

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER –CAS RESOLUCION
DGL No.

001020

02 OCT 2015

(Octubre 2 de 2015)



Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER –CAS-

LA DIRECTORA GENERAL DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER –CAS-, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la referida Carta Política establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

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

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1555 de 2015, corresponde a las autoridades reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Decreto 2693 de 2012 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el inciso 1 del Decreto 019 de 2012.

Que a través de Resolución Número 356 del 29 de abril del 2013, La Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS- adoptó e implementó los mecanismos contemplados en el plan Anticorrupción del Gobierno Nacional, como una de las formas de apoyar la gestión pública con transparencia y participación.

Que el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 dispone sustituir el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, 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.

Que la Ley 1755 de 2015, por el cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL - SAN GIL
Cra. 12 Nº 9 - 06
Tel: 7238300
Barrio La Playa

BUCARAMANGA
Cra. 26 Nº 36 - 14
Tel: 6459043
Edif. Félix Of. 501

BARRANCABERMEJA
Clle. 49 Nº 9 - 61
Tel: 6212710
Pasaje Popular
Barrio el Comercio

MALAGA
Clle. 12 Nº 9 - 14 esq.
Tel: 6617923
Edif. Comparta Piso 3

SOCORRO
Clle. 16 Nº 12 - 36
Tel: 7276109

VELEZ
Cra. 4 Nº 9 - 66
Tel: 7564011

RESUELVE:



ARTICULO 1º.- OBJETO: Reglamentar el trámite interno del derecho de petición en la CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER CAS , dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, modificado por la ley 1755 de 2015.

ARTICULO 2.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION. Según reza el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, modificado por la ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho constitucional de petición toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular. Mediante él, entre otras actuaciones, podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 3.- RADICACION Y TRÁMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos y los particulares que presten sus servicios en la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS -, que reciban verbalmente o por escrito vía fax, por correo físico, correo electrónico o cualquier otro medio, una petición deberán remitirla de manera inmediata a la oficina de Archivo y Correspondencia, para que se proceda a asignar número de radicación y posterior transferencia o reparto a la Dependencia que corresponda.

De igual manera las peticiones recibidas a través de los correos electrónicos: quejasyreclamos@cas.gov.co , contactenos@cas.gov.co y de la línea gratuita 018000 917600 serán tramitadas y/o trasladadas a la autoridad competente cuando de manera manifiesta no sea competencia de la CAS, o asignada al grupo de atención al ciudadano de la Corporación para que éste de manera inmediata lo someta al reparto correspondiente.

Se excluyen de lo dispuesto en los incisos anteriores las siguientes peticiones:

1.-Todas las peticiones dirigidas a la Dirección General de la CAS que se reciban a través del correo electrónico direccion@cas.gov.co y por cualquier otro medio serán tramitadas por la Secretaría General, y en caso de no ser competencia de esta dependencia, se dará traslado de manera inmediata a la oficina o Sede Regional competente, para que dé respuesta en los términos de ley.

Las peticiones que se dirijan a la Dirección General de la Corporación y que no sean competencia de la Secretaría General, serán trasladadas de manera directa a la dependencia que corresponda el conocimiento del asunto, en especial las peticiones relacionadas con solicitudes de competencia de las Sedes Regionales de Apoyo de la Corporación, serán remitidas de manera inmediata a la Sede Regional de Apoyo que corresponda.

2.- Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Secretaría General, deberán ser remitidas de manera inmediata a la mencionada Dependencia para su respectivo trámite.

3.- Las peticiones que se reciban a través de las redes sociales (facebook: CAS SANTANDER, Twitter: @cas_santander), serán tramitadas directamente por los administradores de las cuentas y en caso de ser peticiones que no sean de su competencia, serán remitidas a la dependencia o Sede Regional de Apoyo competente.

PARAGRAFO 1.- Cada una de las Sedes Regionales de Apoyo y demás dependencias de la Corporación, deberán informar mensualmente dentro de los diez (10) primeros días de cada mes a la Secretaría General sobre el total de peticiones y /o quejas que hayan resuelto, dejando constancia sobre el trámite y el tiempo de respuesta de las mismas.

PARAGRAGO 2.- La Sede Regional de Apoyo o dependencia de la Corporación que reciba una petición o queja y considere que su resolución se encuentra fuera de su competencia, ya

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL - SAN GIL
Cra. 12 Nº 9 - 06
Tel: 7238300
Barrio La Playa

BUARAMANGA
Cra. 26 Nº 36 - 14
Tel: 6459043
Edif. Félix Of. 501

BARRANCABERMEJA
Clle. 49 Nº 9 - 61
Tel: 6212710
Pasaje Popular
Barrio el Comercio

MALAGA
Clle. 12 Nº 9 - 14 esq.
Tel: 6617923
Edif. Comparta Piso 3

SOCORRO
Clle. 16 Nº 12 - 36
Tel: 7276109

VÉLEZ
Cra. 4 Nº 9 - 66
Tel: 7564011





sea porque no le corresponde o porque requiere de información y/o documentación que se encuentra en la Secretaría General o en otra dependencia de la oficina principal, lo remitirá en el término de la distancia a la oficina competente, dejando las constancias respectivas.

ARTICULO 4.- OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA RECEPCION Y RADICACION DE LAS PETICIONES VERBALES.- Para la atención presencial o vía telefónica de los petitionarios, el grupo de atención al ciudadano será el encargado de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m., y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Para la atención telefónica la entidad dispone de la línea nacional gratuita **018000 917600** y las líneas telefónicas locales.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y /o presencial si el servidor público o particular que presta funciones públicas encargado de atender la petición lo juzga conveniente, podrá exigir su presentación por escrito o plasmarlo en el formato correspondiente autorizado por el Sistema de Gestión Integrado y se seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la ley 1755 de 2015.

