

**1. DENUNCIAS:** Es el acto por medio del cual se pone en conocimiento de la autoridad ambiental los hechos que atentan contra los recursos naturales y el medio ambiente o las infracciones a la normatividad ambiental vigente, dicha denuncia puede formularse en forma escrita o verbal, a través de la página web y de la Línea Verde 018000 – 968813.

Las denuncias serán tramitadas en el marco del Decreto 1594 de 1984, el cual dispone en el artículo 197 que el proceso sancionatorio iniciará entre otros, por denuncia, no obstante, esto no significa que una vez se formule la denuncia se dará inicio aun proceso contravencional, pues esto sólo sucederá cuando, en virtud de la verificación se determine que efectivamente se atentó contra los recursos naturales o se infringió la normatividad ambiental vigente.

En consideración a que la norma en mención no hace referencia a un término específico dentro del cual deba resolverse o contestarse la denuncia, consideramos recomendable asignarle un término de quince (15) días hábiles, término dentro del cual deberá efectuarse la visita técnica, elaborarse el informe respectivo y en caso de que haya lugar a la iniciación de un proceso contravencional, emitir el auto de inicio respectivo.

**2. QUEJAS:** Son las manifestaciones y expresiones de inconformidad por las actuaciones realizadas por la Corporación o por alguno de sus funcionarios (irregularidades), podrán formularse por escrito, en forma verbal, por la página web y a través de la línea telefónica 8975962.

El jefe de la oficina de Control Interno Disciplinario es de acuerdo con la Resolución No. 047 del 14 de Abril de 2005, el encargado de dicha línea telefónica y de las quejas por ella sean formuladas, salvo que no sean relacionadas con el desempeño de las funciones que le competen a CORPOCALDAS y el desempeño de sus funcionarios, caso en el cual deberán ser canalizarlas a la dependencia competente.

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general.

Por lo anterior, el término para resolver las quejas, será de quince (15) días hábiles.

**3. RECLAMOS:** Son las expresiones de oposición o protesta presentadas frente a la acción de cobro efectuada por la Corporación, bien sea en relación con la facturación por Concepto de Tasa Retributiva o Tasa por Utilización de Aguas o en virtud de los actos administrativos por medio de los cuales se cobran servicios de evaluación y seguimiento.

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, el inciso 3 del artículo 7 del Decreto 3440 de 2004 y el inciso 2 del artículo 16 del Decreto 155 de 2004, los

reclamos deberán resolverse de conformidad con el derecho de petición previsto en el Código Contencioso Administrativo, es decir, en un término de quince (15) días hábiles (por ser petición de interés particular) deberá efectuarse la visita técnica a que haya lugar, el elaborarse el informe técnico y expedirse el acto administrativo, por medio del cual se resuelva el reclamo o aclaración formulado.

**4. DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. (Artículo 23 CN).

- **Derecho de Petición de Información:** En virtud del cual las personas podrán solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de la Corporación y en particular a que se expida copia de sus documentos.  
El término para resolver es de diez (10) días hábiles, vencido el cual, si no se ha dado respuesta, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada, y que el documento correspondiente será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

- **Derecho de Petición de Interés Particular:** Tiene por objeto la garantía de los derechos individuales de las personas que lo formulan.

El término para resolver es de quince (15) días hábiles. (Art. 6 CN)

- **Derecho de Petición de Interés General:** Tiene por objeto que la autoridad pública intervenga en la satisfacción de las necesidades materiales de los asociados y del bien común.

El término para resolver es de quince (15) días hábiles. (Art. 6 CN)

- **Consulta:** Como su nombre lo indica consiste en formular consultas escritas o verbales a la Corporación en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Los conceptos emitidos por la Corporación sobre el particular, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento.

El término para resolver es de 30 días hábiles.

**5.** Finalmente debe aclararse que todas las solicitudes formuladas que tengan un trámite especial, regulado por la ley se sujetarán a él con independencia de que sean formulados como queja, derecho de petición etc.