



**El ambiente
es de todos**

Minambiente

GUÍA PARA LA GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)

Proceso
Servicio al ciudadano
G-A-SCD-02
Versión 1
23/07/2021

MADSIG
Sistema Integrado de Gestión




MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	PRINCIPIOS RECTORES DE LAS ACTUACIONES.....	4
5.	OBJETO Y MODALIDADES DE LAS PETICIONES.....	5
6.	INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS	7
7.	PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS	8
	7.1. Peticiones escritas.....	8
	7.2. Canales de recepción de peticiones escritas	8
	7.3. Atención personalizada	9
8.	CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS	9
9.	PETICIÓN INCOMPLETA.....	10
10.	PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES	11
	10.1. Peticiones verbales	11
	10.2. Presentación verbal de quejas o reclamos.....	11
	10.3. Radicación de peticiones verbales	12
	10.4. Solicitudes verbales de acceso a información pública	12
	10.5. Peticiones verbales en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia	12
11.	TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES	13
	11.1. Radicación.....	13
	11.2. Asignación.....	13
	11.3. Competencia para resolver las peticiones.....	13
	11.4. Traslado	14
12.	TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES	15
13.	INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS.....	16
14.	SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS	16
15.	CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA	16
16.	FORMA DE RESPUESTA	17

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

17.	RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL.....	17
18.	RESPUESTA A SOLICITUDES VERBALES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.....	17
19.	COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS	17
20.	CITACIÓN DE TERCEROS.....	18
21.	IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES	18
22.	PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.....	18
23.	RECURSOS	18
24.	DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES	18
25.	PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	19
26.	PETICIONES ANÓNIMAS O SIN DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	19
27.	DERECHO DE TURNO	19
28.	ATENCIÓN DIFERENCIAL.....	19
29.	ATENCIÓN PRIORITARIA	19
30.	VENTANAS CON INFORMACIÓN PERMANENTE	20
31.	REMISIÓN NORMATIVA.....	20

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, presenta la Guía para la Gestión de Peticiones (PQRSD), con el propósito de orientar de forma clara y concreta a los usuarios internos (funcionarios y contratistas) sobre el manejo de las peticiones (PQRSD), estandarizando el manejo, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política de servicio al ciudadano que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer los términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

El derecho fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Entidad; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 20151 y el Decreto 1166 de 2016. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad” 2. Por lo anterior, el Ministerio De Ambiente y Desarrollo Sostenible considera de especial relevancia expedir los lineamientos base para la gestión de peticiones orientado en los pilares de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas públicas, participación ciudadana y colaboración para el mejoramiento continuo, con el objeto de fortalecer el modelo de Gobierno Abierto, fundamentado en la recuperación de la confianza y legitimidad de la participación ciudadana, buscando contar con la ciudadanía como centro y protagonista de su propio desarrollo.

2. OBJETIVO


El presente documento pretende generar las herramientas técnico de uso permanente, dinámico y adaptable, que describe, orienta y reglamente claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la Entidad.

3. ALCANCE

El presente documento aplica a la gestión interna de peticiones (PQRSD) que presente o inicie cualquier persona o institución, en interés general o particular, ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, desde la radicación en los canales previsto para tal fin, hasta la proyección de la respuesta por parte de la Entidad.

4. PRINCIPIOS RECTORES DE LAS ACTUACIONES

El trámite de peticiones y actuaciones al interior del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se adelantarán en aplicación de los principios constitucionales de economía, celeridad, eficacia, gratuidad, imparcialidad, publicidad y contradicción.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

5. OBJETO Y MODALIDADES DE LAS PETICIONES

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de peticiones, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, entre otros.


Tipo de peticiones:

En interés general o particular: mediante la cual el peticionario manifiesta al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible circunstancias en nombre de los intereses de la colectividad o, propio o exclusivo de quien dirige la petición, respectivamente.

- **De consulta:** mediante la cual el peticionario formula a la Entidad preguntas sobre asuntos relacionados con las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Queja:** mediante la cual una persona da aviso o notificación al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de una prestación incorrecta de los servicios de su competencia o de posibles faltas disciplinarias de los funcionarios o de particulares que desempeñen funciones públicas en la Entidad.
- **Denuncia:** mediante la cual una persona da aviso o notificación, de forma explícita, al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de hechos o conductas con las que se puede configurar un manejo irregular o un detrimento en los bienes o fondos de la Nación, ya sea atribuida a un servidor público o a un particular que administre fondos o bienes del Estado.
- **Reclamo:** mediante el cual una persona manifiesta inconformidad por la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

Peticiones especiales:

- **Funcionario sin competencia:** ocurre cuando una solicitud en ejercicio del derecho de petición o queja llega al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible procedente de otra autoridad, que se declaró incompetente para resolverla. En este caso se informará de inmediato al interesado, si actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción del documento, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o, en

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

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.

