

## RESOLUCIÓN 1590 DE 2012

(septiembre 14)

Diario Oficial No. 48.560 de 21 de septiembre de 2012

### MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y se regula lo referente a quejas y reclamos ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

EL MINISTRO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas en los artículos [23](#), [74](#) y [208](#) de la Constitución Política y el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, y

#### CONSIDERANDO

Que los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política, señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución, y a acceder a los documentos públicos a excepción de los casos que establezca la ley.

Que el artículo [208](#) de la Carta Política establece que los ministros son los jefes de la administración en su respectiva dependencia, y bajo la dirección del Presidente de la República, le corresponde formular las políticas atinentes a su despacho, dirigir la actividad administrativa y ejecutar la ley.

Que en virtud del artículo [12](#), de la Ley 1444 de 2011, se reorganizó el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial denominándolo Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el cual continúa cumpliendo con los objetivos y funciones señaladas en las normas vigentes, es decir, las asignadas en la Ley [99](#) de 1993 y en la Ley [388](#) de 1997, en lo relativo a sus competencias.

Que el Decreto-ley 3570 de 2011 modificó los objetivos y estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e integró el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Que el artículo [55](#), de la Ley 190 de 1995<sup>[1]</sup>\*, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición - hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el numeral 19, del artículo [34](#), de la Ley 734 de 2002<sup>[2]</sup> expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos o manuales de funciones así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 1437 de 2011 expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y consagró en los artículos [50](#) y [13](#)<sup>[3]</sup> el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, en cualquiera de sus modalidades verbal, escrito o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, sin necesidad de apoderado y a obtener información y orientación.

Que el artículo [22](#), de la ley precitada, señala que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que en virtud de lo contemplado en el artículo 1o, de la Ley 58 de 1982 y el artículo 1o, del Decreto 770 de 1984, los reglamentos de la tramitación interna de las peticiones deberán someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Que la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales al resolver la Consulta C-031 del 16 de agosto de 2012 señaló que: “(...) que la Procuraduría General de la Nación ya no ostenta la función legal de revisar ni aprobar los reglamentos referentes al trámite interno tanto de las peticiones como de las quejas que se presenten ante las entidades públicas y tampoco, las mismas autoridades tienen la obligación de comunicar al Ministerio Público el rechazo de las peticiones que les formulen, entre otras, porque aquellas funciones y obligaciones estaban consignadas y expresamente asignadas a la Procuraduría General de la Nación en los artículos [23](#) y [32](#) del Decreto 01 de 1984 y, la Ley [1437](#) de 2011, en su artículo 309 derogó expresamente en especial el Decreto 01 de 1984(...)”.

Que de conformidad con la estructura y nuevos objetivos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, estipulados en la normativa precitada, obligan a la actualización y reformulación de la Resolución número [487](#) del 22 de marzo de 2007, la cual reglamentó el trámite interno del derecho de petición y reguló lo referente a quejas y reclamos ante el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Reglamentar internamente la presentación, trámites y respuestas de las peticiones que se formulen ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el marco de sus competencias constitucionales y legales, sujetas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, y en general con lo previsto en el Título II, Capítulo I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN Y ALCANCE. El Derecho de Petición es toda solicitud respetuosa, sea verbal o escrita, o por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, que se presenta ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en interés general o particular, con el fin de requerir pronta resolución en un asunto concreto. Se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

PARÁGRAFO. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 3o. MODALIDADES. Para los efectos de la presente resolución, las actuaciones que se reglamentan en materia de derecho de petición, en cualquiera de sus modalidades, verbales o por escrito o por cualquier otro medio idóneo, así como el derecho a obtener la información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el efecto, son:

**a) Derecho de petición en interés general:** Facultad que tiene toda persona de presentar peticiones para obtener del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible un actuar o proceder que afecte los intereses de la comunidad o colectividad.

**b) Derecho de petición en interés particular:** Facultad que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas destinadas a obtener del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible un determinado actuar o proceder en interés propio o exclusivo de quien dirige la petición.

**c) Derecho de petición de información:** Facultad que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con las acciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y, en particular, a que se expida copia de documentos que reposan en el Ministerio, sin perjuicio de la reserva de los asuntos que legalmente estén sometidos a este.

**d) Solicitud de Certificación:** Solicitud que por disposición legal o reglamentaria corresponda expedir al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y por el cual el funcionario competente emite constancia sobre un hecho, o sobre la existencia de documentos o el estado de actuaciones o procesos administrativos.

**e) Solicitud para examinar y requerir copias y documentos:** Solicitud que para el Ministerio corresponde atender al Grupo de Gestión Documental, para lo cual se habilitará un espacio idóneo donde el ciudadano pueda consultar los expedientes y/o suministrar las copias de documentos que reposen en sus archivos.

**f) Consulta:** Solicitud para que el Ministerio mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con las materias a su cargo.

**g) Queja:** Es un aviso o notificación que hace un ciudadano al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible relacionada con la incorrecta prestación de los servicios o posibles faltas disciplinarias de los funcionarios o de particulares que desempeñen funciones públicas en el Ministerio.

**h) Denuncia:** Es un aviso o notificación en forma explícita que hace un ciudadano ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de hechos o conductas con las que en su concepto se puede configurar un manejo irregular, un detrimento de 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.

**i) Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

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



ARTÍCULO 4o. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. La respuesta a las peticiones debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para cada caso; se debe resolver de fondo, de

manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.



**ARTÍCULO 5o. ATENCIÓN PERSONALIZADA.** El Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dispone de funcionarios para la atención de solicitudes que requieran atención personalizada, telefónica, o a través de cualquier medio electrónico que exista para tal fin, dentro del horario de atención al público, desde las ocho (8:00) hasta las dieciséis y treinta horas (16:30), en jornada continua, de lunes a viernes.

**PARÁGRAFO 1o.** Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el Ministerio por fuera de las horas de atención al público serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

**PARÁGRAFO 2o.** En circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible podrá modificar el horario de atención al público.

**PARÁGRAFO 3o.** La atención al público no podrá cesar hasta que sean atendidos todos los usuarios que hayan ingresado dentro del horario de atención, sin embargo, se podrá disponer el cierre del acceso al establecimiento a las dieciséis y treinta (16:30) horas.

**PARÁGRAFO 4o.** La atención será provista por un sistema de turnos atendiendo estrictamente el orden de presentación, sin perjuicio, de la prelación que deba ser dada a personas discapacitadas, de la tercera edad o en estado de gravidez, a las niñas y a los niños.



**ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, serán atendidas y comunicadas en la misma forma, dentro del horario de atención al público de lunes a viernes, en jornada continua, en el horario de 8:00 a. m., a 4:30 p. m., en las instalaciones del Centro de Contacto del Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces.

**PARÁGRAFO 1o. TRANSCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES PRESENCIALES.** Cuando el funcionario del centro de contacto del grupo de atención al ciudadano, o quien haga sus veces, lo estime necesario podrá transcribir las peticiones verbales presenciales, registrando el nombre del o los peticionarios, el objeto de las mismas y las direcciones para enviar las respuestas, caso en el cual seguirá el trámite de las peticiones escritas, es decir, se envían al sistema ventanilla única que maneja el grupo de gestión documental, o quien haga sus veces, para ser registrada. si solicita el ciudadano copia de ella se le debe entregar.

**PARÁGRAFO 2o. PETICIONES VERBALES TELEFÓNICAS.** Las peticiones que se formulen telefónicamente serán atendidas por el Centro de Contacto del Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces.

Cuando el Centro de Contacto no pueda dar respuesta a las peticiones, deberá dar traslado a la dependencia competente del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En caso que el funcionario de la dependencia competente no pueda atender la solicitud telefónica en forma inmediata deberá solicitarle al ciudadano el nombre completo, el número telefónico y la dirección donde pueda recibir la respuesta de la petición solicitada.

Para verificar la atención de los ciudadanos, toda llamada al Centro de Contacto del Grupo de Atención al Ciudadano, será monitoreada por el sistema, y será la prueba de la oportuna atención a los derechos de petición. En caso de haberse trasladado a la dependencia competente, el Grupo de Atención al Ciudadano debe verificar si los ciudadanos recibieron la atención oportuna.

PARÁGRAFO 3o. Los funcionarios que atiendan las solicitudes vía telefónica del Grupo de Atención al Ciudadano deben identificarse con su nombre, el cargo y llevar un registro de las solicitudes recibidas por esta vía, indicando el nombre completo del ciudadano y la materia de consulta.



**ARTÍCULO 7o. TÉRMINOS PARA RESPONDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN.**

Teniendo en cuenta la clase de petición, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

- a) Toda petición en interés general o en interés particular se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su radicación en la Ventanilla Única del Grupo de Gestión Documental, salvo norma legal especial.
- b) Las peticiones para obtener información o copias de documentos que reposan en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación en la Ventanilla Única del Grupo de Gestión Documental; en este lapso no se da respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregará los documentos dentro los 3 días hábiles siguientes.
- c) Las consultas relacionadas con las materias a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción en la Ventanilla Única del Grupo de Gestión Documental.

PARÁGRAFO 1o. Cuando una solicitud en ejercicio del derecho de petición o queja proceda de otra autoridad que se declaró incompetente para resolverla, los términos para decidir sobre la misma serán de diez (10) días, de acuerdo a lo establecido en el artículo [21](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2o. Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, el funcionario encargado de dar respuesta enviará comunicación al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se responderá, que en todo caso no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto, conforme a lo indicado en el parágrafo del artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**ARTÍCULO 8o. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.** Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta última deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo [7o](#) de la presente resolución.



**ARTÍCULO 9o. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS.** Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En caso de solicitud de información o documentos adicionales según lo contemplado en el

artículo [17](#) del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no sean suficientes para decidir, se le requerirá la información faltante.

2. En caso de solicitud de expedición de copias, una vez se indique el valor a pagar, el peticionario consignará el mismo y allegará la copia de la consignación.

3. Durante el término fijado para práctica de pruebas, si se llegaren a decretar.

Terminada la interrupción, comenzarán otra vez a correr los términos sin atender al tiempo previo a la misma.



**ARTÍCULO 10. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** Los términos se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento, si hubiere lugar a ello, en los términos del artículo [12](#) del Código Administrativo o de lo Contencioso Administrativo. El conteo de los términos se reanudará una vez decidido el impedimento.



**ARTÍCULO 11. VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA.** Toda solicitud escrita formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada ante la Ventanilla Única del Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En los casos en que una solicitud sea recibida por otras dependencias del Ministerio, estas deberán remitirla inmediatamente a la Ventanilla Única para su radicación.



**ARTÍCULO 12. TRÁMITE.** La Ventanilla Única de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible una vez reciba y radique el derecho de petición, deberá direccionarlo inmediatamente a la dependencia competente quien dará respuesta, y comunicará al interesado la decisión que se adopte en relación con su solicitud.

Cuando la petición se relacione con varios temas inherentes a las funciones del Ministerio, esta será direccionada a cada una de las dependencias competentes en el asunto a resolver. La consolidación y coordinación de la respuesta, la hará quien designe el despacho del Viceministro, quien remitirá la respuesta al peticionario en los términos que establece la ley.



**ARTÍCULO 13. RESPUESTA CONJUNTA A MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración dará una única respuesta unificada, que publicará en un diario de amplia circulación, la publicará a su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.



**ARTÍCULO 14. RESPONSABILIDAD FRENTE A LA RESPUESTA.** Cada una de las Dependencias del Ministerio será responsable del estricto cumplimiento y de las características de la respuesta señaladas en el artículo [3o](#) de la presente resolución, con respecto a lo emitido.

El Grupo de Gestión Documental, o quien haga sus veces, hará el seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición a fin de verificar el cumplimiento a los términos para resolver.



**ARTÍCULO 15. SANCIONES.** Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente a aquel a quien

corresponde su conocimiento, y desatender los principios consagrados en el artículo 3o del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo constituye falta disciplinaria en los términos de los artículos 23, numeral 34 del artículo 34, numeral 8 del artículo 35, numeral 49 del artículo 48 y 50 del Código Disciplinario Único; y el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## CAPITULO II.

