CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SUR DE LA AMAZONIA - CORPOAMAZONIA

REGLAMENTO INTERNO DE CORPOAMAZONIA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Mocoa, Agosto de 2021

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 5
1.- PRIMERA PARTE: MARCO GENERAL 6
1.1 ANTECEDENTES 6
1.2 OBJETIVO 7
1.3 ALCANCE 7
1.4 MARCO LEGAL 8
1.5 DEFINICIONES 16
2.- SEGUNDA PARTE: DERECHOS Y DEBERES 21
2.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE CORPOAMAZONIA 21
2.2 DEBERES DE CORPOAMAZONIA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO 22
3. TERCERA PARTE: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL 24
3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL 24
4. CUARTA PARTE: PARTICULARIDADES DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN 27
4.1 DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN 27
4.2 ALCANCE DERECHO DE PETICIÓN 27
4.3 ELEMENTOS ESENCIALES DEL DERECHO DE PETICIÓN 27
4.4 INFORMACIÓN GENERAL 29
4.5 INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR 29
4.6 MODALIDADES DE LAS PETICIONES Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS 29
4.6.1 MODALIDADES DE LAS PETICIONES 29
4.6.1.1 MODALIDADES DE PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS 29
4.6.1.2 PETICIONES ENTRE AUTORIDADES Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS 31
4.7 REGLAS EN EL TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES 33
4.7.1 PETICIONES EN CURSO O RADICADAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA 34
4.7.2 EXCEPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS 34
4.7.2.1 EXCEPCIÓN LOS TÉRMINOS (RESPUESTA PARCIAL) 34
4.7.2.2 SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS (ACLARACIÓN Y AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, RECUSACIONES) 34
4.7.2.3 INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS 35
4.7.3 PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO 35
4.7.3.1 TODO RECLAMO TENDRÁ TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDAD 35
4.7.3.2 FIRMA PAZ Y SALVO 36
4.8 EMPLEADOS CON COMPETENCIA PARA RESOLVER PETICIONES 36
4.8.1 COMPETENCIA DEL DIRECTOR GENERAL 36

4.8.2 COMPETENCIA DE LOS DIRECTORES TERRITORIALES 37
4.8.3 COMPETENCIA PARA EXPEDIR CERTIFICADOS LABORALES 38
4.8.4 APOYO EN LA PROYECCIÓN DE RESPUESTAS 38
4.8.5 SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS EMPLEADOS 38
4.8.6 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA 38
5. QUINTA PARTE: PRESENTACIÓN, RADICACIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES 39
5.1 CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRDS 39
5.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES 40
5.2.1 PETICIONES VERBALES 40
5.2.2 PETICIONES ESCRITAS 42
5.3 PETICIONES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA 44
5.4 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO 45
5.4.1 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN 45
5.5 FORMA DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES 45
5.5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA 46
5.5.2 COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS 46
5.5.3 PETICIONES ANÁLOGAS 46
5.6 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS 47
5.6.1 TEMERIDAD EN LAS PETICIONES 48
5.7 PETICIONES ANÓNIMAS 48
5.8 SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS 49
5.8.1 EXAMEN DE DOCUMENTOS 50
5.8.2 RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA 50
5.9 ALCANCE DE LOS CONCEPTOS 53
5.10 SILENCIO NEGATIVO 53
5.11 SILENCIO POSITIVO EN PETICIONES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN 54
6. SEXTA PARTE: DEL DERECHO DE TURNO Y ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES 54
6.1 DEL DERECHO DE TURNO 54
6.1.1 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES 54
6.1.2 ATENCIÓN ESPECIAL Y PRELACIÓN EN EL TURNO 54
6.2 NOTIFICACIONES, RECURSOS Y SU TRAMITE INTERNO 55
6.2.1 NOTIFICACIONES Y RECURSOS 55
6.2.1.1 NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES 56
6.2.2 RECURSOS 56
6.3 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN 57
6.3.1 PROCEDIMIENTO DE LAS DENUNCIAS 57
7. SEPTIMA PARTE: “SISTEMA PQR” DE CORPOAMAZONIA 58

7.1 ADMINISTRACIÓN DEL "SISTEMA PQR" DE CORPOAMAZONIA 58
7.2 GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A TRAVÉS DEL "SISTEMA PQR" 59
7.3 TRATAMIENTO DE DATOS DEL "SISTEMA PQR" 61
7.4 GENERALIDADES DEL REGISTRO DE PETICIONES 61
7.5 CRITERIOS PARA EL REGISTRO DE PETICIONES EN EL "SISTEMA PQR" 62
7.5.1 PETICIONES PRESENTADAS POR AUTORIDADES O ENTIDADES 62
7.5.2 PETICIONES VERBALES 62
7.5.3 TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) 63
7.5.4 FELICITACIONES 64
7.5.5 PETICIONES RELACIONADAS CON LOS PROCESOS DE APOYO DE LA ENTIDAD 64
7.5.6 PETICIONES DE SOLICITANTES CON VÍNCULO LABORAL O CONTRACTUAL VIGENTE 64
7.5.7 OFERTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 65
7.5.8 PETICIONES RELATIVAS A TEMAS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA 65
7.5.9 PETICIONES CON INFORMACIÓN SENSIBLE Y RESERVADA 65
7.6 GEORREFERENCIACIÓN DE LAS PETICIONES 67
7.7 TRASLADO DE PETICIONES EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL 67
7.8 PARTICULARIDADES DE LAS RESPUESTAS EN EL "SISTEMA PQR" 68
7.8.1 RESPUESTAS A PETICIONES REITERATIVAS O IDÉNTICAS 68
7.8.2 RESPUESTAS A PETICIONES CON REINGRESO 69
8. OCTAVA PARTE: RECOMENDACIONES GENERALES Y DISPOSICIONES FINALES 70
8.1 RECOMENDACIONES GENERALES EN CADA ETAPA DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES 70
8.2 CARTA DE TRATO DIGNO 73
8.3 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES 73
8.4 INFORMACIÓN AL PÚBLICO 74
8.5 VIGILANCIA DEL REGLAMENTO 74
8.6 FALTA DISCIPLINARIA 74
8.7 MANIFESTACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE RIESGO ASOCIADAS AL DESCONOCIMIENTO DEL DERECHO DE PETICIÓN 75
8.9 ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO 75

INTRODUCCIÓN

El derecho constitucional fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la administración pública y se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: "servir a la comunidad"

Las actuaciones de los servidores públicos de CORPOAMAZONIA que intervengan en los procesos relacionados con la recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación, de conformidad, facilitación, no discriminación, gratuidad, calidad de la información, divulgación proactiva de la información, conforme lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y artículo 3 de la Ley 1712 de 2014; y de los derechos, obligaciones y fines del Estado. Igualmente, se apoya en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos; en el Manual de Funciones de la Corporación; en los principios generales del derecho; y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal.

De conformidad con el artículo 2 y 3 de la Ley 1712 de 2014 que consagra el "PRINCIPIO DE MÁXIMA PUBLICIDAD PARA TITULAR UNIVERSAL", toda información en posesión, bajo control o custodia de CORPOAMAZONIA es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley; En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad.

Para la aplicación de los principios se estará a las definiciones contenidas en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 o norma que la modifique, adicione o sustituya.

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 201, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, CORPOAMAZONIA está facultada para para reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, exige a toda entidad pública, contar por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Al interior de CORPOAMAZONIA es la Secretaría General la dependencia de cumplir con la primera obligación de la norma y para el cumplimiento de la segunda obligación, CORPOAMAZONIA en su página web habilitó en la Sección "Atención" un espacio denominado "Peticiones Quejas y

Reclamos" por medio del cual el ciudadano accede al aplicativo denominado **"**Sistema PQR Peticiones - Quejas - Reclamos Manifestaciones - Consultas – Denuncias".

Adicional al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el marco de la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG al interior de CORPOAMAZONIA y de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, en especial las que integran la dimensión "Gestión con Valores para Resultados" ("Relación Estado Ciudadano") y las que integran la dimensión "Información y Comunicación" la Secretaría General es la dependencia encargada de coordinar o liderar el Grupo de Atención al Ciudadano.

Por lo anterior, CORPOAMAZONIA considera de especial relevancia que sus diferentes dependencias, áreas y/o oficinas deben actuar de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones, pues cada una hace parte integral de CORPOAMAZONIA, y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Este reglamento debe ser tenido en cuenta como la herramienta técnica y jurídica con la que cuentan todos los empleados de CORPOAMAZONIA y contratistas de prestación de servicios profesiones y de apoyo a la gestión, en especial aquellos que cumplen de manera directa o transversal funciones de orientación y/o atención al ciudadano o conforman el grupo interno de atención al ciudadano, que describe y orienta claramente los lineamientos institucionales transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas; y como tal su uso debe ser permanente, dinámico y adaptarse a ideas innovadoras y cambios normativos.

1.- PRIMERA PARTE: MARCO GENERAL

1.1 ANTECEDENTES

En cumplimiento del artículo 32 del Decreto Ley 01 de 1984 (Código Contencioso Administrativo) y del artículo 55 de la Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción), CORPOAMAZONIA mediante Resolución No. 0324 de mayo 02 de 2008 adoptó el reglamento interno para la tramitación interna sobre el Derecho de Petición y reguló la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y denuncias que se formulen ante la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia CORPOAMAZONIA.

El 18 de enero de 2011 el Congreso de la República expidió la 1437 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." En el Título II desarrollo el "DERECHO DE PETICIÓN", en los Capítulos I al III, desde el artículo 13 al 33. Por otro lado en el artículo 309 derogó de manera expresa el Decreto 01 de 1984 a partir del 01 de julio de 2012.

El 30 de junio de 2015 el Congreso de la República expidió la 1755 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Con la derogatoria expresa del Decreto Ley 01 de 1984 (Código Contencioso Administrativo) desaparecieron los fundamento de derecho de la Resolución No. 0324 de mayo 02 de 2008, por consiguiente se configuró pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo por las causal 2 del artículo 91 de la ley 1437 de 2011.

CORPOAMAZONIA en el marco del cumplimiento de los requisitos del SGC, dentro del PROCESO ESTRATÉGICO: "MEJORAMIENTO CONTINUO", el 11 de diciembre de 2015 aprobó el documento denominado "PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES", Código: P-MCO-006, Versión: 3.0 – 2015, que "Determinar los lineamientos que debe seguir CORPOAMAZONIA, para el registro y trámite de Peticiones de información, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Consultas y, el trámite preliminar de denuncias ambientales formuladas a la Corporación, con el propósito de brindar eficiencia y transparencia en sus actuaciones." Se ajustó el procedimiento de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

CORPOAMAZONIA a la fecha no tiene ajustado el reglamento objeto de la Resolución No. 0324 de mayo 02 de 2008, por lo que es necesario que se adelante la acción de mejora, la cual se tiene prevista en el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano y así darle fundamento y coherencia normativa al Procedimiento Código: P-MCO-006, Versión: 3.0 – 2015, sin que lo anterior impida ajustes a esta ultimo.

1.2 OBJETIVO

Establecer el procedimiento de las actuaciones administrativas y procesales que deben adelantar los empleados públicos de CORPOAMAZONIA para la recepción, trámite y respuesta oportuna y de fondo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones (telefónica, presencial o virtualmente), presentadas por el ciudadano(s), usuario(s) o parte (s) interesada(s) ante CORPOAMAZONIA, que en cumplimiento de su misión institucional le corresponde atender y resolver, aplicando las disposiciones legales vigentes.

Igualmente, se constituye en una herramienta para los empleados públicos de CORPOAMAZONIA, conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión de Corporación y la posibilidad de hablar un lenguaje común en esta materia, además de contribuir a la implementación al interior de CORPOAMAZONIA de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en especial las relacionadas con el servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, entre otras.

1.3 ALCANCE

El presente reglamento aplica a todos los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la entidad de las dependencias que conforman la estructura

orgánica de CORPOAMAZONIA, en especial aquellos que tengan a su cargo el trámite a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes o felicitaciones en la Corporación.

Inicia con la recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes o felicitaciones; finaliza con la respuesta oportuna y de fondo dada al peticionario, de conformidad con la normatividad vigente.

Colaboradores de CORPOAMAZONIA se entiende aquellas personas naturales vinculadas temporalmente mediante contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión de la entidad, cuyo objeto y obligaciones contractuales tengan relación con el trámite de PQR.

En adelante para referirse a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones se utilizara la sigla PQRDS.

El presente reglamento interno complementará los procedimientos documentados en el Procedimiento Código: P-MCO-006, Versión: 3.0 – 2015.