- **Petición entre autoridades:** ocurre cuando una autoridad formula una petición de información a otra, la cual deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, el término será el previsto en las reglas de la presente Resolución.
- **Petición de informe por los Congresistas:** ocurre cuando un senador o representante a la cámara solicita cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. El término para dar respuesta es de cinco (5) días, posteriores a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5° de 1992.
- **De documentos e información:** la petición de documentos es aquella mediante la cual un ciudadano solicita consultar o examinar documentos o requiere copias de documentos que reposan en los archivos del Ministerio. Estas solicitudes deben ser atendidas por el Grupo de Gestión Documental, para lo cual se habilitará un espacio idóneo donde la persona pueda consultar los expedientes y/o recibir las copias pertinentes.

A su vez, la petición de información, es aquella mediante la cual el peticionario busca acceder a información o datos relacionados con la gestión del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Ambas peticiones pueden ser incoadas por ciudadanos o por otras entidades.

- **Solicitud de acceso a información pública:** Conforme lo establece el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 es aquella solicitud que "(...) de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública" en custodia de un sujeto obligado.


La respuesta a las solicitudes de acceso a información pública se dará en los términos establecidos en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Copias de documentos

En cualquier caso, que las peticiones o solicitudes de acceso a información pública que requieran copias de documentos por cualquier medio, se deberá acatar lo dispuesto en la resolución 0354 del 08 de marzo de 2018 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en lo que respecta al costo de reproducción de documentos.

El valor de las copias deberá ser consignado por el peticionario consignarse o solicitante en el Banco de la República, en la cuenta de la Dirección del Tesoro Nacional "Otras multas y contribuciones no especificadas", número 610-1111-0 utilizando el código portafolio 292, o la que sea señalada por ese organismo para los efectos.

La consulta y copia de información o documentos que reposen en las oficinas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible podrá hacerse en las horas de atención al público y será atendida directamente por la dependencia en la cual reposen los documentos que el peticionario desea consultar previa cita y autorización.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

6. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS

El Ministerio atiende las peticiones de documentos e informaciones, salvo aquellos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, 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 las hojas de vida, historias laborales y 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 misma. 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 que contienen 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 que contienen datos genéticos humanos.


Para efectos 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.

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, así como el bien jurídico a proteger con la decisión, que debe estar contenido en los artículos 18 o 19 de la Ley 1712 de 2014 y deberá notificarse al peticionario. Contra dicha decisión no procede recurso alguno, salvo lo previsto para el de insistencia.

Al momento de resolver sobre la no entrega de información el servidor público deberá realizar un test de daño, en el que sopesa la posible afectación a los bienes jurídicos amenazados y la afectación al derecho fundamental de acceso a la información, de manera que determine si la medida restrictiva es proporcional.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

administrativo si se trata de autoridades distritales o municipales, 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 o juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema; si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

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.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas ni 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.

7. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS


7.1. Peticiones escritas

Son las presentadas en forma manuscrita, mecano escrita o electrónica, mediante los canales establecidos los cuales se presentan en el numeral 7.2.

7.2. Canales de recepción de peticiones escritas

Los canales de recepción de peticiones en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son:

1. La sede principal, para recepción de correspondencia, en la Ventanilla Única del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ubicada en la Carrera 13 No. 37 – 38, con horario de atención de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. La página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Sede Electrónica, en el enlace: <https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/pqrds>
3. La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

4. Canales de atención telefónica 018000915060 y en Bogotá en el teléfono 3323422, en horario de atención de lunes a viernes entre 08:00 a.m. y 05:00 p.m.
5. Los puntos de atención que la Entidad establezca, los cuales se informarán a la ciudadanía a través de la Página Web del Ministerio.
6. El fax de la Entidad, en la línea 2887517.

Los funcionarios y colaboradores no podrán recibir, tramitar o responder peticiones por canales diferentes a los expresamente indicados en este artículo.

Las peticiones recibidas a través de redes sociales deben ser direccionadas a la Sede Electrónica de la página web del ministerio, la actividad de radicación es del Grupo de Comunicaciones del Ministerio.

Las peticiones recibidas a través de las cuentas de correo institucional de los funcionarios y colaboradores de la Entidad deberán ser direccionadas al correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co, informando al ciudadano que el citado correo es el único autorizado para recibir PQRSD.

