Guía Radicación PQRS
Ciudadanías CAR

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR –
2025

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DE CUNDINAMARCA

Estimada ciudadanías:

Con esta guía, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR busca facilitar el acceso de nuestros usuarios a los trámites y servicios que brinda la entidad, mediante el uso ágil y efectivo de nuestros canales oficiales de recepción de peticiones
y documentos en general, buscando la disminución en tiempos y costos realizados al momento de presentar y hacer seguimiento a sus PQRS (peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes), lo cual permitirá la mejora en la atención a la ciudadanía y grupos de valor de la Corporación.

¿Qué es un **derecho de petición**?

Es aquel derecho constitucional fundamental que tiene toda persona de elevar ante las entidades y/o instituciones u organizaciones, solicitudes respetuosas de carácter particular o general, y con el fin de obtener una respuesta oportuna, clara, concreta y congruente con lo solicitado, dentro del plazo previsto por el legislador.

Tipologías

Formulación de consulta

Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Cumplimiento de un deber legal

Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente. En tal sentido, mediante esta tipología del derecho de petición, se gestionarán los trámites permisivos de competencia de la Corporación, como licencias, concesiones, permisos, aprovechamientos, etc.

Petición de interés general

Solicitud de una persona natural o jurídica, o que una comunidad hace para que se le preste un servicio fundamentado en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

Petición de interés particular

Solicitudes presentadas por personas naturales o jurídicas, en interés propio o particular en el cual se encuentra implícito la invocación de un derecho subjetivo contenido en la norma positiva.

Peticiones de documentos (copias)

Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposa.

Queja ambiental

Es la actuación que adelanta una persona natural o jurídica para poner en conocimiento de la entidad un hecho que pueda ser una infracción al ordenamiento jurídico, en materia ambiental.
En este sentido, la queja ambiental se configura cuando los ciudadanos ponen en conocimiento de la autoridad ambiental hechos que presuntamente vulneran la normatividad que regula el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables, causan daño al medio ambiente o contravienen disposiciones contenidas en actos administrativos.

Recurso

Es aquella figura jurídica mediante la cual las personas interesadas controvierten las decisiones de la administración con el fin de que esta las aclare, modifique o revoque.

Reclamo

Es el medio por el cual el ciudadano manifiesta su inconformidad debido a una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.

Solicitud de información

Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y/o sobre la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Términos de respuesta según tipología del derecho de petición

Modalidad	Términos
Interés particular	15 días hábiles
Interés general	15 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles
Solicitud de documentos (copias)	10 días hábiles
Formulación de consulta	30 días hábiles
Cumplimiento de un deber legal	15 días hábiles
Queja ambiental	15 días hábiles
Recurso	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles

Canales oficiales de recepción de peticiones:

En cumplimiento a las disposiciones constitucionales, legales y con el objeto de garantizar a los usuarios la efectiva y real aplicación de su derecho fundamental de petición, tendiente a consolidar la confianza en el Estado y la satisfacción de la ciudadanía, la Corporación pone a disposición de sus usuarios los siguientes canales de recepción de peticiones, a saber: https://www.car.gov.co/vercontenido/3704

¿Cómo presentar una petición ante la Corporación?

Atención personalizada:

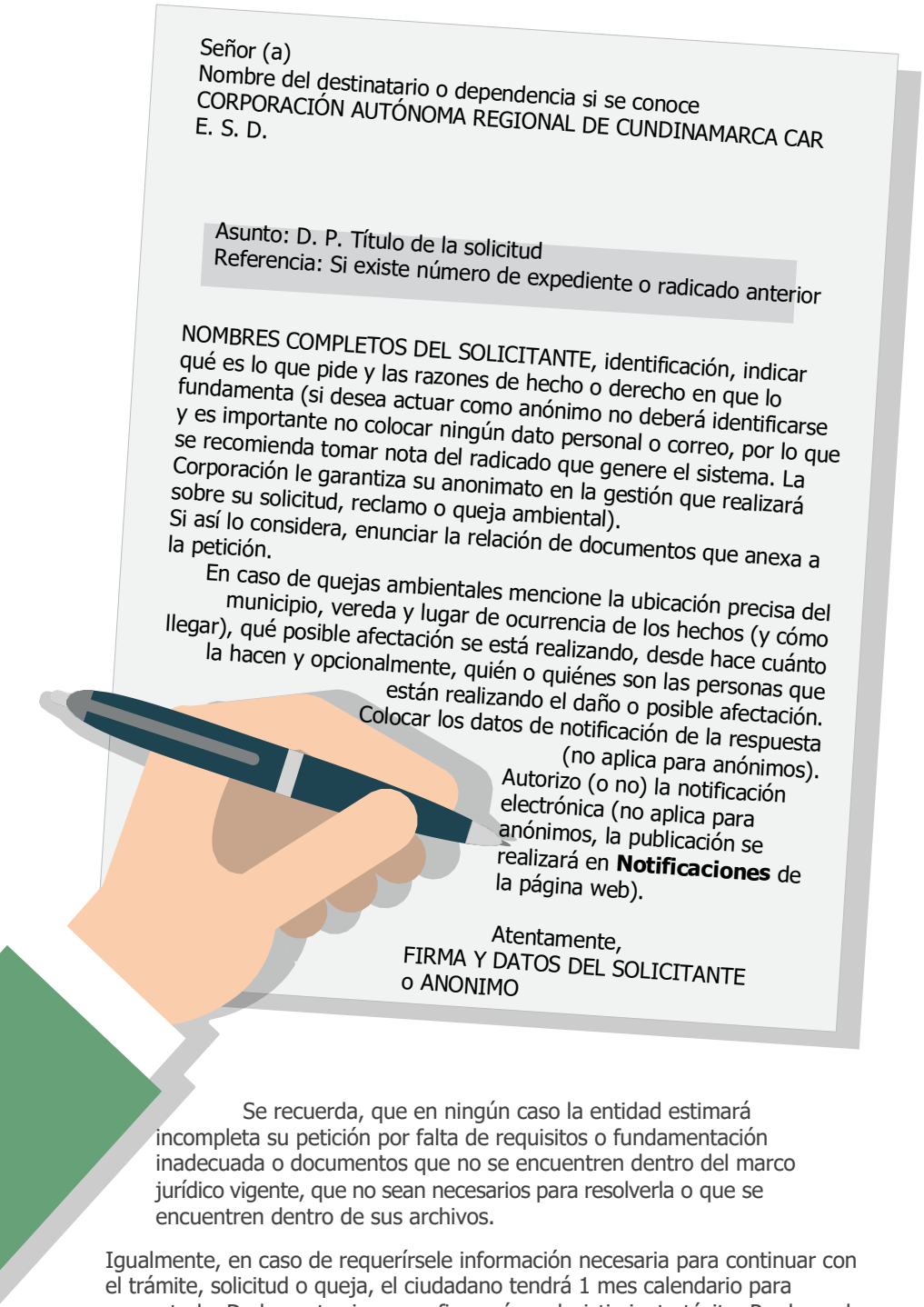
Los usuarios CAR tienen a su disposición atención personalizada por profesionales idóneos a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía de las 14 Direcciones Regionales y del nivel central. (Ver direcciones y teléfonos en la página web: https://www.car.gov.co/vercontenido/156)

Atención telefónica:

Los usuarios CAR tienen a su disposición atención personalizada mediante el uso de las líneas telefónicas gratuitas de la Corporación 01 8000 915 317 - 01 8000 913606, línea telefónica sede central (601) 5801111 extensiones 2656, 2657 y 7439. (Ver números telefónicos en la página web: https://www.car.gov.co/vercontenido/156)

Radicación escrita:

Nuestros usuarios tienen la oportunidad de presentar y radicar peticiones físicas en el Servicio de Atención al Ciudadano de las 14 Direcciones Regionales o a través del área de Gestión Documental ubicado en la Sede Central de la Corporación, ubicado en la Av. Esperanza # 62-49 Costado Esfera Pisos 6 y 7, Bogotá, D. C. A continuación, se presenta como sugerencia el siguiente modelo de peticiones escritas:



Señor (a)
Nombre del destinatario o dependencia si se conoce
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA CAR
E. S. D.