1.4 MARCO LEGAL

Según Concepto del Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Radicación No. 2243 de 28 de enero de 2015 “La normatividad aplicable en la actualidad para garantizar el derecho de petición está conformada por las siguientes disposiciones: **(i)** la Constitución Política, en especial sus artículos 23 y 74; **(ii)** los tratados internacionales suscritos y ratificados por Colombia que regulan el derecho de petición, entre otros derechos humanos; **(iii)** los principios y las normas generales sobre el procedimiento administrativo, de la Parte Primera, Título I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), así como las demás normas vigentes de dicho código que se refieren al derecho de petición o que, de una u otra forma, conciernen al ejercicio del mismo (notificaciones, comunicaciones, recursos, silencio administrativo etc.); **(iv)** las normas especiales contenidas en otras leyes que regulan aspectos específicos del derecho de petición o que se refieren a éste para ciertos fines y materias particulares; **(v)** la jurisprudencia vigente, especialmente aquella proveniente de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado, y **(vi)** entre el 1º de enero de 2015 y la fecha anterior al momento en que empiece a regir la nueva ley estatutaria sobre el derecho de petición, las normas contenidas en los capítulos II, III, IV, V, VI y parcialmente el VIII del Decreto Ley 01 de 1984, por medio del cual se expidió el Código Contencioso Administrativo, en cuanto ninguna de tales disposiciones resulte evidentemente contraria a la Carta Política o a las normas del CPACA que permanecen vigentes.”

Con fundamento en el anterior concepto, la elaboración del presente reglamento se fundamenta o se orienta en las siguientes disposiciones legales:

Norma	Asunto	Articulado relacionado
Constitución Política		Artículo 2. Fines esenciales del Estado Artículo 20. Libertad de expresar y difundir pensamiento y opiniones, la de informar y

Norma	Asunto	Articulado relacionado
		recibir información veraz e imparcial Artículo 13. Derecho a la igualdad Artículo 23. Derecho de petición Artículo 74. Derecho a acceder a los documentos públicos. Artículo 123. Los servidores públicos Artículo 209. La función administrativa Artículo 270. Mecanismos de participación ciudadana
Ley 5 de junio 17 1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.	ARTÍCULO 258. SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS ARTÍCULO 259. INCUMPLIMIENTO EN LOS INFORMES ARTÍCULO 260. SOLICITUD DE DOCUMENTOS. Por las Cámaras legislativas o sus Comisiones…
Ley 87 de noviembre 29 de 1993	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones."	ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**.**
Ley 99 de diciembre 22 de 1993	"Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones."	Título X, artículo **74. "DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES.** Toda persona natural o jurídica tiene derecho a formular directamente petición de información en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana de conformidad con el artículo 16 de la Ley 23 de 1973. (…)"
Ley 190 de junio 6 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."	**"ARTÍCULO 55.** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo." (Actualmente CPCA)
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles."	
Ley 962 de julio 8 de 2005	**"**Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y	Establece que toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante

Norma	Asunto	Articulado relacionado
	procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”	la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites. El artículo 14 modificatorio del artículo 16 del Decreto Ley 2150 de 1995, establece la obligación de las entidades públicas de atender solicitudes oficiosas entre ellas, cuando "requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública...";
Ley 982 de agosto 2 de 2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”	**“ARTÍCULO 2o.** La Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.”
Ley 1098 de noviembre 8 de 2006	“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”	ARTÍCULO 41. OBLIGACIONES DEL ESTADO. 7. Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.
Ley 1275 de enero 5 de 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.	**Artículo 1°. *Objeto*.** La presente ley tiene por objeto declarar como personas en condición de discapacidad a las personas que presentan enanismo y establecer lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral de las personas que lo presentan, garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus Derechos Humanos y crear las bases e instrumentos que les permitan participar de manera equitativa en la vida económica, cultural, laboral, deportiva, política, social, educativa del país.

Norma	Asunto	Articulado relacionado
Ley 1346 de julio 31 de 2009	"Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006."	Todo el artículo
Decreto 235 de enero 28 de 2010	"Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas."	En el artículo 1°. Establece que " Los requerimientos de información que se hagan por entidades estatales en cumplimiento de una función administrativa o en ejercicio de una facultad legal, o por los particulares encargados de una función administrativa, a otras entidades del Estado, no constituyen solicitud de un servicio y, por ende, no generan costo alguno para la entidad solicitante. En el artículo 2º determina que "Para efectos del intercambio de Información, las entidades a que hace referencia el artículo anterior deberán establecer mecanismos magnéticos, electrónicos o telemáticos para integrar, compartir y/o suministrar la información que por mandato legal se requiere, o permitir el acceso total dentro del marco de la Constitución y el derecho fundamental a la intimidad, a las bases de datos completas que requieran otras entidades para el ejercicio de sus funciones."
Decreto 2280 de junio 20 de 2010	"Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010."	**El artículo 1° modifico el** artículo 3º del Decreto 235 de 2010: **"ARTÍCULO 3°.** Para efectos de formalizar el intercambio de información, de manera ágil, oportuna y confiable, las entidades públicas o los particulares encargados de una función administrativa podrán emplear el mecanismo que consideren idóneo para el efecto, tales como cronograma de entrega, plan de trabajo, protocolo o convenio, entre otros".
Ley 1437 de enero 18 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."	PARTE PRIMERA. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. CAPÍTULO I. FINALIDAD, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS. CAPÍTULO II. DERECHOS, DEBERES, PROHIBICIONES, IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. (Algunos numerales del artículo 5º del Capítulo II fueron modificados por el artículo 1º de la Ley 2080 de 2021) TÍTULO II. DERECHO DE PETICIÓN.

Norma	Asunto	Articulado relacionado
		CAPÍTULO I. DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. REGLAS GENERALES. (Este título fue sustituido por la Ley 1755 de 2015)
Ley 1474 de julio 12 de 2011	Por la cual 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.	De conformidad con el artículo 73 obliga a CORPOAMAZONIA a elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Y de conformidad con el artículo 76 a contar por lo menos con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad; a que la Oficina de Control Interno vigile que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular; a tener en la página web principal un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios; contar con un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Decreto Ley 19 de enero 10 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."	**ARTÍCULO 12.** PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. **ARTÍCULO 13.** ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. **ARTÍCULO 14.** PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD.
Decreto 1450 de julio 3 de 2012	"Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012."	
Ley Estatutaria 1618 de febrero 27 de 2013	"por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."	ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción

Norma	Asunto	Articulado relacionado
		afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.
Ley 1712 de marzo 6 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. En el artículo consagra "OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA."
Ley 1753 de 2015	Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País"	El artículo 45 establece la creación de Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano, bajo la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, que contribuyan a mejora de los trámites y servicios que ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales.
Ley 1755 de junio 30 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."	Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.
Decreto 1081 de mayo 26 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"	Artículo 2.1.4.1 establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, versión 2, en la cual se incluyen orientaciones para formular la estrategia de racionalización de trámites, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 1166 de julio 19 de 2016	"Por el cual 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, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	Regula la presentación, radicación y constancia de todas 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.
Decreto 124 de enero 26 de 2016	"Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del	Establece las estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.

Norma	Asunto	Articulado relacionado
	Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Decreto 415 de marzo 7 de 2016	"Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones."	
Decreto 1078 de mayo 26 de 2018	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"	Artículo 2.2.9.1.1.1., establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"	Implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG."
Decreto 491 de marzo 28 de 2020	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica."	Artículo 3. *Prestación de los servicios a cargo de las autoridades.* Artículo 4.Notificación o comunicación de actos administrativos. Artículo 5.Ampliación de términos para atender las peticiones. Artículo 6.Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Artículo 8.Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias. Artículo 11.De las firmas de los actos, providencias y decisiones.
Ley 2080 de enero 25 de 2021	"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011– y se dictan otras	El artículo 1º modificó los numerales 1º y 9º y adicionó los numerales 10º y 11º al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 que consagra los derechos de las personas ante las autoridades en sus relaciones con las autoridades. En los

Norma	Asunto	Articulado relacionado
	disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."	numerales adicionados, el derecho a: "9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. 10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. 11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes."
Ley 2094 de junio 29 de 2021	Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones.	El artículo 73 modifica el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, por consiguiente la Ley 734 con sus reformas, entrara a regir a partir del 30 de marzo de 2022.
Acuerdo No. 060 de octubre 30 de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación	Se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.	ARTICULO TERCERO: Unidades de Correspondencia; ARTICULO CUARTO: Firmas responsables; ARTICULO QUINTO: Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales; ARTICULO SEXTO: Numeración de actos administrativos; ARTÍCULO SÉPTIMO: Comunicaciones internas; ARTICULO NOVENO : Conservación documental; ARTICULO DECIMO: Comunicaciones oficiales recibidas; ARTICULO DÉCIMO PRIMERO: Comunicaciones oficiales enviadas; ARTICULO DÉCIMO SEGUNDO: Comunicaciones oficiales vía fax; ARTICULO DÉCIMO TERCERO: Comunicaciones oficiales por correo electrónico; ARTICULO DÉCIMO CUARTO: Imagen corporativa; ARTICULO DÉCIMO QUINTO: Horarios de Atención al Público
Acuerdo 002 de 02/02/2005	"Por el cual se radican competencias y funciones en las Direcciones Territoriales de la Corporación Para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA."	
Resolución No. 987 de diciembre 1 de 2008 - CORPOAMAZONIA	"Por la cual se adopta el Manual de Operaciones para la Corporación para el Desarrollo sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA"	El artículo 1 adoptó los nuevos procesos del SGC y reestructuró el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos de CORPOAMAZONIA. El artículo 2 adoptó el Manual de Operaciones del Sistema Integrado de Gestión (SIGE) de CORPOAMAZONIA, que contiene los procesos, procedimientos, instructivos, manuales, normas y documentos asociados del sistema. El artículo 5 derogó los artículos 2 y 3 de la Resolución No. 767 de agosto 29 de 2006.
Manual de Calidad de CORPOAMAZONIA – **Código:** M-DOR-001 - **Versión:** 6.0 - 2019	Describe el SG implementado por CORPOAMAZONIA	Describe el Sistema de Gestión de Calidad implementado por CORPOAMAZONIA**,** documentando y comunicando a todos los funcionarios, contratistas y demás partes interesadas, la política y los objetivos de calidad.

Norma	Asunto	Articulado relacionado
Resolución No. 0285 de marzo 4 de 2019	"Por medio de la cual se adopta el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de la Planta de Personal de …CORPOAMAZONIA"	Asigna al empleo de Secretario General, Código 0037, Grado 17, las funciones específicas de "14. Coordinar y controlar la atención oportuna de consultas, peticiones, quejas y reclamos que formule la ciudadanía en general y los usuarios de la Corporación en particular sobre las normas, planes, programas, proyectos y actividades de la Entidad."; "15. Coordinar y controlar la atención oportuna de consultas o solicitudes de información de entidades públicas y requerimientos de entidades de control o autoridades públicas." y "16. Proponer a la Dirección General la definición de políticas sobre comunicación interna y externa de la Corporación." De Igual manera asigna las funciones a los empleos que tiene que ver con orientación y/o atención al ciudadano.
Resolución No. 0056 de enero 29 de 2021	"Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación para… CORPOAMAZONIA, vigencia 2021."	En el PAAC, sub numeral 2.3.4 desarrolla el Componente 4 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En el Cuadro 4. Anexo Matriz de Atención al Ciudadano del año 2021 de CORPOAMAZONIA, prevé como actividades "Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y realizar su respectivo trámite" y "Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales."
Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021	"Por la cual se sustituyen los Títulos I y II de la Resolución No. 0276 de 2019 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, y se articula todos los sistemas de gestión Institucionales y crea los diferentes comités para su implementación en… CORPOAMAZONIA" y se toman otras determinaciones."	Asigna responsables para liderar las políticas y acciones para la implementación del MIPG.

1.5 DEFINICIONES

Agradecimiento: es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la CORPOAMAZANIA.

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un

proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión. (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 Archivo General de la Nación)

Canales de atención de PQRDS: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Corporación, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

Canal escrito: compuesto per todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos.

Canal presencial: permite el contacto directo de los usuarios con el personal de CORPOAMAZANIA, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Corporación, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

Canal telefónico: permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

Canal virtual: permite la interacción entre CORPOAMAZONIA y los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas través de medios electrónicos.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones. (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Consulta: requerimiento que se presenta a CORPOAMAZONIA en temas técnicos o especializados relacionados con la administración pública, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

Denuncia: puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos. . (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. . (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención. . (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Datos personales: hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

Datos públicos: son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

Datos semiprivados: son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

Datos privados: corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Datos sensibles: es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Derecho de petición: todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia el Título II, desde el artículo 13 hasta el 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 que entra a regular el Derecho Fundamental de Petición.

Derecho de petición de interés general: por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho de petición de interés particular: por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Felicitación: reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta CORPOAMAZONIA.

Notificación: acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

Queja: manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los empleados de CORPOAMAZONIA.

Petición: solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a CORPOAMAZONIA para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta CORPOAMAZONIA.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros. (Artículo 2º Acuerdo No. 060 30 de octubre de 2001 - Archivo General de la Nación)

Sugerencia, propuesta: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de CORPOAMAZONIA, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Solicitud de información: por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta CORPOAMAZONIA.

Solicitud de documentos: Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta CORPOAMAZONIA.

También se tendrá en cuenta las definiciones contenidas en el **artículo 6º de la Ley 712 de 2014**.

"**a) Información.** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 712 de 2014;

e) Publicar o divulgar. Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión;

f) Sujetos obligados. Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5º de esta ley;

g) Gestión documental. Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación;

h) Documento de archivo. Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones;

i) Archivo. Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura;

j) Datos Abiertos. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos;

k) Documento en construcción. No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal."

2.- SEGUNDA PARTE: DERECHOS Y DEBERES

2.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE CORPOAMAZONIA

De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, en sus relaciones con CORPOAMAZONIA toda persona tiene derecho a:

a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. (Numeral modificado por el artículo 1ºde la Ley 2080 de 2021)

b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

h. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

i. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. (Numeral adicionado por el artículo 1º de la Ley 2080 de 2021)

j. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. (Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021).

k. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. (Numeral renumerado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021).

2.2 DEBERES DE CORPOAMAZONIA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los empleados de CORPOAMAZONIA, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° del CPCA.
e. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
f. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el literal a) del numeral 5 de este reglamento.
g. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
h. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
i. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
j. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y el reglamento.

Así mismo los servidores de CORPOAMAZONIA, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Normas básicas que determinan su competencia.
- ✓ Funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- ✓ Regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- ✓ Actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

- ✓ Documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- ✓ Dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- ✓ Dependencia, y el cargo o nombre del empleado de la Corporación a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

Además los empleados públicos de CORPOAMAZONIA deberán cumplir los deberes consagrados en el artículo 34 de la Ley 734 de 2019, en especial los consagrados en los siguientes numerales:

> **"(…) 1.** Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
> (…)
> **2.** Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
> (…)
> **12.** Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
> (…)
> **13.** Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley.
> (…)
> **15.** Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
> (…)
> **24.** Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
> (…)
> **25.** Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
> (…)
> **34.** Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado."

Igualmente a los empleados públicos de CORPOAMAZONIA deberán atacar las prohibiciones consagradas en el artículo 35 de la Ley 734 de 2002, en especial las consagradas en los siguientes numerales:

"(…) 1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.
(…)
3. Solicitar, directa o indirectamente, dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
(…)
7. Omitir, negar, retardar o entrabar el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
(…)
8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
(…)
21. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.
(…)
26. Distinguir, excluir, restringir o preferir, con base en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, o en cualquier otra de la vida pública (artículo 1o, Convención Internacional sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, aprobada en Colombia mediante la Ley 22 de 1981).
(…)
29. Prescindir del reparto cuando sea obligatorio hacerlo, o efectuarlo en forma irregular.
(…)
34. Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no esté facultado para hacerlo.
(…)"

3. TERCERA PARTE: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Corporación Para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA, en ejercicio de sus funciones administrativas, en especial las que le consagran los artículo 31 y 35 de la Ley 99 de 1993 y los 9 y 10 del Acuerdo de Asamblea Corporativa de CORPOAMAZONIA No. 001 de 2008, consciente: de que el respeto por las personas con discapacidad inicia reconociéndoles su discapacidad para así garantizarles un servicio y una atención incluyente; y de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran; y atendiendo lo establecido en el artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012, y el derecho consagrado en el numeral 6º, del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 (Código de

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); los cuales disponen la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la Fuerza Pública.

Se permite establecer las siguientes disposiciones:

- De conformidad con lo señalado en la Sentencia C-510 de 2004 “La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”.

- CORPOAMAZONIA fomenta en todos sus empleados y/o colaboradores la atención preferente a personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

- El Grupo de Atención al Ciudadano de CORPOAMAZONIA liderado por Secretaría General divulgará el texto del artículo 13 del Decreto Ley 19 de 2012 referente a la atención especial, publicándolo en un lugar visible y de fácil acceso:

  “**ARTÍCULO 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.** Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”

- El Grupo de Atención al Ciudadano de CORPOAMAZONIA coordinará con la Subdirección Administrativa y Financiera, las diferentes necesidades de acceso y señalización que sean requeridas en la Corporación, con el objeto de brindar una adecuada atención a los ciudadanos a los cuales van dirigidas las mencionadas disposiciones legales.

- En el caso de que los ciudadanos o usuarios de CORPOAMAZONIA sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y personas en situación de discapacidad se les deberá dar un turno de atención preferencial para ser atendidos de manera prioritaria en la oficina o ventanilla correspondiente.

- En todas las solicitudes en las que se encuentren involucrados niños y adolescentes, CORPOAMAZONIA por conducto de sus empleados tomará siempre en consideración, en primer lugar, el interés superior que cobija a estos y que se encuentra previsto en el artículo 44 de la Carta Política. Teniéndose como interés superior de los niños la definición consagra en el artículo 8º de la Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia): “el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus derechos humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes".

  Tratándose de información solicitada por los niños, las niñas y los adolescentes, CORPOAMAZONIA garantizar este derecho conforme lo consagra el artículo 34 de Ley 1098 de

2006, sujeto a las a las restricciones necesarias para asegurar el respeto de los derechos y el de los demás y para proteger la seguridad, la salud y la moral los niños, las niñas y los adolescentes.

CORPOAMAZONIA de conformidad con lo consagrado en el numeral 7º del artículo 41 de la Ley 1098 de 2006, en cumplimiento de sus obligaciones, resolverá con carácter prevalente las peticiones que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.

Según lo dispuesto por la Carta Política, los menores de edad como el resto de los Colombianos, podrán hacer uso del derecho de petición, de conformidad con las reglas previstas para ello, por la normas que lo desarrollan, y sólo en los casos en que el mismo se eleve ante las entidades encargadas de su formación y protección, podrán presentar sus peticiones directamente, sin necesidad de abogado ni representante.

Así las cosas, la atención de los derechos de petición que instauren los niños, niñas y adolescentes, deberán ser atendidos según lo señalado por la Constitución Política, las normas que lo desarrollan y la jurisprudencia proferida sobre el particular, las cuales deberán armonizarse con la aplicación del principio del interés superior de los menores de edad que la misma constitución consagra para su protección.

- Los funcionarios y/o colaboradores que se encuentren designados en las diferentes ventanillas del Grupo de Atención al Ciudadano de CORPOAMAZONIA, deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos y ciudadanas beneficiarios de atención preferente de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el presente documento.

- En caso de que algún ciudadano o usuario beneficiario de atención preferente deseé formular algún reclamo con respecto al cumplimiento de estas disposiciones, es el Grupo de Atención al Ciudadano liderado por Secretaría General el responsable de recibirla, dando trámite de esta por cualquiera de los canales dispuestos por la Corporación.

- El Grupo de Atención al Ciudadano llevará control de las diferentes acciones adelantadas relativas a las quejas, reclamos y/o sugerencias, referentes a la atención preferencial.

- El Grupo de Atención al Ciudadano en coordinación con el Grupo de Gestión de Talento Humano, deberá mantener procesos de capacitación constante de atención al público, a los funcionarios y/o colaboradores de la Corporación.

- Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

- El Secretario General quien lidera el Grupo de Atención al ciudadano deberá capacitar a todos los servidores públicos de CORPOAMAZONIA tanto en Planta Central como en las Direcciones Territoriales, en el marco legal y administrativo para la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones y resaltar la importancia de la atención preferencial.

Protocolo que será publicado en la página web de CORPOAMAZONIA.

4. CUARTA PARTE: PARTICULARIDADES DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

4.1 DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Este derecho tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 de la Constitución Política que lo define como aquel que tiene toda persona "a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Ligado con el artículo 74 (ibídem) que consagra el derecho a todas las personas a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 20163 contienen la reglamentación de este derecho, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras.

Se aclara que este reglamento interno de CORPOAMAZONIA no procura transcribir normas, se pretende abordar de forma transversal las temáticas que en la práctica no resultan muy claras y necesitan de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, la Secretaría General de CORPOAMAZONIA.

4.2 ALCANCE DERECHO DE PETICIÓN

Según Sentencia T-072/02, Expediente T- 498.691 Magistrado Ponente: Dr. ÁLVARO TAFUR GALVIS "El derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: **i)** El de la recepción y trámite de la misma, el cual implica además el debido acceso de la persona a la administración, para que ésta considere el asunto que se le plantea y ii) El de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante. Se considera que la omisión, rechazo o retardo ocurridos tanto al momento de la recepción de la solicitud, como en el trámite de respuesta a las peticiones respetuosas elevadas ante las autoridades públicas, vulneran el derecho de petición consagrado en la Constitución Política."

4.3 ELEMENTOS ESENCIALES DEL DERECHO DE PETICIÓN

No es fácil identificar de la simple definición jurídica el núcleo esencial y los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, por lo que es necesario que los servidores de

CORPOAMAZONIA acudan a los pronunciamientos consignados en la jurisprudencia de las Altas Cortes que analizan y exponen integralmente este derecho.

Al tomar como base el núcleo esencial del derecho, sus elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición al interior de CORPOAMAZONIA.

Partiendo del anterior razonamiento, el núcleo esencial del derecho fundamental de petición cuenta con tres elementos esenciales:

a. La pronta resolución: que consiste en que CORPOAMAZONIA responda la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales.

Por regla general quince (15) días hábiles, según el tipo de petición.

b. Respuesta de fondo: es el deber de CORPOAMAZONIA y que deben tener en cuenta sus empleados, de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-007/2017, Magistrada sustanciadora Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519, debe cumplir con cuatro condiciones:

i. **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
ii. **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
iii. **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
iv. **Consecuencia:** CORPOAMAZONIA debe ser más proactiva en las respuestas, y de resultar importante, debe informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

c. Notificación de la decisión: En garantía al debido proceso (Artículo 29 de la CP), es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

En la Sentencia C-007/2017, la Corte explicó que es la administración pública quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.

Conforme los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/20175, son:

- ✓ El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular;
- ✓ La posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal;
- ✓ El respeto en su formulación;
- ✓ La informalidad en la petición;
- ✓ La prontitud en la resolución;
- ✓ La habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales

4.4 INFORMACIÓN GENERAL

Los asuntos de información general de CORPOAMAZONIA tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en la página web de la Corporación. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento.

4.5 INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR

Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el sub numeral anterior, sobre asuntos de CORPOAMAZONIA, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposan en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o empleados competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en el presente reglamento. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

Las solicitudes relacionadas con trámites de CORPOAMAZONIA deberán presentarse por los medio disponibles, siguiendo el procedimiento establecido en el Sistema único de Información de Trámites – SUIT.

4.6 MODALIDADES DE LAS PETICIONES Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS

4.6.1 MODALIDADES DE LAS PETICIONES

Tanto para el ciudadano, como para el empleado que atiende el trámite de peticiones, es de suma importancia puntualizar en las modalidades en que pueden ser clasificadas las peticiones en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el término con que cuenta CORPOAMAZONIA para resolverlas de fondo, en el marco de la Ley 1755 de 2015 o norma que la modifique, adicione o sustituya.

4.6.1.1 MODALIDADES DE PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde otra autoridad pública o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

Modalidad de Petición	Asunto que trata	Termino con el que cuenta CORPOAMAZONIA para resolverse
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante CORPOAMAZONIA para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Corporación, con el objetivo de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones	
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
Reclamo en materia de datos personales (Reclamo Habeas Data)	Cuando la solicitud se trata de un reclamo en materia de datos personales.	Dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3º, artículo 15, 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso	

	favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública	
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta de datos – Habeas Data	Donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como solicitud de acceso a la información y categorizada como "consulta de datos – Habeas Data".	
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. CORPOAMAZONIA ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Su ingreso y trámite de debe registrar en el "SISTEMA PQR".

4.6.1.2 PETICIONES ENTRE AUTORIDADES Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS

En cumplimiento de su quehacer misional CORPOAMAZONIA debe atender peticiones, requerimientos o solicitudes provenientes de entidades públicas o particulares que prestan un servicio público, que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades no deben ser registradas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de CORPOAMAZONIA.

Modalidad de Petición	Asunto que trata	Termino con el que cuenta CORPOAMAZONIA para resolverse
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos.	En un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
Solicitudes de información que se reciban de los congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	Deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, lo anterior de conformidad con lo consagrado en el 258 de la Ley 5 de 1992.
Solicitud de documentos por parte de las Cámaras legislativas o sus Comisiones	Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesitaren para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes en el archivo de CORPOAMAZONIA.	Se dispondrá de diez (10) días hábiles siguientes a su radicado para el envió oportuno de los documentos, lo anterior de conformidad con lo consagrado en el 260 de la Ley 5 de 1992.
Solicitud de informes por los Concejales Municipales	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 201, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría General de Nación, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías y Veedurías Ciudadanas y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes13 a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

No se deben registrar en el “SISTEMA PQR”.

4.7 REGLAS EN EL TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES

Salvo norma legal especial, por regla general los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas a CORPOAMAZONIA, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición) y el Decreto 1166 de 2016.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 1755 de 2015, artículo 14)

La Ley 99 de 1993, en el artículo 74 otorga a toda persona natural o jurídica el derecho a formular directamente petición de información en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana de conformidad con el artículo 16 de la Ley 23 de 1973. Dicha petición debe ser respondida en 10 días hábiles. Además, toda persona podrá invocar su derecho a ser informada sobre el monto y utilización de los recursos financieros, que están destinados a la preservación del medio ambiente.

Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las respuestas a las peticiones deberán ser dadas en los términos establecidos por la ley de manera completa, clara y de fondo.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad.

La petición verbal (presencial o telefónica) que corresponda a los temas misionales de CORPOAMAZONIA, que lleguen a las diferentes dependencias, podrá ser atendida por el empleado competente en su momento. En el evento de no poder resolverla deberá ser remitida a la Secretaría General, para su radicación en el “SISTEMA PQR”, y tramitarse dentro de los tiempos establecidos en la ley, de conformidad con el numeral 2.2.3.12.2 Decreto 1166 de 2016.

Toda petición asignada a un empleado de CORPOAMAZONIA, en el evento de estar en tiempo excedido no podrá ser trasladada.

En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales que afilien empleados públicos de CORPOAMAZONIA.

4.7.1 PETICIONES EN CURSO O RADICADAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Con respecto al plazo para dar respuesta a las peticiones se debe tener en cuenta lo consagrado en el artículo 5º del Decreto Ley 491 de 2020 que autoriza la ampliación de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, ara las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.
(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

“La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

4.7.2 EXCEPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS

4.7.2.1 EXCEPCIÓN LOS TÉRMINOS (RESPUESTA PARCIAL)

Cuando se trate de las modalidades de las peticiones de origen ciudadano y cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición, el empleado responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

4.7.2.2 SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS (ACLARACIÓN Y AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, RECUSACIONES)

Los términos sólo se suspenderán:

a. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la Corporación hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

b. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

4.7.2.3 INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS

Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

a. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.

b. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

4.7.3 PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO

La no atención a las peticiones y a los términos para resolver las diferentes solicitudes, constituirá falta para el empleado público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario.

En el caso de presentarse incumplimiento de atención a las peticiones dentro los términos establecidos por la ley, se enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la Unidad de Control Interno Disciplinario el reporte del estado de solicitudes vencidas del mes anterior para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

El derecho de petición por tratarse de un derecho fundamental de todas las personas que se encuentran en el territorio colombiano, si no obtiene respuesta, el peticionario podrá interponer una acción de tutela.

4.7.3.1 TODO RECLAMO TENDRÁ TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDAD

Todo reclamo tendrá tratamiento de No Conformidad, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión y por lo tanto, se deberá documentar análisis de causas y la formulación de acciones de

mejora a que hubiere lugar, conforme con el "PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA", Código: P-MCO-001, Versión: 3.0 - 2016. Cabe anotar que este proceso se llevará a cabo una vez Secretaría General informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los reclamos presentados trimestralmente por los ciudadanos.

Secretaria General y las Direcciones Territoriales deben realizar muestreos trimestrales para identificar el incumplimiento de cualquier incumplimiento o desviación respecto al reglamento interno de PQR. Para lo cual en lo que sea procedente se aplicará la "Tabla 1. Procedimiento para el Control y Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme" del "PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME"

4.7.3.2 FIRMA PAZ Y SALVO

El Secretario General como líder del Grupo de Atención al Ciudadano firmará el formato, a servidores públicos y contratistas para retiros definitivos o temporales del empleo o contrato celebrado con CORPOAMAZONIA, previa verificación en el Sistema de Gestión – PQR (software PQR – correo electrónico correspondencia@corpoamazonia.gov.co) con el fin de verificar trazabilidad al trámite dado a las PQR e identificar las que se encuentren pendientes de dar respuesta para que sean atendidas o en su defecto trasladas al superior jerárquico o supervisor para su trámite y respuesta.

4.8 EMPLEADOS CON COMPETENCIA PARA RESOLVER PETICIONES

Al interior de CORPOAMAZONIA solo tendrán competencia para resolver peticiones escritas, únicamente:

4.8.1 COMPETENCIA DEL DIRECTOR GENERAL

En calidad de representante legal de CORPOAMAZONIA el Director General tiene competencia para dar respuesta a peticiones y solicitudes de información respecto a los trámites, asuntos, documentos o información no asignados a las Direcciones Territoriales.

Cuando se trate de solicitudes que involucren temas relacionados con contratación de bienes, obras y servicios, superada la etapa de selección, las respuestas serán proyectadas para la firma del Director General por el Profesional Especializado del Área Jurídica o por un Asesor, quienes deberán verificar que la respuesta sea coherente con lo solicitado, se revise la legalidad y alcance de la respuesta, que la información sea completa y corresponda a lo solicitado y a la existente en los expedientes contractuales o en el SECOP II, se consolide de manera ordenada y clara. Hasta la etapa de adjudicación del contrato, las respuestas serán de competencia del Comité de Contratación de Bienes, Obras y Servicios, liderado por su presidente.

Cuando se trate de peticiones o solicitudes de información relacionados con la Asamblea Corporativa y Consejo Directivo de CORPOAMAZONIA, sobre participación ciudadana y servicio al ciudadano, la respectiva respuesta será proyectada para la firma del Director General por el Secretario General.

Los Subdirectores Generales proyectaran las respuestas cuando se trate de trámites, asuntos, documentos o información que se maneje en su dependencia.

Los Asesores de Dirección General proyectaran las respuestas cuando el Director General les asigne de manera expresa.

No obstante lo anterior, tratándose de peticiones, solicitudes o requerimientos que CORPOAMAZONIA reciba de otras autoridades públicas, previo a la suscripción de la respuesta, los Asesores de Dirección General serán responsables de apoyar a Secretaría General en coordinar el trámite, en especial de verificar que la respuesta sea coherente con lo solicitado, se revise la legalidad y alcance de la respuesta, que la información se reúna en su totalidad y corresponda a la solicitada, se consolide de manera ordenada y clara, sea atendida dentro de los plazos legales y se evidencie envió y recibo de la respuesta.

4.8.2 COMPETENCIA DE LOS DIRECTORES TERRITORIALES

Los Directores Territoriales tendrán competencia para dar respuesta a peticiones o solicitudes de información respecto a los trámites, asuntos, documentos o información que se maneje en su dependencia, en ejercicio de la desconcentración de funciones contenida en el marco del Acuerdo de Consejo Directivo No. 002 de 2005.

En todo caso y en aplicación del artículo 3 del Acuerdo de Consejo Directivo No. 002 de 2005, tratándose del conocimiento, trámite y respuesta de peticiones de competencia de los Directores Territoriales, el Director General podrá asumir en cualquier momento el conocimiento de los asuntos que por su importancia socio económica o ambiental o complejidad técnica requiera una atención especial o cuando existan conflictos de interés u otra causa legal de impedimento, que afecte al Director Territorial, bien sea porque se declare impedido o porque sea recusado. El Director General adoptará la decisión mediante resolución motivada y se la comunicara al Director Territorial quien enviará el asunto, con todos sus antecedentes, en el estado en que se encuentre.

Cuando los Directores Territorial o los Subdirectores Generales actúen en calidad de funcionario supervisores (etapa de ejecución de contratos de bienes, obras y servicios y liquidación) las respuestas a las solicitudes se soportaran con las evidencias contenidas en los respectivos expedientes contractuales y en especial en los informes de supervisión del respectivo contrato.

Si el contrato es de los que tiene contratada interventoría externa el funcionario supervisor del contrato solicitará al interventor información y apoyo en la proyección de la respuesta a las peticiones o solicitudes, no obstante se apoyará con la información contenida en los respectivos expedientes contractuales, en especial en los informes de interventoría.

4.8.3 COMPETENCIA PARA EXPEDIR CERTIFICADOS LABORALES

Las solicitudes de certificados de tiempo de servicio de los contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión serán suscritas por el Subdirector Administrativo y Financiero.

Las solicitudes de certificados de tiempo de servicio de los empleados públicos de CORPOAMAZONA serán suscritas por el Profesional Universitario del Área de Talento Humano o quien en su momento haga sus veces, con el apoyo en su elaboración del Técnico Administrativo del Área de Gestión de Talento Humano.

Para la proyección de los certificados se contará con el apoyo del Técnico Administrativo del Área de Archivo General, siempre y cuando se trate de información que repose en archivo central.

4.8.4 APOYO EN LA PROYECCIÓN DE RESPUESTAS

Los demás empleados públicos de CORPOAMAZONIA podrán proyectar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información, pero en todo caso será el superior inmediato quien atienda, revise y suscriba la solicitud.

4.8.5 SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS EMPLEADOS

Cuando el empleado público competente para responder o apoyar respuestas a peticiones o solicitudes, se encuentre ausente temporalmente (vacaciones, incapacidad o licencia), la Corporación a través del área de Gestión de Talento Humano deberá designar a un funcionario que lo reemplace y por lo tanto estará autorizado para conocer y continuar con el trámite. El Área de Gestión de Talento Humano, debe informar al Secretario General como coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y como tal Administrador del “SISTEMA PQR” el nombre del empleado encargado temporal o definitivamente.

4.8.6 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PQRDS no es la competente para resolver o atender la misma por no responde a los temas misionales de la dependencia, la trasladará a la dependencia competente, expresando las razones por la cuales no de su competencia la respuesta, e informará de manera inmediata el traslado a Secretaría General.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otra u otras entidades.

Si CORPOAMAZONIA como la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, 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 (físico o virtual); dentro del término señalado remitirá

la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

5. QUINTA PARTE: PRESENTACIÓN, RADICACIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES

5.1 CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRDS

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones, serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano(s), grupos de interés, parte interesada(s), por los canales (escritos, verbales y medios electrónicos) de acuerdo a la normatividad vigente.

Las peticiones que ingresan a CORPOAMAZONIA por los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, deberán ser trasladadas al correo electrónico institucional correspondencia@corpoamazonia.gov.co. Igualmente, toda petición que se registre por el canal virtual a través del “SISTEMA PQR”, quedará radicada para el trámite de respuesta y cierre correspondiente.

Toda queja, denuncia o reclamación que se reciba en las dependencias de CORPOAMAZONIA por los diferentes canales de atención, deberán ser remitidas por el servidor público a Secretaría General o al correo electrónico institucional correspondencia@corpoamazonia.gov.co, de acuerdo con lo establecido en este reglamento.

CORPOAMAZONIA, dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano(s), grupos de interés, parte interesada(s) para que estos formulen su petición o denuncia:

Canal escrito: Los ciudadanos podrán realizar sus peticiones a través de:

- Ingresando al portal web de la entidad www.corpoamazonia.gov.co menú "Atención" Icono "**Peticiones Quejas Reclamos**".

- Mediante radicación en las instalaciones de CORPOAMAZONA, **Sede Principal** Mocoa, Putumayo: Cra. 17 14 – 85; **Sede Territorial Amazonas:** Leticia, Cra.11 12 – 45; **Sede Territorial Caquetá:** Florencia, Cra. 11 No. 5 – 67 Km 3 vía aeropuerto

- **Canal telefónico:**

Sede Principal: Tel: 57 8 4296395, 4296396, 4296642, 4295255; Sede Territorial Amazonas: Tel: 57 8 5925064, 5927619, 5925065; Sede Territorial Caquetá: Tel: 57 8 4356884, 4351870, 4357456;

Línea gratuita Amazonas, Caquetá y Putumayo: 018000-930506

- **Canal electrónico:**

Aplicativo de recepción del "SISTEMA PQR" disponible en la Página Web de CORPOAMAZONA: http://www.corpoamazonia.gov.co:85/pqr/src/index.php

Correo electrónico: correspondencia@corpormaonazonia.gov.co

5.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por CORPOAMAZONIA:

Radicación se entiende como el procedimiento por medio del cual, CORPOAMAZONIA asigna un número consecutivo, a las peticiones recibidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

El registro es el procedimiento por medio del cual, CORPOAMAZONIA ingresa en su "SISTEMA PQR", todas las peticiones recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y/o Entidad Remitente, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

5.2.1 PETICIONES VERBALES

Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la CORPOAMAZONIA se hará conforme los señala este reglamento.