7.3. Atención personalizada

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o quien haga sus veces, dispone de funcionarios para la atención de solicitudes que requieran atención personalizada de manera presencial, telefónica o a través de cualquier medio electrónico que exista para tal fin, dentro del horario de atención al público, entre 08:00 a.m. y 05:00 p.m., de lunes a viernes en jornada continua.


Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquiera de los canales mencionados por fuera de las horas de atención al público serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

En circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible podrá modificar el horario de atención al público.

8. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS

Las peticiones escritas deberán observar al menos los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, o de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia o medio por el cual quiere recibir la respuesta, número telefónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar.
6. La firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico. Si es necesaria la suscripción del documento como ejercicio de la titularidad o legitimación para hacer la solicitud, se requerirá al peticionario para que la suscriba.

La Ventanilla Única de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible revisará el cumplimiento de los requisitos señalados en este artículo. En ningún caso determinará que está incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no se necesiten para resolver la petición o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

Nunca podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones escritas también pueden ser presentadas mediante la Página Web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Sede Electrónica, en el siguiente enlace: <https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/pgrsd>


9. PETICIÓN INCOMPLETA

Cuando se constate que una petición presentada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para poder adoptar una decisión de fondo, siempre que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, la Entidad 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. Dicho requerimiento interrumpirá los términos establecidos para resolver.

En el momento en que el interesado allegue los documentos requeridos el término se reiniciará y no podrán solicitarse más informaciones, por lo que el funcionario deberá dar respuesta con la información de la que disponga.

En caso que se requieran documentos que reposen en otra entidad pública para dar respuesta de fondo a la petición, se procederá a solicitarle a esta el envío de la misma.

Cuando el peticionario o solicitante haya sido requerido por la Entidad para que complete, adicione, amplíe, especifique, explique o aclare su solicitud o petición y al cabo de (1) un mes desde la fecha de emisión del requerimiento al ciudadano(a), este no haya procedido a realizar tal; la Entidad entenderá cumplidas las condiciones para decretar el desistimiento tácito de la mencionada solicitud o petición conforme lo establece el

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

10. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES

10.1. Peticiones verbales

Se entiende por petición verbal aquella presentada oralmente 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.

Los siguientes trámites no podrán ser iniciados de forma verbal:

1. Aprobación nacional de mecanismos de desarrollo limpio – MDL.
2. Aprobación nacional de programas de actividades bajo el mecanismo de desarrollo limpio – MDL.
3. Carta de no objeción a los programas de actividades bajo el mecanismo de desarrollo limpio – MDL.
4. Carta de no objeción a los proyectos de reducción de emisión de gases efecto invernadero que optan por el mecanismo de desarrollo limpio – MDL.
5. Autorización para coordinar programas de actividades bajo el mecanismo de desarrollo limpio – MDL.
6. Permiso de sustracción de áreas en las reservas forestales nacionales y regionales para el desarrollo de actividades consideradas de utilidad pública e interés social.
7. Permiso CITES.
8. Contrato de acceso a los recursos genéticos y/o sus productos derivados.
9. Levantamiento total o parcial de especies de flora con veda.


Estos trámites deberán realizarse por los canales adoptados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el efecto.

Decretado el desistimiento y ordenado el archivo de la petición, se notificará de tal decisión al ciudadano(a) informándole además que contra la misma procede únicamente recurso de reposición que podrá interponer dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

10.2. Presentación verbal de quejas o reclamos

Las quejas o reclamos verbales podrán ser presentadas de manera verbal y a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de manera que estas queden registradas en el sistema de registro establecido por la Entidad.

En caso de que una queja o reclamo sea presentada dentro de la atención presencial, el colaborador a cargo de la misma consignará la misma en el formato establecido para el efecto con los datos que le suministre el peticionario. Posterior a esto, el documento deberá radicarse en los términos establecidos para las peticiones escritas.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

10.3. Radicación de peticiones verbales

La constancia de la recepción de la petición verbal deberá radicarse de inmediato y contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación.
6. 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 autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

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

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de los archivos, para lo cual diseñará, implementará o adecuará los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.


10.4. Solicitudes verbales de acceso a información pública

Para los casos de solicitudes de acceso a la información pública, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible creará un protocolo para su recepción de manera verbal.

10.5. Peticiones verbales en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionará, la traducción de las peticiones a las que se refiere el presente artículo; para lo cual dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias para grabarlas con el fin de proceder a su traducción, tramite y respuesta. El tratamiento para la traducción de las peticiones en

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

lenguas nativas o dialectos oficiales se define en el documento con código: G-A-SCD-02 “Guía para la Traducción de Documentos en Lengua Indígenas”.

11. TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES

11.1. Radicación

Toda solicitud escrita formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada en el gestor de correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, independiente del punto de registro por el que ingrese a la Entidad. En los casos en que una solicitud sea recibida por otras dependencias del Ministerio, estas deberán remitirla inmediatamente a la primera para su radicación.

De las peticiones verbales recibidas a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible se mantendrá grabación por cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior o registro documental de iguales características; no obstante, las mismas se ingresarán inmediatamente en el sistema de registro establecido por la Entidad.

Cuando un funcionario o dependencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reciba una petición electrónica en su cuenta de correo institucional deberá remitirla inmediatamente a la establecida por la Entidad para su recepción, a saber: correspondencia@minambiente.gov.co o servicioalciudadano@minambiente.gov.co

Las peticiones electrónicas serán recibidas, ingresadas y radicadas en el gestor de correspondencia


11.2. Asignación

Al realizar la radicación en el gestor Documental establecido por la Entidad, las peticiones deberán asignarse a al Grupo de Gestión Documental, desde donde se tipifica la petición y se remite a la dependencia competente para resolver de fondo cada petición según su naturaleza.

11.3. Competencia para resolver las peticiones

Todas las oficinas, áreas, direcciones misionales, grupos de trabajo y, en general, las dependencias de la Entidad, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que sean de su competencia, la cual se determina de acuerdo con las normas que asignan sus funciones, a las actividades a cargo de la dependencia correspondiente y el contenido de la petición.

Para los efectos anteriores, los responsables de los diferentes roles que intervienen en la gestión de las peticiones, de acuerdo con la Circular Interna 8300.3 41764 del 10 de diciembre de 2015, que hace parte integral de la presente Resolución, son: responsable líder, responsable operativo, solucionador, aprobador y firmante. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible hará seguimiento a las respuestas emitidas para verificar que cumplan con los requerimientos aquí establecidos

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

en lo referente a la oportunidad y calidad, sin perjuicio de las funciones que sobre el particular pueda tener la Oficina de Control Interno.

En caso que la dependencia considere que no es de su competencia dar respuesta de una petición que le sea asignada, deberá devolverla inmediatamente al Grupo de Gestión Documental para que esta asigne el solucionador competente.

En cualquier caso, la dependencia que declare no ser competente para dar respuesta a una petición asignada, acompañara la devolución física o virtual de la petición asignada de una nota pública donde explique las razones que le asisten para tal declaratoria y seguido indicara quien pueda obrar como nuevo solucionador.

En caso que la petición implique asuntos de competencia de más de una dependencia, cada una de ellas deberá elaborar la porción que le corresponda; la consolidación de la respuesta estará a cargo de la dependencia a la que le haya sido asignado mayor contenido dentro de la misma, quien velará por la articulación entre todas las respuestas. No obstante, si se trata de temas que pueden individualizarse, cada dependencia resolverá lo de su competencia por separado. La determinación de la dependencia responsable de la consolidación de la respuesta corresponde al Grupo de Gestión Documental.


Si se formulan varias peticiones, quejas o reclamos sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes procesos, áreas o niveles de la Entidad, se remitirán a aquella que sea competente para su trámite según la naturaleza de los mismos, quien dispondrá de su acumulación.

Una vez hecha la acumulación, las peticiones se tramitarán de forma conjunta y se emitirá una sola decisión que se pondrá en conocimiento de todos los interesados.

11.4. Traslado

En caso que la petición no sea competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, esta deberá remitirse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, actuación de la cual se notificará al peticionario.

Si la petición es verbal, se informará inmediatamente que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible no es la Entidad competente para resolver la petición. Los traslados por competencia deben ser asignados a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto para realizar es respectivo traslado y la notificación de traslado al peticionario.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02


12. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Salvo norma legal especial u orden de autoridad judicial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción a través de los canales mencionados en el artículo 8 de la presente Resolución.

Están sometidas a términos especiales la respuesta de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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, la Entidad ya no podrá negar la entrega de los documentos dentro de los tres (3) días siguientes.
2. 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 (30) días siguientes a su recepción.
3. La petición de información o de documentos que una autoridad formule a otra deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Peticiones especiales:
 - 4.1. Funcionario sin competencia: se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así 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.
 - 4.2. Petición entre autoridades: cuando sea una petición de información, deberá resolverse en un término de diez (10) días. En los demás casos, se deben resolver en los términos previstos en el artículo 6º de la presente Resolución.
 - 4.3. Petición de informe por los Congresistas: el término para dar respuesta es de cinco (5) días, contados a partir de su recepción.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos aquí señalados, la Entidad informará de inmediato y en todo caso antes del vencimiento, esta circunstancia al peticionario, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

Si el Ministerio no es competente para resolver la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro de este término remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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.

La falta de atención a las peticiones y los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de los peticionarios, constituirán falta y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

13. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS

Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias, desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Finalizada la interrupción, comenzarán a contarse nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

14. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS


Los términos se suspenderán en los siguientes casos:

1. Mientras se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo. De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

15. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA

La respuesta a las peticiones debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para cada caso; además, se debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. Deberá, en la medida de lo posible, utilizarse una redacción en lenguaje claro y comprensible para el peticionario. Lo anterior no implica la necesaria aceptación de lo pretendido.

En cualquier caso, la respuesta contendrá información clara sobre la dirección, teléfono y horarios de atención del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

16. FORMA DE RESPUESTA

Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario.

Cuando sea posible y congruente con la normatividad aplicable, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas o de la manera que el peticionario señale, si es posible inmediatamente y con constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas se responderán por la misma vía o por la que el peticionario manifiesta. La respuesta emitida debe ingresarse al Sistema de Gestión de Documental de la Entidad.

17. RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL

La respuesta a la petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley y la presente Resolución. En el evento que se dé respuesta verbal a la misma, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar peticiones de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener una contestación de fondo.

18. RESPUESTA A SOLICITUDES VERBALES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

La respuesta a las peticiones de acceso a la información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito.

19. 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 que figure en comunicación hecha por el mismo para tal propósito, sea esta una dirección física o una cuenta de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán al peticionario únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas, a saber: servicioalciudadano@minambiente.gov.co.

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto se notificará con base en los procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la misma será susceptible de ser recurrida de acuerdo a la ley.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la Página Web de la Entidad y se publicará en un lugar visible del punto de atención.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

20. CITACIÓN DE TERCEROS

Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

21. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES

Los responsables de decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados de acuerdo a las causales previstas en el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

22. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones de las decisiones sobre solicitudes o actuaciones iniciadas a partir de peticiones se someten a las normas generales establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo si ello fuera necesario.

La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar la puesta en conocimiento de las respuestas al peticionario. En el expediente se dejará constancia del medio utilizado.


23. RECURSOS

La presentación de los recursos de ley, esto es, reposición, apelación y queja, así como el de insistencia para el caso de las solicitudes de información, se someten a las normas generales establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, según corresponda.

24. DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES

Las peticiones o actuaciones podrán ser desistidas de manera expresa o tácita. El desistimiento expreso podrá manifestarse en cualquier tiempo, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Ministerio podrá continuar de oficio la actuación si la considera de interés público, decisión que deberá ser motivada.

El desistimiento tácito se presenta cuando pasado un (1) mes desde que la Entidad solicita alguna información al peticionario, de conformidad con el artículo 10 parágrafo 1 y 2 de esta Resolución, este no la allega ni justifica las razones para no hacerlo, caso en el cual deberá solicitar prórroga, antes del vencimiento del término y hasta por uno igual.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

25. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad y objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare su contenido dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún evento se devolverán al usuario peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas o ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de asuntos que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

26. PETICIONES ANÓNIMAS O SIN DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN

Las peticiones anónimas y las que no tenga dirección de notificación serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo. Las respuestas a las mismas se harán en observancia de artículo 209 de la constitución y conforme lo establece el artículo 3 y 69 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo por un término de cinco (5) días.

27. DERECHO DE TURNO


De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

28. ATENCIÓN DIFERENCIAL

En la atención presencial a niños, niñas y adolescentes, personas en alguna situación de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, se establecerán mecanismos de atención preferencial. En virtud de lo consagrado en el artículo 12 del Decreto 019 de 2012, las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, bienestar personal y/o protección especial, tienen prelación legal de turno.

29. ATENCIÓN PRIORITARIA

Tendrán atención prioritaria: i) las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados; ii) las peticiones que impliquen, por razones de salud o de seguridad personal, peligro inminente para la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, en cuyo caso se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PQRSD)	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 23/07/2021	Código: G-A-SCD-02

30. VENTANAS CON INFORMACIÓN PERMANENTE

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispondrá en su Página Web con información actualizada de la Entidad que sea de especial interés para la ciudadanía, tales como:

1. Normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y servicios a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o Entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expida la Entidad y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deban ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia y el cargo o nombre del funcionario a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten con el objeto de recibir opiniones, sugerencias y propuestas para el mejoramiento del servicio. Para el efecto, se deberá señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

31. REMISIÓN NORMATIVA

Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, las normas especiales sobre cada materia y las que los modifiquen.