Cuando quién presenta la petición pida constancia de presentación, el servidor público o persona responsable la expedirá en forma sucinta de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la ley 1755 de 2015.

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente de su recepción.

La Secretaría General de la Corporación, impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la entidad, atendiendo los preceptos legales establecidos en esta materia, para lo cual designará un grupo de abogados que se encargarán de prestar su apoyo y asesoría jurídica a las dependencias de la entidad que así lo requieran.

ARTICULO 5.- DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la ley 1755 de 2015, es un deber del servidor público o del particular que preste funciones públicas en la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, así:

CLASE	TÉRMINO		NORMA
PETICIONES	15 días siguientes a su recepción.		ARTÍCULO 14 DE LA LEY 1437 DE 2011 modificado por la ley 1755 de 2015.
COPIAS	10 días siguientes a su recepción. (si hay silencio vencido el termino, se entenderá aceptada la solicitud)	3 días siguientes al vencimiento del término para su entrega.	
CONSULTA	30 días siguientes a su recepción.		

PARAGRAFO 1.-Excepcionalmente cuando no sea posible resolver la petición en los plazos arriba señalados, se deberá informar tal circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL - SAN GIL
Cra. 12 N° 9 - 06
Tel: 7238300
Barrio La Playa

BUCARAMANGA
Cra. 26 N° 36 - 14
Tel: 6459043
Edif. Fénix Of. 501

BARRANCABERMEJA
Clle. 49 N° 9 - 61
Tel: 6212710
Pasaje Popular
Barrio el Comercio

MALAGA
Clle. 12 N° 9 - 14 esq.
Tel: 6617923
Edif. Comparta Piso 3

SOCORRO
Cra. 16 N° 12 - 36
Tel: 7276109

VELPA
Cra. 4 N° 9 - 66
Tel: 7564011





PARAGRAFO 2.- Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Corporación 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 de forma preferencial, en aplicación a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

ARTICULO 6.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

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

PARAGRAFO. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTICULO 7.- PETICIONES – CARENCIA DE COMPETENCIA FUNCIONAL. Según lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, cuando se trate de una petición que no es competencia de la Corporación, de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el servidor público y/o particular con funciones públicas deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTICULO 8.- PETICIONES INCOMPLETAS O DESISTIMIENTO TACITO. En atención a lo preceptuado en el artículo 17 de de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, cuando la Corporación constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días 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, la Corporación acogerá el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente,

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL - SAN GIL
Cra. 12 Nº 9 - 06
Tel: 7238300
Barrio La Playa

BUARAMANGA
Cra. 26 Nº 36 - 14
Tel: 6459043
Edif. Fénix Of. 501

BARRANCABERMEJA
Clle. 49 Nº 9 - 61
Tel: 6212710
Pasaje Popular
Barrio el Comercio

MALAGA
Clle. 12 Nº 9 - 14 esq.
Tel: 6617923
Edif. Comparta Piso 3

SOCORRO
Clle. 16 Nº 12 - 36
Tel: 7276109

VELEZ
Cra. 4 Nº 9 - 66
Tel: 7564011





procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente radicada con el lleno de los requisitos de ley.

ARTÍCULO 9.- DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICION. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, en aplicación al artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Corporación en cabeza del servidor público que conozca de la petición determinara si se continúa de oficio la actuación por razones de interés público; en tal caso se expedirá resolución motivada

ARTÍCULO 10.- PETICIONES IRRESPETUOSAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando una petición sea irrespetuosa, oscura o reiterativa se dará aplicación al Artículo 19 del Código de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo modificado por la ley 1755 de 2015, devolviéndola al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará. Frente a peticiones reiterativas ya resueltas, se remitirán a las respuestas anteriores, exceptuando cuando se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones negadas por carencia de acreditación de requisitos, siempre que la nueva se subsane.

ARTÍCULO 11.- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado según lo establecido en el artículo 24 de de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en sus hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de de la entidad.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado como la enunciada en el primer inciso del presente artículo, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados debidamente constituidos o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 12.- INAPLICABILIDAD DE RESERVA. En desarrollo del artículo 27 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, 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.

ARTICULO 13.- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia. El servidor público y/o particular con funciones públicas que autorice el examen de documentos, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservados.

ARTICULO 14.- DE LAS DEFINICIONES DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, entiéndase por:

- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario (persona natural y/o jurídica) para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona (natural y/o jurídica) con respecto al desempeño de un Servidor público y/ o particular investido con funciones públicas de la Entidad.
- Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica frente al cumplimiento de las funciones legalmente impartidas a la Entidad.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL - SAN GIL
Cra. 12 N° 9 - 06
Tel: 7238300
Barrio La Playa

BUCARAMANGA
Cra. 26 N° 36 - 14
Tel: 6459043
Edif. Fénix Of. 501

BARRANCABERMEJA
Clle. 49 N° 9 - 61
Tel: 6212710
Pasaje Popular
Barrio el Comercio

MALAGA
Clle. 12 N° 9 - 14 esq.
Tel: 6617923
Edif. Comparta Piso 3

SOCORRO
Clle. 16 N° 12 - 36
Tel: 7276109

VÉLEZ
Cra. 4 N° 9 - 66
Tel: 7564011