Los encargados de las oficinas de atención al ciudadano (Ventanilla única) de las sede central o de las Direcciones Territoriales deberán dejar constancia de la misma y radicar en el sistema de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Corporación. Esta constancia debe contener como mínimo:

a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
b. Fecha y hora de recibido;
c. 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 completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;

d. El objeto de la petición;
e. 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 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;
f. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte;
g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;
h. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el empleado o colaborador encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el empleado o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

(Decreto No. 1166 de 2016, artículo 2.2.3.1.2.3)

5.2.1.1 MANEJO DE LAS PETICIONES VERBALES

El manejo al interior de la CORPOAMAZONIA se establece así:

a. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el personal del Grupo de Atención al Ciudadano.

b. La Secretaría General como dependencia responsable de liderar la atención al ciudadano al interior de CORPOAMAZONIA, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.

c. Cuando el funcionario o contratista de CORPOAMAZONIA a quien se le asigna el conocimiento y trámite de una petición verbal no sea el competente o idóneo para resolverla o contestarla, deberá informar de manera inmediata y justificada la situación y el motivo a Secretaría General para que se proceda a reasignar la petición a un funcionario o contratista que se considere competente o idóneo para conocer y dar trámite y remitirlo ante la entidad o empleado competente.

d. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista de CORPOAMAZONIA que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRD, establecido en la página Web de CORPOAMAZONIA menú "Atención" icono “Peticiones Quejas Reclamos”.

e. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario o contratista de CORPOAMAZONIA que lo atienda deberá diligenciar por él, previa información sobre el procedimiento a seguir, el formato adoptado por CORPOAMAZONIA que aparece en el portal www.corpoamazonia.gov.co, en el menú “Atención”, con la información que libremente suministre el usuario.

f. De cada petición verbal que reciba el funcionario o contratista de CORPOAMAZONIA, deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.

g. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes, este horario será divulgado por la Secretaría General en la página web y en un lugar visible a la entrada de CORPOAMAZONIA y en cada oficina de atención al usuario ubicadas en la sedes de las Dirección Territoriales y de las diferentes Oficinas ubicadas en las Unidades Operativas de la jurisdicción.

No se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los usuarios que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

h. Cualquier modificación en el horario o jornada de atención será informado a la ciudanía con antelación a través de circulares publicadas en la página web de la entidad y en los sitios demás de atención al público indicados en el literal g.

5.2.2 PETICIONES ESCRITAS

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, vía fax y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de CORPOAMAZONIA y/o sus redes sociales.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ningún empleado público de CORPOAMAZONIA, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

5.2.2.1 MANEJO DE LAS PETICIONES ESCRITAS

a. Todas las PQRDS escritas deberán ser recibidas y radicadas en el aplicativo de correspondencia y direccionadas por Secretaría General al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.

b. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:

- ✓ Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, deberá radicarse en el aplicativo PQR y proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.

- ✓ Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la Corporación, icono "PQRS", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.

c. Los responsables de los sistemas de información, deberán direccionar, una vez recibidas y radicadas las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias, a la Secretaría General.

d. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos per la Corporación, deberán ser reenviadas a Secretaría General como responsable de administrar el “SISTEMA PQR” y de liderar el Grupo de Atención al Ciudadano, máximo el día hábil siguiente, a través de correo electrónico, para ser radicada en el aplicativo atención al ciudadano.

e. Los términos para dar respuesta a las PQRDS recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.

f. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá a Secretaría General, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.

g. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, CORPOAMAZONIA podrá dar una única respuesta que publicará en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

h. CORPOAMAZONIA tendrá disponible el seguimiento de las peticiones que se formulan a través de la página web www.corpoamazonia.gov.co menú "Atención" Icono **"**Peticiones Quejas Reclamos**",** en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.

i. Si el empleado a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, Secretaría General deberá reasignarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dentro de los dos (2) días hábiles, sin que esto implique que los términos se prorroguen.

j. De cada petición escrita el responsable a quien se le direccione para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.

k. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes 08:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 06:00 p.m., este horario lo divulgará Secretaría General con el apoyo de los miembros del Grupo de Atención al Ciudadano, en la entrada principal de los edificios sedes de CORPOAMAZONIA y en el portal web de CORPOAMAZONIA y en cada oficina con que se disponga por fuera de las sedes principales de la Corporación.

5.2.2.2 CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

5.3 PETICIONES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

Cuando se presenten peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, según lo prevé el artículo 2.2.3.12.9, del Capítulo 12 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2, del Decreto 1069 de 2015, las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitado por CORPOAMAZONIA, en su lengua o dialecto.

Cuándo este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán gravadas por el empleado público que la reciba en cualquier medio tecnológico o electrónico, informando lo pertinente al peticionario o se registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

De considerarlo necesario, para la traducción CORPOAMAZONIA podrá solicitar el apoyo del Ministerio de Cultura o de un Cabildo Indígena.

5.4 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando CORPOAMAZONIA en virtud del principio de eficacia, frente a una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, CORPOAMAZONIA decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante resolución motivada, que se notificará personalmente, contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

(Ley 1755 de 2015, artículo 18)

5.4.1 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN

El desistimiento se considera la terminación anticipada del tramité de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. (Ley 1755 de 2015, artículo 18)

5.5 FORMA DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES

Lo resuelto por CORPOAMAZONIA frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano Peticiones Quejas Reclamos dispuesto por CORPOAMAZONIA para tal fin en su página web.

5.5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA

Hay que tener en cuenta que el derecho de petición es un derecho fundamental de la persona, esto significa que es el instrumento que le garantiza a la persona que la administración, la justicia y el quehacer del Estado, encamine sus esfuerzos hacia el respeto y la promoción de la dignidad de la persona humana. No obstante, vale la pena anotar que los derechos fundamentales no son absolutos, ni ilimitados, sino que se encuentran regulados, es decir que su titular lo puede ejercer dentro de los límites que la ley le marca. Para el Derecho de Petición, quien lo interpone tiene algunas cargas, realmente mínimas, pero legítimas, que le permiten el goce de éste, algunas explicitas tales como el respeto, la buena fe y la coherencia en los escritos.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

a. Resolver concretamente la petición o peticiones;
b. Resolver totalmente la petición o peticiones;
c. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
d. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
e. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Corporación, en caso de ser requerido.

5.5.2 COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Corporación para la recepción de peticiones electrónicas (correspondencia@corpoamazonia.gov.co).

5.5.3 PETICIONES ANÁLOGAS

Opera cuando más de diez (10) personas formulando **peticiones,** de información, de interés general o de consulta con identidad frente al objeto mismo. CORPOAMAZONIA podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Ley 1755 de 2015, artículo 22)

5.6 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de CORPOAMAZONIA. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

La Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014, frente a las peticiones irrespetuosas señaló:

“Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos.”

En la Sentencia T-353 de 2000, la Corte resaltó: (…) el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, como quiera que de lo contrario, “la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición” (...) Por tanto, en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones. En relación con el alcance del calificativo de irrespetuoso, la Corte ha señalado que: “La determinación acerca de cuándo un escrito es inadmisible, por considerarse irrespetuoso, corresponde al discrecional, pero ponderado, objetivo, juicioso, imparcial y no arbitrario juicio del juez, pues las facultades omnímodas e ilimitadas de éste para rechazar escritos que pueden significar muchas veces la desestimación in límite del recurso afecta el derecho de defensa, el debido proceso y el acceso a la justicia.

En tal virtud, estima la Sala que los escritos irrespetuosos son aquéllos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso judicial, aún en los eventos de que quienes los suscriben aprecien situaciones eventualmente irregulares o injustas, generadas en desarrollo de la actividad judicial”

En la Sentencia T-414/95, con el Magistrado Ponente José Gregorio Hernández Galindo, ésta señaló que: "El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”. Sobre esta materia la Corte

Constitucional ha señalado: 11 "Así, pues, contestada una petición en sentido contrario al querido por el solicitante, no es razonable que éste pretenda vulnerado su derecho cuando la administración deja de responderle peticiones iguales sin haber cambiado la normatividad que gobierna el asunto y permaneciendo las mismas circunstancias consideradas al resolver en la primera oportunidad" (Cfr. Corte Constitucional, Sala Quinta de Revisión, Sentencia T-121 del 21 de marzo de 1995).

5.6.1 TEMERIDAD EN LAS PETICIONES

Para determinar este aspecto se remitirá al concepto contenido en el artículo 79 de la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso):

> **"ARTÍCULO 79. TEMERIDAD O MALA FE.** Se presume que ha existido temeridad o mala fe en los siguientes casos:
>
> 1. Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la demanda, excepción, recurso, oposición o incidente, o a sabiendas se aleguen hechos contrarios a la realidad.
> 2. Cuando se aduzcan calidades inexistentes.
> 3. Cuando se utilice el proceso, incidente o recurso para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos.
> 4. Cuando se obstruya, por acción u omisión, la práctica de pruebas.
> 5. Cuando por cualquier otro medio se entorpezca el desarrollo normal y expedito del proceso.
> 6. Cuando se hagan transcripciones o citas deliberadamente inexactas."

En concordancia, la Procuraduría General de la Nación ha conceptuado respecto de la temeridad en las peticiones, que ésta se configura (Concepto 2016 PGN):

> Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la denuncia, recurso o cualquier otra petición formulada dentro de la actuación procesal.
>
> Cuando a sabiendas se alleguen hechos contrarios a la realidad.
>
> Cuando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos"

5.7 PETICIONES ANÓNIMAS

Cuando se presente ante CORPOAMAZONIA una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

> "**Artículo 69. Notificación por aviso**. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
>
> Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal." (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)".

Se tendrá en cuenta, lo consagrado en el Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011 con relación a la idoneidad del formulario electrónico para la presentación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones.

Las peticiones allegadas que carezcan de suscritor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir (Artículo 10, Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación)

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas" (Corte Constitucional sentencia C-832 de octubre 11 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño.)

5.8 SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública solicitada por particulares, caso en el cual toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en CORPOAMAZONIA, podrá solicitarlas a su costa por escrito; siempre y cuando no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política o la Ley (Cuando obedezca a información de carácter público o corresponda a alguna solicitud interpuesta como el titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales).

CORPOAMAZONIA cobrará al interesado en obtenerlas los valores relacionados con el costo de reproducción de la información conforme la resolución interna que reglamenta el asunto.

Las fotocopias solicitadas serán expedidas por cada dependencia, conforme a la resolución motivada en la cual se establece el costo de reproducción de información solicitada por particulares.

5.8.1 EXAMEN DE DOCUMENTOS

El examen de documentos o expedientes que reposen en CORPOAMAZONIA, se autorizará por escrito, por el jefe de la dependencia competente.

El examen se efectuará en días y horas laborables, con la presencia de un empleado público o auxiliar de la administración de CORPOAMAZONIA.

Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, se debe generar una resolución motivada para la firma del Director General o del Director Territorial, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes; sobre el particular deberá notificar al interesado; el peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.8.2 RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. (Artículo 25, Ley 1755 de 2015)

5.8.2.1 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

El carácter de reserva constitucional o legal, se encuentra reglamentado por la Ley 1437 de 2011, artículo 24, modificado por el artículo 1º, Ley 1755 de 2015, el cual orienta lo siguiente:

> "**ARTICULO 24.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos. 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."

La Ley 1712 de 2014, Título III consagra las "EXCEPCIONES ACCESO A LA INFORMACIÓN". En el artículo 18 define lo que se entiende por "INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS" como "toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

En el artículo 19 define lo que se entiende por "**INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS"** como toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;
b) La seguridad pública;
c) Las relaciones internacionales;
d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
f) La administración efectiva de la justicia;

g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
i) La salud pública.

Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

De conformidad con el artículo 21 "**DIVULGACIÓN PARCIAL Y OTRAS REGLAS"** de la Ley 712 de 2014 "en aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción contenida en la presente ley, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción deberá ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público pero no de su existencia.

CORPOAMAZONIA no puede negarse a indicar si un documento obra o no en su poder o negar la divulgación de un documento, salvo que el daño causado al interés protegido sea mayor al interés público de obtener acceso a la información.

Las excepciones de acceso a la información contenidas en la presente ley no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, y en todo caso deberán protegerse los derechos de las víctimas de dichas violaciones."

De conformidad con el artículo 21 de la Ley 712 de 2014 la reserva de las informaciones amparadas por el artículo 19 no deberá extenderse por un período mayor a quince (15) años.