Asunto: D. P. Título de la solicitud
Referencia: Si existe número de expediente o radicado anterior

NOMBRES COMPLETOS DEL SOLICITANTE, identificación, indicar qué es lo que pide y las razones de hecho o derecho en que lo fundamenta (si desea actuar como anónimo no deberá identificarse y es importante no colocar ningún dato personal o correo, por lo que se recomienda tomar nota del radicado que genere el sistema. La Corporación le garantiza su anonimato en la gestión que realizará sobre su solicitud, reclamo o queja ambiental).
Si así lo considera, enunciar la relación de documentos que anexa a la petición.

En caso de quejas ambientales mencione la ubicación precisa del municipio, vereda y lugar de ocurrencia de los hechos (y cómo llegar), qué posible afectación se está realizando, desde hace cuánto la hacen y opcionalmente, quién o quiénes son las personas que están realizando el daño o posible afectación.

Colocar los datos de notificación de la respuesta (no aplica para anónimos).

Autorizo (o no) la notificación electrónica (no aplica para anónimos, la publicación se realizará en **Notificaciones** de la página web).

Atentamente,
FIRMA Y DATOS DEL SOLICITANTE
o ANONIMO

Se recuerda, que en ningún caso la entidad estimará incompleta su petición por falta de requisitos o fundamentación inadecuada o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Igualmente, en caso de requerírsele información necesaria para continuar con el trámite, solicitud o queja, el ciudadano tendrá 1 mes calendario para presentarla. De lo contrario se configurará un desistimiento tácito. Por lo cual, podrá presentar nuevamente su PQRS.

Página web institucional:

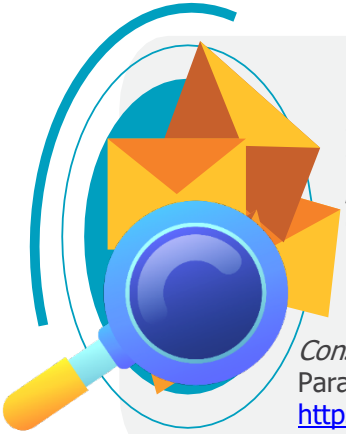
La Corporación garantiza la radicación de peticiones a cualquier hora y en cualquier día de la semana, a través de su página web institucional www.car.gov.co, pestaña Servicio al Ciudadano, opción PQRS, y dentro de ésta crear una Petición, Queja, Reclamo o Denuncia.

https://sidcar.car.gov.co/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx

Correo electrónico institucional:

La Corporación garantiza la presentación de peticiones a cualquier hora y en cualquier día de la semana, a través de su correo electrónico institucional sau@car.gov.co

Seguimiento de peticiones:



Si cuenta con el número de radicado de su PQRS, podrá realizar en cualquier momento el seguimiento al estado de su petición en la página web de la Corporación en la pestaña de Servicio a la Ciudadanía / PQRS / Seguimiento a trámites / Consulte el estado de su radicado / o en el siguiente enlace: https://sidcar.car.gov.co/Modulos/Buzon/ConsultaPublica.aspx

Consulta de avisos de notificaciones página web:
Para anónimos y, devoluciones correo electrónico o físico
https://www.car.gov.co/notificacionesporaviso

Guía Radicación PQRS
Ciudadanías CAR

https://www.car.gov.co
PBX: (601) 580 11 11
Línea Gratuita: 01 8000 915 317 - 01 8000 913606
Av. Esperanza # 62-49 Costado Esfera Pisos 6 y 7
Bogotá - Colombia

Servicio de Atención a la Ciudadanía - SAC:

sau@car.gov.co buzonjudicial@car.gov.co

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA