidad.
- g) Atención presencial en cada punto de atención, responsabilidad de cada punto, liderados por la Oficina de Atención al Usuario.

#### **ARTÍCULO 30. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

La Oficina de Atención al Usuario responsable de recibir Derechos de Petición, quejas, reclamos, denuncias ambientales y sugerencias de la Corporación Autónoma Regional del Quindío - C.R.Q, atenderá al público los días laborales de lunes a viernes, en el horario de 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:00 p.m.

Por circunstancias especiales y cuando se estime conveniente la Entidad podrá modificar el horario de atención al público.



La atención al público cesará hasta que sean atendidos los usuarios que hayan ingresado dentro del horario de atención, sin embargo, se podrá disponer el cierre del acceso a la Entidad a las 6:00 p.m.

En la atención al público se dará prelación a las personas en condición de discapacidad, personas de la tercera edad o en estado de embarazo.

Las actuaciones adelantadas o promovidas por medio tecnológico o electrónico, presentadas por fuera de las horas de atención al público, serán radicadas en el día hábil siguiente a la fecha de recibo.

La consulta y copia de información o documentos que reposan en la Corporación, podrá hacerse en horas de atención al público.

El personal que atienda las solicitudes vía telefónica debe identificarse con su nombre y cargo, de igual forma llevar un registro de las solicitudes recibidas por esta vía.

Todos los peticionarios que hayan presentado solicitudes cuya respuesta no pueda ser inmediata, podrán requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente, con los datos de la radicación y/o número de identificación interno correspondiente.

**ARTÍCULO 31. CENTRO DE INFORMACIÓN VIRTUAL.** La Corporación dispondrá del centro de información en su página web cuyo contenido y actualización es responsabilidad del área de comunicaciones de la Entidad. Dicho centro contendrá información que pueda ser de interés para los particulares, donde se podrá consultar la memoria institucional de la entidad con temas como:

- a) Normas que determinan su competencia;
- b) Las funciones de sus dependencias y los servicios que prestan;
- c) Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la entidad;
- d) Los actos administrativos de carácter general que se expidan y los documentos de interés público;
- e) Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo para que toda persona pueda ejercer sus derechos;
- f) La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo;
- g) Actos, contratos y resoluciones cuya publicación ordene la ley.

**ARTÍCULO 32. SERVICIO AL CIUDADANO.** Además de las responsabilidades ya estipuladas, la Oficina de Atención al Usuario, debe:

- a) Implementar actividades enfocadas a crear cultura de servicio al ciudadano e identificar necesidades y satisfacción de los mismos;
- b) Hacer seguimiento de las peticiones con el objetivo de garantizar una debida y oportuna atención al usuario, constituyéndose en un puente entre el ciudadano y la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q-
- c) Establecer relaciones con las diferentes áreas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- con el fin de brindar una atención óptima a los ciudadanos;
- d) Adoptar herramientas que permitan recopilar información de la ciudadanía con el objetivo de optimizar la prestación del servicio y generar una mejora continua, así como la búsqueda de espacios que permitan un mayor y efectivo acercamiento con los usuarios;
- e) Fomentar la participación ciudadana con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

**ARTÍCULO 33. INFORMES.** La Oficina de Atención al Usuario, elaborará un informe que contenga la relación de los servicios y trámites sobre los que se presenten peticiones, quejas, reclamos, denuncias ambientales y las recomendaciones sugeridas por los particulares. Este informe será enviado mensualmente a la Dirección General de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q- y a la oficina de Control Interno, para los fines pertinentes.

**ARTÍCULO 34. DEROGATORIAS.** La presente resolución deroga la Resolución 2019 del 27 de Diciembre de 2010 "Por medio de la cual se expide Manual Interno De Derecho de Petición" y demás disposiciones que le sean contrarias.

**ARTÍCULO 35. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la Corporación [www.crq.gov.co](http://www.crq.gov.co).

Dada en Armenia, Quindío a los dieciséis (16) días del mes de Diciembre de dos mil catorce (2014).

**PUBLÍQUESE Y CÚPLASE.**

  
**JOHN JAMES FERNÁNDEZ LÓPEZ**  
Director General

Proyectó y elaboró: Duberney Pareja Giraldo  
Revisó: Oficina Asesora Jurídica

  
D. Pareja



Calle 19 Norte No. 19-55 B./ Mercedes del Norte  
Tel. (57) (6) 7460600 / Fax: (57) (6) 7498021  
[www.crq.gov.co](http://www.crq.gov.co) / e-mail: [crq@crq.gov.co](mailto:crq@crq.gov.co)  
Armenia - Quindío, Colombia.