5.8.2.2 RECURSO CON EL QUE CUENTA EL CIUDADANO SI NO SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA RESPUESTA

Dado que el ciudadano puede quedar insatisfecho porque la respuesta niega el acceso a la información solicitada con el argumento de estar reservada o clasificada, las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos para controvertir la negativa.

a. Recurso de reposición en caso de información reservada por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales: En lo que se refiere a rechazos por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el ciudadano podrá acudir al recurso de reposición. Negado este recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información al tribunal administrativo en un término de tres (3) días hábiles para que decida en un plazo de diez (10) días hábiles. (Artículo 27, Ley 1712 de 2014).

b. Recurso de insistencia del solicitante en caso de reserva: Recurso que procede en caso de que la información reservada o clasificada sea por razones diferentes a las de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante CORPOAMAZONIA que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

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.1 (Artículo 26, Ley 1755 de 2015)

En los demás casos, es decir, cuando el ciudadano considere que la respuesta no cumpla con los requisitos de oportunidad, objetividad, veracidad, completitud y actualidad porque es incompleta, evasiva o viola los diferentes principios de la Ley 1712 de 201450, podrá acudir a la acción de tutela.

5.8.2.3 INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES (RESERVADO)

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo. (Artículo 27, Ley 1755 de 2015)

5.9 ALCANCE DE LOS CONCEPTOS

De conformidad con lo consagrado en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2001, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por CORPOAMAZONIA como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

5.10 SILENCIO NEGATIVO

Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente a la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que está se hubiera decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de CORPOAMAZONIA encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto

presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

5.11 SILENCIO POSITIVO EN PETICIONES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN

De conformidad con lo consagrado en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, cuando se trate de peticiones de documentos y de información estas deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, CORPOAMAZONIA ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

6. SEXTA PARTE: DEL DERECHO DE TURNO Y ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

6.1 DEL DERECHO DE TURNO

El personal de CORPOAMAZONIA que conozca de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II de la Ley 1755 de 2015 y lo establecido en el presente reglamento, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6º el artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 (CPCA) y de acuerdo a lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 19 de 2012.

6.1.1 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los empleados públicos de CORPOAMAZONIA, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, CORPOAMAZONIA adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. (Ley 1755 de 2015, artículo 20)

6.1.2 ATENCIÓN ESPECIAL Y PRELACIÓN EN EL TURNO

De conformidad con el numeral 5º y 6º del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

6.1.2.1 PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

De conformidad con el Decreto Ley 019 de 2012, artículo 12, CORPOAMAZONIA dará prelación en el turno sobre cualquier otra a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

Se debe tener en cuenta que por mandato del artículo 41 de la Ley 1098 de 2006 **"**Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia", "El Estado es el contexto institucional en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes. En cumplimiento de sus funciones en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal deberá: (…) "7. Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos."

6.1.2.2 ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

De conformidad con el Decreto Ley 19 de 2012, artículo 13, CORPOAMAZONIA, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública. Ver **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.**

6.2 NOTIFICACIONES, RECURSOS Y SU TRAMITE INTERNO

6.2.1 NOTIFICACIONES Y RECURSOS

Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante CORPOAMAZONIA se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en los Capítulos V y VI de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

6.2.1.1 NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES

Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

También podrá hacerse la notificación por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el notificado accede al acto, fecha y hora que deberá certificar la administración.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas.

Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, copia íntegra, auténtica y gratuita del Acto Administrativo, y en el texto de la notificación del acto se indicarán: la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, el funcionario ante quien debe interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la notificación.

Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el respectivo expediente

Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los Artículos 67°, 68°, 69°, 71°, 72° y 73° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6.2.2 RECURSOS

Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 50 y siguiente.

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, el funcionario ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo disponen los Artículos 74° al 81°del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6.3 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de CORPOAMAZONIA, la denuncia debe:

a. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
b. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
c. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
d. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

6.3.1 PROCEDIMIENTO DE LAS DENUNCIAS

Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por la Secretaría General como dependencia líder del equipo de atención al ciudadano así:

a. Las que ameriten el inicio de acciones penales o que no sean competencia de la entidad o autoridad diferente a la Corporación, serán remitidas por Secretaría General a la entidad competente.

b. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario serán remitidas por Secretaría General al Profesional Especializado del Área Jurídica como líder de la Unidad de Control Disciplinario Interno.

c. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario que involucren al Director General o al Profesional Especializado del Área Jurídica, serán remitidas por Secretaría General a la Procuraduría General de la Nación.

d. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo administrativo sancionatorio ambiental, serán remitidas por Secretaría General a la Dirección Territorial competente.

El denunciante o quejoso deberá informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál. Si se quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la CORPOAMAZONIA en el desempeño de sus funciones, se puede hacer a través del "SISTEMA PQR" o al correo electrónico: correspondencia@corpoamazonia.gov.co o a través de los correos que institucionalmente que se informen.

CORPOAMAZONIA para recepción de la Denuncia, Respuesta y Atención a la Denuncia; Supervisión a la Respuesta dada a la Denuncia; y Definición de Acciones de Mejoramiento Continuo frente al análisis de Informes e Indicadores; seguirá el procedimiento de la "Tabla 6. Procedimiento para el Registro y Trámite Preliminar de Denuncias Ambientales" del "PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y TRÁMITE DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, CONSULTAS Y DENUNCIAS AMBIENTALES" Código: P-MCO-006, Versión: 3.0 – 2015.

Adicionalmente el trámite de las denuncias o quejas ambientales seguirá el procedimiento que se tiene establecido en el "PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO AMBIENTAL – PASA, Código: P-CVR -002, Versión: 3.0-2019 o versión que lo modifique, adicione o sustituya, cuyo objeto es "Establecer y adoptar el procedimiento sancionatorio ambiental para atender de oficio o por queja y/o denuncia ambiental, conductas que por omisión o acción atenten contra el medio ambiente y los recursos naturales, atribuir responsabilidad y sancionar las infracciones cometidas contra los recursos naturales en la jurisdicción de Corpoamazonia".

7. SEPTIMA PARTE: "SISTEMA PQR" DE CORPOAMAZONIA

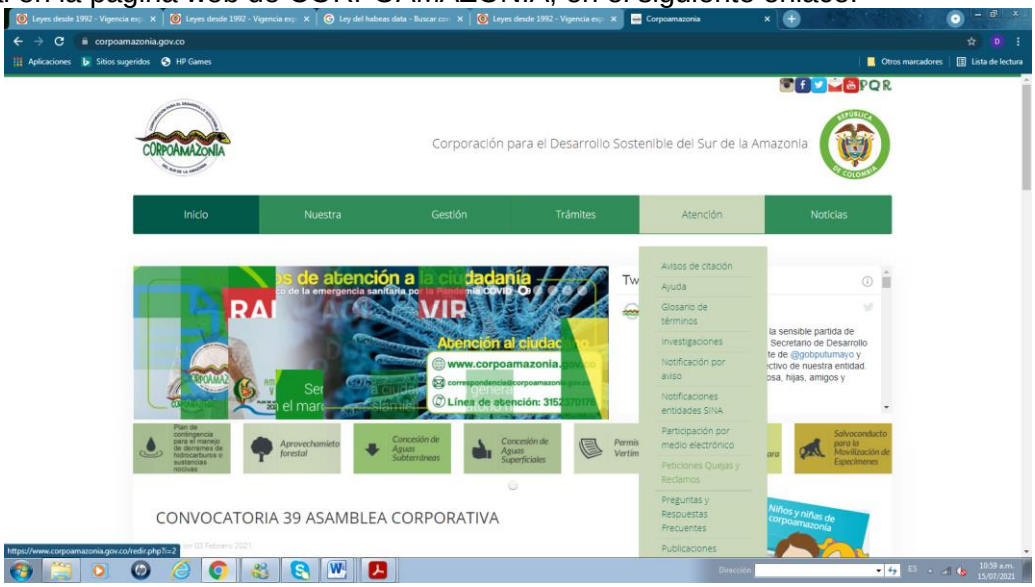
7.1 ADMINISTRACIÓN DEL "SISTEMA PQR" DE CORPOAMAZONIA

CORPOAMAZONIA en su página web cuenta con un software que opera el **"**SISTEMA PQR", en ambiente web, http://www.corpoamazonia.gov.co:85/pqr/src/index.php, que es un medio que tiene la ciudadanía para formular PQRDS, y hacer su seguimiento.

La administración del sistema está a cargo del (a) Secretario (a) General como líder o coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, para lo cual cuenta con el apoyo de los empleados que están bajo su supervisión, así como de los que por manual de funciones tengan asignadas funciones de orientación y/o servicio al ciudadano. Empleados que deben ser capacitados permanentemente en el manejo del software y sus modificaciones.

Igualmente se debe prever la capacitados de otros empleados a fin de cubrir las ausencias temporales (vacaciones, licencias, incapacidades) y definitivas (retiro institución, traslado otra dependencia) del administrador(a) titular, en tanto regresa el titular o se provee el empleo, respectivamente.

El empleado público asignado como Administrador del "SISTEMA PQR", podrá consultar los manuales correspondientes a la operatividad de la Plataforma PQR del Sistema de Gestión Documental en la página web de CORPOAMAZONIA, en el siguiente enlace:



7.2 GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A TRAVÉS DEL "SISTEMA PQR"

Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por el ciudadano, usuario o grupo de interés.

El sistema de información diseñado e implementado por CORPOAMAZONIA, como herramienta tecnológica gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite a CORPOAMAZONIA y al ciudadano llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

Estas peticiones, deberán ser resueltas por CORPOAMAZONIA en el marco de la Ley 1755 de 2015. En el entendido que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

Por lo anterior, el propósito del "**Sistema PQR**" es:

- ✓ Facilitar la presentación de peticiones por parte de la ciudadanía de manera sencilla y fácil.
- ✓ Facilitar a la ciudadanía información sobre el estado de su petición desde su recepción hasta su respuesta a través de un número consecutivo o de radicado a cada una de las peticiones.

- ✓ Llevar registro de todas las peticiones presentadas en CORPOAMAZONIA, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía.
- ✓ Conocer el número de peticiones que recibe CORPOAMAZONIA y el tiempo que se han tomado para responderlas.

Así mismo, dentro de las particularidades del Sistema se destacan:

- ✓ Es el medio idóneo con el que cuenta CORPOAMAZONIA para la gestión de peticiones por ser un sistema legítimo que ofrece un servicio confiable, seguro y efectivo a la ciudadanía en general; el diseño del mismo está estructurado de tal manera que cumple con la Política de Servicio a la Ciudadanía de CORPOAMAZONIA y con la estrategia de Gobierno en Línea; y con fundamento en lo expuesto por la Corte Constitucional (C-012 de 2013) sobre las notificaciones que se realicen en las páginas web de la entidad. Lo que demuestra el esfuerzo de CORPOAMAZONIA por encontrar y proporcionar alternativas que hagan más eficaz la comunicación de las actuaciones administrativas con el ciudadano, los grupos de interés y partes interesadas.
- ✓ Incorpora un formulario electrónico que permite a la ciudadanía interactuar con CORPOAMAZONIA de manera identificada y anónima por medio de la creación de peticiones, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias ambientales y por posibles actos de corrupción.
- ✓ Está configurado para prestar el servicio de gestión de peticiones en todas las dependencias que conforman la estructura orgánica de CORPOAMAZONIA y que tienen la responsabilidad de la gestión del proceso de peticiones (Dirección General y Direcciones Territoriales), sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.
- ✓ Se trata de un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil.
- ✓ A nivel de ciudadanía, el sistema está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo de campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues el sistema, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el peticionario.
- ✓ El registro de una petición únicamente exige como datos obligatorios, seleccionar una tipología y describir un asunto u objeto y pretensión de la petición y, si el peticionario conoce la competencia.
- ✓ El sistema promueve el buen uso a través una sola cuenta por peticionario, con la finalidad de permitirle tener control y seguimiento de las peticiones que se han instaurado en una única carpeta de usuario, para lo cual se ha habilitado la opción de actualizar cuentas de usuario secundarias a un principal a través de una herramienta unificación de usuario para consolidar y mantener el historial de la información de las peticiones.
- ✓ El sistema promueve la transparencia, por tal mantiene informado a los usuarios peticionarios a través de notificaciones electrónicas de todas las actividades que se realizan en la recepción, atención, trámite y respuesta de una petición ciudadana, así mismo, cuando se crea un nuevo usuario-peticionario, mediante avisos informativos enviados directamente al correo registrado en sistema desde un correo institucional de salida de mensajería.