### PETICIONES EN INTERÉS GENERAL O PARTICULAR.



**ARTÍCULO 16. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA PETICIÓN ESCRITA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la petición escrita deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso
7. Cuando se utilice medios electrónicos, se deberá registrar la dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Sí así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

**PARÁGRAFO 1o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS.** La Ventanilla Única 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 la precisará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco legal y que no se necesiten para resolver la petición.

**PARÁGRAFO 2o. REQUERIMIENTO AL PETICIONARIO.** Cuando se constate que una petición presentada está incompleta pero se puede continuar con la actuación, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación al peticionario para que en el término máximo de un (1) mes complete los documentos que hacen falta.



**ARTÍCULO 17. DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones, no da respuesta en el término de un (1) mes, salvo que antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual. Una vez vencidos los términos precitados el funcionario que conoce la petición decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el

cual procede únicamente el recurso de reposición, sin perjuicio de que el interesado presente la respectiva solicitud nuevamente.

**PARÁGRAFO. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público, expidiendo resolución motivada.



**ARTÍCULO 18. CITACIÓN DE TERCEROS Y PUBLICIDAD.** Cuando se establezca que hay terceros determinados con posible interés en la decisión que resuelve una petición, la dependencia encargada de atender esta, les citará por el medio conocido más eficaz para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

Si la citación no fuera posible, se deberá hacer la publicación de que trata el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para el caso de terceros indeterminados con posible interés en la decisión, la publicación se hará en la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### CAPITULO III.

#### PETICIÓN DE INFORMACIÓN.



**ARTÍCULO 19. ACCESO A INFORMACIÓN.** Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la ley. El derecho de petición de información incluye el acceso permanente y fácil a la información de interés general relacionada con el Ministerio, poder consultar los documentos que reposen en sus oficinas y obtener copias y certificaciones.



**ARTÍCULO 20. DOCUMENTOS CON RESERVA.** De acuerdo con el artículo [24](#) de la Ley 1437 de 2011 sólo tendrán el carácter de reservados los siguientes documentos e informaciones protegidos por:

- a) El secreto comercial o industrial
- b) Defensa o Seguridad Nacional
- c) Secreto Profesional
- d) Derechos a la privacidad e intimidad de las personas, contenidas en las hojas de vida, historia laboral, expedientes pensionales y la respectiva historia clínica.
- e) 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, que contarán con reserva por un término de seis (6) meses, contados a partir de la realización de la operación.
- f) Cualquiera otra que se señale mediante ley.

**PARÁGRAFO 1o.** El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible al negar la petición de información o de documentos lo hará mediante acto administrativo motivado en la que señale su

carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales y legales pertinentes. Contra la decisión de rechazo de la petición de información o documentos por motivos de reserva legal no procede recurso alguno.

PARÁGRAFO 2o. En caso de insistencia, le corresponde decidir en única instancia, negando o aceptando total o parcialmente la petición, al Tribunal de lo Contencioso Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, tratándose de entidades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá; o al Juez Administrativo tratándose de Autoridades Distritales y Municipales. Para lo anterior, el funcionario competente del Ministerio enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, dentro de los tres (3) días siguientes a la presentación de la solicitud de insistencia.

PARÁGRAFO 3o. La restricción por reserva legal no se extiende a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



ARTÍCULO 21. VENTANAS CON INFORMACIÓN PERMANENTE. El Ministerio Ambiente y Desarrollo Sostenible, dispondrá del Centro de Documentación en su página web, con información actualizada del Ministerio que pueda ser de especial interés para los particulares, del Archivo Central en donde podrá consultar sobre la memoria Institucional de la Entidad con exclusividad para temas tales como:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las 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.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor 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 o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán 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.



ARTÍCULO 22. CONSULTA Y COPIA DE DOCUMENTOS. 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.

PARÁGRAFO 1o. En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en esta resolución.