- ✓ Cada dependencia parametrizada en el sistema cuenta con un empleado responsable de llevar a cabo la administración del mismo, la asignación y traslado de las peticiones, las respuestas según sea su competencia, el seguimiento de la gestión en la Corporación la transferencia de conocimiento y del reporte a la Secretaría General.
- ✓ Al interior de COPOAMAZONIA, mediante Resolución No. 1176 de septiembre 4 de 2017 se organizó Ia Unidad de Control Disciplinario Interno, coordinada por el Profesional Universitario del Área Jurídica, encargada en primera instancia de conocer, analizar y evaluar las denuncias por posibles actos de corrupción de los servidores públicos de Ia Sede Central, Direcciones Territoriales Amazonas, Caquetá y Putumayo. Unidad configurada en el sistema.

Bajo unas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, podrá conocer a través de este reglamento, las orientaciones necesarias para que las dependencias responsables en la gestión de peticiones determinen fácilmente cuáles son objeto de registro. Del mismo modo, se definen algunos lineamientos para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas a través del "Sistema PQR".

7.3 TRATAMIENTO DE DATOS DEL "SISTEMA PQR"

La Secretaría General de CORPOAMAZONIA considera de gran relevancia que se disponga de la flexibilidad suficiente para ajustar la cantidad de usuarios encargados de atender peticiones a través del "SISTEMA PQR", así como la entrega de permisos a cada uno, sin necesidad de requerir de una gestión adicional por parte de la Administración funcional del sistema. Por lo anterior, es responsabilidad que cada uno de los usuarios a los cuales les otorgan permisos para la gestión de peticiones ciudadanas, hagan buen uso de los datos almacenados en el sistema y dar tratamiento a los mismos conforme con la Política y lineamientos de protección y tratamiento de datos de la Corporación, con el fin de asegurar de que estos sólo serán utilizados en la gestión de las solicitudes por la ciudadanía.

7.4 GENERALIDADES DEL REGISTRO DE PETICIONES

Se deberán ingresar todas las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención. (Siempre y cuando no contengan información sensible como se indica en el reglamento)

Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las dependencias de CORPOAMAZONIA deberán vincularla a dicho Sistema a más tardar al día hábil siguiente a su recibo y radicación.

Las dependencias deben propender por crear las peticiones en el Sistema en el menor tiempo posible a su recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de la Corporación sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el Sistema. En este entendido, si una petición se crea día hábil siguiente, es responsabilidad de la Corporación considerar ese día menos para

atención o traslado que los días del Sistema, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.

Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea E-mail, Buzón y Redes Sociales, cuando se registra la petición en el Sistema, se debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por Buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma.

De igual manera, se tendrá la obligación de proceder al cierre de la petición en el Sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el sistema deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o del instrumento que se defina para tal fin atendiendo los términos señalados en el sub numeral "**4.6.1.2 PETICIONES ENTRE AUTORIDADES Y TÉRMINO PARA RESOLVERLAS**" o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

7.5 CRITERIOS PARA EL REGISTRO DE PETICIONES EN EL "SISTEMA PQR"

7.5.1 PETICIONES PRESENTADAS POR AUTORIDADES O ENTIDADES

La razón de ser del sistema es el registro de las peticiones de origen ciudadano, por consiguiente automáticamente quedan excluidas aquellas peticiones presentadas por otras entidades.

7.5.1.1 EXCEPCIÓN

Únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre del solicitante y no de la entidad que efectúa el traslado o servidor público que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

7.5.2 PETICIONES VERBALES

Las peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata, serán radicadas en el sistema, siempre y cuando se cumpla con las características definidas en el presente reglamento.

7.5.3 TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA)

CORPOAMAZONIA mediante Resolución No. 987 de diciembre 1 de 2008, en cumplimiento de la norma técnica de calidad y demás normatividad aplicable como la del MIPG, adoptó los nuevos procesos del SGC, reestructuró el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos y adoptó el Manual de Operaciones del Sistema Integrado de Gestión (SIGE), que contiene los procesos, procedimientos, instructivos, manuales, normas y documentos asociados del sistema. Por lo anterior y de acuerdo a la organización administrativa de la Corporación y su plataforma estratégica, así como también el Mapa de Procesos, al interior del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad CORPOAMAZONIA tiene definido un modelo de operación por procesos, dentro de los cuales se ubican la totalidad de los trámites institucionales hasta la fecha adoptados. Contando con 14 procesos documentados: 3 Procesos Estratégicos; 2 Procesos de Evaluación; 4 Procesos Misionales y 5 Procesos de Apoyo (Transversales):

Las actividades específicas de los procesos misionales (LAR, GPR, CVR y APG) se encuentran en el Manual del Proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, en el Proceso de Gestión de Proyectos, en el Proceso de Control y Vigilancia de los Recursos Naturales, en el Proceso de Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental, respectivamente. Dentro del Proceso LAR se tiene documentado 24 trámites, que cuentan con sus respectivas tablas y flujogramas para el trámite, de los cuales actualmente 17 están reportados y registrados en el SUIT del DAFP.

Las solicitudes que radiquen los ciudadanos directamente en CORPOAMAZONIA, relacionadas con los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que se encuentren ofertados, no deberán ser registradas en el sistema.

7.5.3.1 EXCEPCIÓN

Únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que hayan sido presentadas en CORPOAMAZONIA a través de cualquier canal habilitado para tal fin y deban ser trasladadas por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema. Una vez recibida por CORPOAMAZONIA se debe validar que:

- **a.** La petición debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la CORPOAMAZONIA. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración al peticionario según el caso.
- **b.** Si la petición se encuentra completa, se emitirá respuesta en el sistema, indicándole al peticionario el tiempo con el que cuenta la Corporación para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.

7.5.4 FELICITACIONES

Los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que los ciudadanos presenten a CORPOAMAZONIA por su gestión, deberán ser registradas en el Sistema para los fines estadísticos que defina la Secretaría General. Dichas comunicaciones podrán ser objeto de respuesta formal a través del canal de presentación o bastará con la respuesta en el Sistema, para lo cual se tiene un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación.

Por tratarse de una felicitación, queda a discreción de Secretaría General definir el protocolo de la notificación de la respuesta si la decisión es realizarlo de manera diferente al tratamiento de las demás modalidades de peticiones.

En caso que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana asociada a otra modalidad, CORPOAMAZONIA deberá actualizarla en el sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en el reglamento.

7.5.5 PETICIONES RELACIONADAS CON LOS PROCESOS DE APOYO DE LA ENTIDAD

Las solicitudes que se presenten ante CORPOAMAZONIA, relacionadas con procesos o procedimientos de apoyo como: solicitudes de empleo con o sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, certificación de radicación de correspondencia, serán registradas en el sistema.

7.5.6 PETICIONES DE SOLICITANTES CON VÍNCULO LABORAL O CONTRACTUAL VIGENTE

Las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a CORPOAMAZONIA (certificados laborales de empleados activos, certificados de ejecución contractual, certificados tributarios o de pagos, certificados de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la Corporación, no deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por CORPOAMAZONIA.

En caso de ser registradas en el sistema y asignadas a una dependencia para el trámite interno, queda a discreción de la dependencia brindar la información requerida en la petición o invitarle a presentar la solicitud según los procedimientos internos dispuestos para tal fin, téngase en cuenta que debe contener los elementos esenciales del núcleo esencial de la petición. (Ley 1755 de 2015, artículo 16)

En tal sentido, la creación de dichas peticiones puede ser validada con la Subdirección Administrativa y Financiera (Área de Gestión de Talento Humano cuando se trate de certificados laborales de

empleados; con el Área Financiera cuando se trate de certificaciones tributarios o de pagos; con el Área Jurídica o con los jefes de dependencia que ejercer supervisión cuando se trate de certificados de ejecución contractual vigente), al ser las dependencias o áreas que disponen de la información necesaria para realizar dicha verificación.

7.5.7 OFERTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La presentación de ofertas para la prestación de servicios a CORPOAMAZONIA, como dotaciones, planes de medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios, no deben ser registradas en el sistema.

7.5.7.1 Excepción

Únicamente serán registradas en el sistema las ofertas para la prestación de servicios a CORPOAMAZONIA descritas anteriormente, si se ajustan al contenido mínimo de las peticiones, conforme lo exige le artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, es decir si se encuentra una solicitud inmersa.

7.5.8 PETICIONES RELATIVAS A TEMAS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Las comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte de un proceso administrativo de contratación que adelante CORPOAMAZONIA, como ofertas, pólizas, informes de ejecución contractual, informes de supervisión o interventoría, no se registran en el sistema.

7.5.8.1 EXCEPCIÓN

Si CORPOAMAZONIA recibe una petición en la cual se realiza una manifestación de actos contrarios a la ley en materia de contratación pública o dentro de otros trámites administrativos (posibles pliegos tipo o con favorecimiento de terceros, entre otros), dicha petición debe registrarse en el sistema y clasificarse como “Denuncia por actos de corrupción” y remitirse inmediatamente a la Unidad de Control Interno Disciplinario o a la Procuraduría General de la Nación, dependiendo del contenido de la petición y los presuntos funcionarios involucrados.

7.5.9 PETICIONES CON INFORMACIÓN SENSIBLE Y RESERVADA

Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, es deber de cada responsable de la creación de peticiones en el sistema, validar que la petición no contenga información de carácter sensible o reservada, como:

- ✓ Origen racial o étnico.
- ✓ Orientación política.
- ✓ Convicciones religiosas o filosóficas.
- ✓ Pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición.
- ✓ Datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- ✓ Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- ✓ Instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- ✓ Hojas de vida (La historia laboral).
- ✓ Expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.
- ✓ Historia clínica.
- ✓ Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación.
- ✓ Estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
- ✓ Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- ✓ Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
- ✓ Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- ✓ Datos amparados por el secreto profesional.
- ✓ Datos genéticos humanos.
- ✓ Los demás cuyo acceso esté expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

En caso de encontrarse que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, el empleado responsable de registrar o atender la petición no debe crearla en el sistema, sin perjuicio de que sea atendida por la dependencia competente en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a través de los canales definidos por la Corporación. En el evento donde la petición fue registrada directamente por la ciudadanía en el “Sistema PQR” y contenga alguno de los datos listados previamente, la petición debe ser cerrada en el sistema, con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

> “Se genera cierre en el sistema a la petición (incluir número), toda vez que incluye información sensible y/o reservada. Es de anotar que la petición aún se encuentra en gestión y que el solicitante puede realizar consulta del estado de la petición haciendo uso de los siguientes medios: (incluir los medios dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a la petición como lo es el consecutivo interno de gestión y/o el número de proceso o de expediente con el que continua el trámite en la entidad)”

En cualquier caso, la dependencia de CORPOAMAZONIA que recibe o registra la petición es responsable de proteger la información y de realizar las actuaciones administrativas correspondientes para proteger al máximo dicha información; por ejemplo, realizar traslado o dar respuesta a través de

sobres sellados y establecer acuerdos de confidencialidad en el manejo de la información con los empleados, contratistas y terceros que median en el trámite de las peticiones.

7.6 GEORREFERENCIACIÓN DE LAS PETICIONES

El Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas además de ser una herramienta diseñada para la gestión de peticiones de origen ciudadano, también se considera un instrumento de captura de información relevante y estructurada para ser considerada por todos los directivos de CORPOAMAZONIA como una fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

En este entendido, el análisis de la información que procese el sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando según localización; por lo cual es de vital importancia que, durante el registro o actualización de la información, los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o del peticionario sean asociados a la petición.

Para tener éxito en el registro de la dirección, se debe tener en cuenta que el peticionario puede proporcionar direcciones exactas o ubicaciones aproximadas y es ahí donde radica la importancia de registrar el punto o coordenada que permita localizar el sitio para una mejor y puntual intervención de la Corporación.

En el caso que en la petición no se indique de manera expresa la localidad o la dirección ni el barrio de los hechos, el responsable encargado del registro de las peticiones ciudadanas podrá realizar el posicionamiento por coordenadas.

7.7 TRASLADO DE PETICIONES EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL

CORPOAMAZONIA como autoridad ambiental del Sur de la Amazonia Colombiana, en concordancia con la Directiva Presidencial 4 del 3 de abril de 2012 de “EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”, el Decreto - Ley 019 de 2012 "Ley Anti tramites", y la Ley 1437 de 2011 "CPCA", incentiva la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo de que trata el Capítulo IV del CPCA no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de otra entidad Nacional.

Al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el sistema, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento del

número de su petición para realizar seguimiento a través del sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales el peticionario autorice su envío de manera virtual.

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se deber notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de CORPOAMAZONIA, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.

Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de CORPOAMAZONIA evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el sistema; en caso que se requiera trasladar la petición a una entidad de orden nacional o privado, se debe remitir mediante oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “funcionario sin competencia”.

Considerando que las Direcciones Territoriales y las demás dependencia integra la estructura administrativa de CORPOAMAZONIA y por lo tanto conforman una sola entidad, en la gestión de las peticiones ciudadanas se debe realizar la articulación institucional necesaria que conlleve a la celeridad en el ciclo de atención de la petición, que incluya retroalimentación sobre posibles errores en traslado de estas o evaluaciones incompletas, para lo cual se presentan algunos aspectos:

- ✓ Determinar a través del detalle de la petición en el sistema, si esta fue presentada directamente por el peticionario (canal web, Aplicación móvil) y si éste fue quien determinó la entidad de destino para que atendiese su petición; caso en el cual no es procedente cuestionar su selección y se debe dar celeridad en su traslado si el tema no es de competencia de CORPOAMAZONIA.

- ✓ Luego de descartar que el registro sea del peticionario, se debe evaluar la hoja de ruta y determinar qué dependencia realizó el traslado, teniendo en cuenta las anotaciones, observaciones o comentarios realizados en el ´sistema. Lo anterior, para evitar devoluciones entre dependencia, situación que puede causar bloqueos de las peticiones e incrementar el tiempo del trámite de la respuesta por la entidad competente.

- ✓ Antes de realizar un traslado a través del sistema, la dependencia responsable de trasladar la petición debe revisar su hoja de ruta con el fin de validar si la dependencia competente ha emitido respuesta de fondo con anterioridad, en cuyo caso debe abstenerse de realizar el reenvío.

7.8 PARTICULARIDADES DE LAS RESPUESTAS EN EL “SISTEMA PQR”

7.8.1 RESPUESTAS A PETICIONES REITERATIVAS O IDÉNTICAS

Si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, se identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el acceso de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, y/o que fue recibida con anterioridad en CORPOAMAZONIA procedente de un mismo peticionario, el tratamiento a realizar, es el de una petición reiterativa (Artículo 19 de la ley 1755 de 2015) “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.

En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingreso con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el sistema, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). Importante mencionar lo citado en el artículo de la citada ley y sobre las gestiones realizadas y en general concluyendo que, no se tiene respuesta diferente a la ya suministrada para la reiterada solicitud presentada sobre el hecho o solicitud en particular. Es importante resaltar lo dicho en la Sentencia (T414/95) “El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frete a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”.

Ahora bien, dicha directriz NO aplica para peticiones anónimas, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud.

7.8.1.1 EXCEPCIÓN

Cuando se constate que la petición fue registrada más de una vez por error humano, CORPOAMAZONIA podrá realizar el cierre a la totalidad de peticiones, con excepción de una (1) a la cual se emitirá respuesta. El cierre en el sistema se realiza con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

> “Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) debido a (indicar el motivo que ocasiona el cierre), para que el peticionario pueda consultar la respuesta con dicho radicado.”

7.8.2 RESPUESTAS A PETICIONES CON REINGRESO

Si durante el proceso de clasificación o de elaboración de respuesta a las peticiones ciudadanas, se identifica que se recibió por traslado una solicitud (con el mismo número de petición), a la cual previamente había emitido respuesta de fondo, se debe cerrarla con el evento “Cierre por no competencia”, con el fin de que los tiempos de gestión de la entidad no se vean afectados en los informes y estadísticas de CORPOAMAZONIA, considerando que el sistema calculará el tiempo desde el primer ingreso de la petición a la Corporación.

8. OCTAVA PARTE: RECOMENDACIONES GENERALES Y DISPOSICIONES FINALES

8.1 RECOMENDACIONES GENERALES EN CADA ETAPA DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES

En el acto de recibo de la petición	CORPOAMAZONIA debe contar con servidores idóneos en el primer nivel de relacionamiento con el ciudadano o usuario, es decir, en la ventanilla hacia fuera. La idoneidad hace referencia al conocimiento técnico y especializado que tiene el empleado o contratista sobre los procesos, procedimientos, trámites y normativa básica institucional; así como, en las cualidades relacionadas con la prestación del servicio en condiciones dignas y con observancia de los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.
	De igual manera, los empleados públicos deben estar lo suficientemente preparados en las diferentes temáticas misionales y transversales relacionadas con la Corporación. Importante que, desde el acto de recibo, se identifique si CORPOAMAZONIA en el marco de sus funciones misionales es competente o no para responder la solicitud, informando en la inmediatez al peticionario, si obró de manera verbal, para que esté enterado de los plazos o inicio de términos, si se asigna para el trámite interno o si debe realizarse algún traslado por competencia.
	Por último, identificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que el ciudadano o usuario debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al ciudadano o usuario para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte de peticionario. Se debe tener en cuenta que el solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.
En el momento de clasificar la petición	Respetar el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de la petición ciudadana dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una petición prioritaria, para lo cual, deberemos tener en cuenta cuatro situaciones: **i)** si a través de la petición se está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental; **ii)** si la petición tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable; **iii)** si se la petición se trata de una presentada por un periodista y; **iv)** si la petición es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial. Si se trata de una petición prioritaria es necesario subordinar el derecho de turno y resolver de forma prioritaria.
	Posteriormente, se deberá establecer la modalidad de la petición acorde con lo señalado en el numeral 10, estableciendo si se trata de peticiones de origen ciudadano de que trata el sub numeral 10.1; o si se trata peticiones entre autoridades, según lo consignado en el sub numeral 10.2. En tal sentido, cada empelado es responsable de realizar la clasificación adecuada de la modalidad según corresponda. A partir de allí, el empleado que recibe la petición debe validar

	si debe registrarse en el Sistema, conforme con los criterios establecidos para el Tratamiento de datos del Sistema.
	Registrada la petición, será necesario que se analice en su integridad y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcase como petición oscura, teniendo en cuenta no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una petición irrespetuosa.
	Importante que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud a la dependencia o área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo al área competente del trámite y resolución de la petición.
En el proceso de elaboración de la respuesta	Si se radicó una petición incompleta a insistencia del solicitante, se deberá requerir al ciudadano o usuario los documentos que falten en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano o usuario tendrá un (1) mes para completar la petición. Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, se deberá declarar el desistimiento tácito de la petición mediante resolución motivada, que deberá ser notificado personalmente al ciudadano y contra la cual, procede el recurso de reposición (Ver ley 1437 de 2011, **CAPÍTULO VI – RECURSOS,** artículo 74, numeral 1º; Artículos 76 a 81)
	El empleado encargado de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición pueda catalogarse como análoga o reiterativa. (Ver sub numeral 7.8.1)
	La dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición (pronta resolución, respuesta de fondo, notificación de la decisión).
	De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.
	Si la petición fue presentada por un niño, niña o adolescente, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un leguaje adecuado y de fácil interpretación para el/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con CORPOAMAZONIA. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.
	Si la petición solicita información clasificada o reservada, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial;

	posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data (Ley Estatutaria 1581 de 2012). En aras de facilitar el proceso de clasificación, respecto a la información clasificada, se debe estar a las definiciones contenidas en el sub numeral "1.4. DEFINICIONES" del reglamento (Datos personales, Datos públicos, Datos semiprivados, Datos privados, Datos sensibles) y lo reglamentado en el sub numeral "5.8.2.1 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS." Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver Guía de Respuesta a Solicitudes de Información. (Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-degestion-de-informacion%20publica_web.pdf)
En el proceso de notificación de la respuesta	CORPOAMAZONIA para garantizar al peticionario su derecho de contradicción y debido proceso debe agotar los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello (Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707), por lo cual, en ningún caso se puede dejar al ciudadano sin tener el conocimiento o pronunciamiento de CORPOAMAZONIA, que se concreta a través del proceso de explícito de notificación.
	Según el tipo de acto administrativo, CORPOAMAZONIA deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
	La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la Corporación.
	Si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de CORPOAMAZONIA asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.
	Si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

8.2 CARTA DE TRATO DIGNO

En cumplimiento al numeral 5º, artículo 7º, Ley 1437 de 2011, COPOAMAZONIA atravéz de la Secretaría General deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen todos los derechos de los clientes de CORPOAMAZONIA y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

El propósito de dicho documento es fortalecer la interacción de COPOAMAZONIA con la ciudadanía y compromiso de sus servidores públicos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

8.3 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

En relación con las peticiones y denuncias, se deberán presentar los siguientes informes:

a. La Secretaría General como líder del Grupo de Atención al Ciudadano deberá presentar a la Dirección General, en cada vigencia, informes trimestrales y uno anual consolidado, pormenorizados (Particularidades cuantitativas y cualitativas) que contenga las estadísticas y el tratamiento dada a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes y felicitaciones recibidas y tramitadas en la Corporación, en los términos que determine la ley o el reglamento interno de la Corporación, y señalando las recomendaciones de la dependencia y las sugeridas recibidas por los ciudadanos, que tengan por objeto mejorar el servicio. Y publicarlos en la sección disponible para tal fin en la página web de la entidad.

b. La Secretaría General como dependencia líder del Grupo de Atención al Ciudadano y de la Política de Servicio al Ciudadano, deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes y felicitaciones recepcionadas y radicadas en el aplicativo y los medios electrónicos establecidos para este fin y publicarla en la sección disponible para tal fin en la página web de la entidad.

c. En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de CORPOAMAZONIA de cada vigencia, dentro del “Componente 4: Atención al ciudadano Subcomponente”, Subcomponente 1 – Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico” se deberá estipular establecer como actividades:

- ✓ La recepción permanente de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones y realizar su respectivo trámite;
- ✓ El seguimiento trimestral y el consolidado anual conforme se exige en el literal c) del presente sub numeral.

Los informes que elabore la Secretaria General serán analizados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

8.4 INFORMACIÓN AL PÚBLICO

En el portal web de CORPOAMAZONIA, la Secretaría General con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano deberá mantener información completa y actualizada sobre las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias de cada vigencia, de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

8.5 VIGILANCIA DEL REGLAMENTO

De conformidad con lo estipulado en el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Profesional Especializado del Área de Control Interno deberá vigilar que la atención a quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá al Director General de CORPOAMAZONIA un informe semestral sobre el particular.

El informe será presentado en el mes siguiente al vencimiento del semestre que se reporta ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

8.6 FALTA DISCIPLINARIA

De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, 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 el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 (CPCA) constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, numeral 8, artículo 35 Ley 734 de 2002 (Vigente hasta el 29 de marzo de 2022 conforme artículo 73, Ley 2094 de 2021, modificatorio del artículo 265, Ley 1952 de 2019), o las norma que la modifique o sustituya.

De conformidad con el numeral 8, del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 les está prohibido a los servidores públicos “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

De conformidad con lo consagrado en el artículo 23 de la Ley 734 de 2002, o la norma que la modifique, adicione o sustituya “Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en esta ley.”

8.7 MANIFESTACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE RIESGO ASOCIADAS AL DESCONOCIMIENTO DEL DERECHO DE PETICIÓN

La no atención al requerimiento formulado por el peticionario, el incumplimiento de los términos legales, o cuando la respuesta no se ajusta al requerimiento de forma completa y de fondo o se hace de una manera aparente, darán lugar al peticionario para instaurar acción de tutela contra la entidad.

Tratándose del reclamado en el cumplimiento de un deber legal o administrativo y CORPOAMAZONIA se haya ratificado en su incumplimiento o no contestado dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud, cualquier persona podrá ejercer Acción de Cumplimiento frente a normas con fuerza material de Ley o Actos Administrativos. (Ver artículo 8º, Ley 393 de 1997)

8.9 ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO

De acuerdo a los resultados de los Informes de seguimiento trimestral y anual en el "SISTEMA PQR" elaborados por Secretaría General, los informes semestrales elaborados por el Área de Control Interno, los informes de auditoría interna, los Informes trimestrales de gestión reportados por las Direcciones Territoriales y Subdirecciones Generales y los informes de gestión de la Dirección General y de los Indicadores trimestrales y anuales, se establecen las acciones de mejoramiento requeridas, con el objeto de mejorar en la rapidez, calidad y atención de las respuestas dadas a los peticionarios y denunciantes, para lo cual se aplicará el "**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA"**, Código: P-MCO-001, Versión: 3.0 – 2016, o versión que lo modifique o sustituya.

NOTAS DE CAMBIOS

No.	Paso o proceso donde se realizó el cambio	Naturaleza del cambio	Versión que queda obsoleta

LUIS ALEXANDER MEJIA BUSTOS
Director General

	ELABORÓ	APOYÓ REVISIÓN	REVISÓ	REVISO
Nombre:	Ángel Jesús Revelo Trejo	Dora Lilia Moral V	Miguel A. Rosero M.	Raúl O. Melo M.
Cargo:	Contratistas Prestación de Servicios Profesionales	Profesional Universitaria SPL	Asesor DG	Secretario General

Aprobación Comité Institucional y Desempeño	**Acta No:** ……..	**Fecha:** …./08/2021