PARÁGRAFO 2o. Las copias se expedirán a solicitud del peticionario. Cuando las copias solicitadas superen los diecinueve (19) folios deberá cancelarse previamente el valor que estipule el Grupo de Finanzas y Presupuesto del Ministerio, o quien haga sus veces, para cada vigencia fiscal, el cual será reajustado anualmente siguiendo los parámetros establecidos en el artículo 3o, de la Ley 242 de 1995, y sus modificaciones. El valor de las copias solicitadas deberá consignarse en el Banco de la República, en la cuenta de la Dirección del Tesoro Nacional-Otras multas y contribuciones no especificadas No 61011110, con código portafolio 292, o la que sea señalada por ese organismo.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado.



ARTÍCULO 23. CERTIFICACIONES. Las certificaciones que deban expedirse a nombre del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible serán firmadas por el Secretario General.



ARTÍCULO 24. AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS. El Secretario General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible será el funcionario responsable de dar fe de la autenticidad, veracidad y fidelidad de los documentos que reposan en los Archivos de la Entidad.



ARTÍCULO 25. INFORMACIÓN EN EXPEDIENTES. Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, que se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. La dependencia que atienda la solicitud dejará constancia escrita de la misma y su satisfacción.

#### CAPITULO IV.

##### CONSULTAS.



ARTÍCULO 26. ATENCIÓN DE CONSULTAS. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible atenderá y resolverá las consultas relacionadas con los asuntos a su cargo que le fueren formuladas en forma verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo.

Los conceptos que se emitan como respuestas a las consultas formuladas no comprometerán la responsabilidad del Ministerio, no son susceptibles de recurso alguno, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo establecido en el artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### CAPITULO V.

##### QUEJAS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 27. ATENCIÓN A QUEJAS. Las quejas y reclamos se resolverán y atenderán

siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.



ARTÍCULO 28. TRÁMITE DE QUEJAS. Las quejas, reclamos y sugerencias serán radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia y seguirán el trámite establecido en el artículo 7o de la presente resolución para los derechos de petición.



ARTÍCULO 29. INFORMES. El Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces, elaborará un informe que contenga la relación de los servicios sobre los que se presente quejas y las recomendaciones sugeridas por los particulares. Este informe será enviado semestralmente a la Secretaría General y a la Oficina de Control Interno, para los fines pertinentes.

## CAPITULO VI .

### CORREO ELECTRÓNICO Y FAX.



ARTÍCULO 30. CORREO ELECTRÓNICO. Los derechos de petición, quejas y sugerencias recibidos a través de los correos electrónicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se resolverán y se atenderán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en los Capítulos I y II de la presente resolución; sin embargo, su trámite y respuesta se realizará por medio electrónico.



ARTÍCULO 31. TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO. Las solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, deberán ser remitidos inmediatamente al correo electrónico de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se disponga para tal fin y serán radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia en el aplicativo que exista para los trámites de la Gestión Documental del Ministerio. Una vez radicadas serán redireccionadas al correo electrónico de la(s) dependencia(s) a la(s) que corresponda su atención.

El Grupo de Gestión Documental hará el respectivo seguimiento sobre el cumplimiento de las respuestas oportunas y estas serán enviadas directamente al peticionario por el mismo medio electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sea enviada en soporte papel a través del correo postal, o que la entreguen personalmente, de lo cual se dejará constancia.

PARÁGRAFO. La Secretaría General del Ministerio establecerá para cada dependencia una dirección de correo electrónico interno destinada para el recibo y la respuesta de las peticiones de su competencia. El Jefe o Director de cada dependencia designará un funcionario encargado de la atención de los derechos de petición y quejas que se le dirijan por correo electrónico. Los correos electrónicos respondidos desde esta dirección electrónica son responsabilidad del Jefe del Área.



ARTÍCULO 32. FAX. Los derechos de petición, quejas y sugerencias recibidas vía fax serán enviados inmediatamente por quien los reciba a la Ventanilla Única de Correspondencia para su radicación y serán tramitados para todos los efectos como se establece en la presente resolución para las solicitudes escritas.



ARTÍCULO 33. VIGENCIA. El presente reglamento regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y Cúmplase.

Dada en Bogotá. D. C., a 14 de septiembre de 2012.

El Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible,

JUAN GABRIEL URIBE.

\* \* \*

1. “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”.
2. “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”
3. Diferido hasta el 31 de diciembre de 2014 por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

