



Agricultura

000060

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ DE 2026

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"

LA MINISTRA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

En el ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en particular las conferidas por el artículo 208 de la Constitución Política, Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el Artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 1985 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 *ibidem* establece que *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley"*.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, *"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"*, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos por la ley para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, resaltando que su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Que el artículo 6 de la Ley 962 de 2005, *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*, en concordancia con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 2080 de 2021, dispone que *"toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, a través de cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública. En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama"*.

Que la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, en su artículo 5 consagra que toda persona tiene derecho a 1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio*

Handwritten signature

tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política...”, entre otras.

Que en el Título II de la referida Ley, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el legislador estableció las reglas que deben tener en cuenta las distintas autoridades ante las que se pueden presentar derechos de petición.

Que según lo dispuesto en el artículo 13 de la referida Ley, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, 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. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación”.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 *ibidem*, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, incluidas aquellas verbales, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, en cumplimiento de los términos legales.

Que el Decreto Ley 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, en sus artículos 12 y 13, se determina la atención preferencial que debe brindarse a determinadas personas teniendo en cuenta su condición vulnerable.

Que el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras

disposiciones", regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio, garantías y las excepciones a la publicidad de información.

Que de conformidad con el Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 son deberes de los servidores públicos, entre otros, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición para recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que la Ley 2052 del 2020, *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*, en su artículo 17 ordena crear dentro de su planta de personal una dependencia o área única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Que el numeral 6 del artículo 21 del Decreto 1985 de 2013 dispone como función de la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural *"Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano, así como realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos presenten respecto del desempeño de las dependencias o de las personas que laboran en el Ministerio"*.

Que mediante Resolución 100 de 2014 se crea el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, asignándole la función de proponer y desarrollar acciones que permitan ofrecer atención integral en primer nivel al ciudadano; atender, informar, responder, tramitar, trasladar, controlar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio para tal fin.

Que con la resolución 000027 de enero de 2026 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MADR) declaró el Año de la Justicia Agraria con el objetivo de coordinar la concurrencia efectiva de planes y programas del sector agricultura y desarrollo rural que propendan y faciliten la garantía del derecho a la justicia de las poblaciones campesinas y étnicamente diferenciadas así como la adopción de decisiones administrativas en plazo razonable, en sede de la Autoridad Nacional de Tierras, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y las demás entidades adscritas y vinculadas o que administren recursos públicos del sector agricultura y desarrollo rural.

Que siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG establecidos en el Decreto 1083 de 2015 y dentro de ello, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha venido adelantando acciones orientadas a mejorar la atención a grupos de valor e interés, así como en la gestión de PQRSDF.

Que en el ordinal décimo de la parte resolutive de la Sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional ordenó que las peticiones que formule la población víctima del conflicto armado interno deberán contestarse de fondo, de manera clara y precisa, señalando los criterios de respuesta para las mismas.

Que el Acuerdo No.060 de 2001 del Archivo General de la Nación establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Que se hace necesario actualizar los lineamientos internos para trámite de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias sobre las materias de competencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el fin de armonizar y actualizar la normatividad institucional de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y los procesos de la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

**TITULO I
CAPITULO I**

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto. Establecer el reglamento interno para el trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF– que cualquier persona formule, de manera verbal o escrita, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en el marco de sus competencias constitucionales y legales. Lo anterior, en concordancia con lo previsto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la entidad, quienes, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, serán responsables de dar cumplimiento al trámite interno establecido en este acto administrativo.

Parágrafo. La Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos, utilizando los reportes estadísticos de PQRSDF parametrizados en el Sistema de Gestión Documental y elaborará trimestralmente el Informe.

Artículo 3. Principios generales. Las disposiciones contenidas en la presente Resolución se desarrollan bajo los principios contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 2.1.1.7.1.2 del Decreto 1081 de 2015, entre los cuales se destacan los siguientes:

- **Economía.** Se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.
- **Celeridad.** El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tendrá el impulso oficioso de los procedimientos internos, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve al

Ministerio de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El incumplimiento injustificado de los términos establecidos de Ley será causal para iniciar un proceso disciplinario, de oficio o por queja del interesado.

- **Eficacia.** Se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, de oficio remover los obstáculos puramente formales. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.
- **Imparcialidad.** El Ministerio actuará teniendo en cuenta que los procedimientos deben asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna; por consiguiente, deberán brindar un tratamiento igualitario y en el orden en que actúen ante ellos, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- **Publicidad.** El Ministerio dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la Ley.
- **Derecho de defensa y Contradicción de las decisiones administrativas.** En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de controvertir esas decisiones por los medios legales.
- **Gratuidad.** El ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública, caso en el cual el Ministerio únicamente podrá cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.
- **Inclusión.** El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural incorporará el principio de inclusión, garantizando que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía sean tramitadas bajo criterios de igualdad, enfoque diferencial, lenguaje claro y eliminación de barreras tecnológicas, asegurando el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública.

Artículo 4°. Definición y clasificación de los derechos de petición. Para el ejercicio del derecho de petición ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se establece la siguiente clasificación y definición de los tipos de derechos de petición, a saber:

- **Derecho de petición:** Es la solicitud verbal o escrita que puede presentar toda persona natural o jurídica, pública o privada, de manera respetuosa, por motivos de interés general o particular, donde podrá solicitar, por ejemplo: I) El reconocimiento de un derecho, II) Que se resuelva una situación jurídica, III) Que se preste un servicio, IV) Pedir información, V) Consultar, VI) Examinar y Requerir copias de documentos, VII) Formular consultas, VIII) Presentar quejas, denuncias y/o reclamos, o IX) interponer recursos.
- **Petición de interés general.** Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona, ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular solicitudes relacionadas con asuntos que afectan o pueden afectar a la comunidad en general, con independencia de que tengan relación directa con el peticionario.
- **Petición de interés particular.** Derecho fundamental ejercido por cualquier persona, de manera verbal o escrita, en el que el asunto objeto de solicitud interesa, afecta o guarda relación directa con el peticionario, pudiendo consistir en una queja, reclamo, manifestación, felicitación u otra expresión de carácter individual.
- **Consulta.** Solicitud elevada con el fin de obtener la postura, opinión jurídica o criterio de interpretación del Ministerio respecto de materias vinculadas a sus funciones. Las respuestas se emiten conforme al artículo 28 del Código de



Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no son vinculantes ni de obligatorio cumplimiento, tienen carácter orientador y general, y no comprenden la solución directa de problemas específicos ni el análisis de actuaciones particulares.

- **Solicitud de acceso a la información pública.** Derecho fundamental de toda persona a solicitar y obtener información relacionada con las funciones del Ministerio, incluyendo registros, informes, datos o documentos en su poder, salvo que se trate de información pública clasificada o reservada, en los términos de la Ley 1712 de 2014.
- **Solicitud de documentos o copias.** Solicitud mediante la cual se requiere la reproducción de documentos públicos que reposen en la entidad y que no se encuentren sujetos a reserva legal. Cuando los documentos reposen en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, podrán remitirse por este medio sin costo. En caso de reproducción física, el precio no podrá exceder el valor de la copia y estará a cargo del solicitante, conforme a lo establecido por el Ministerio.
- **Petición entre autoridades.** Solicitud formulada entre autoridades administrativas, judiciales, de control, disciplina o fiscalización, mediante la cual se solicita información o documentos en el marco de sus competencias constitucionales o legales.
- **Solicitudes de información de Congresistas y citaciones a debates.** Comprende las solicitudes de información, cuestionarios o citaciones formuladas en ejercicio del control político consagrado en la Ley 5 de 1992. Estas deberán atenderse de manera prioritaria y dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles, conforme a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
- **Peticiones incompletas.** Son aquellas que no reúnen los requisitos mínimos exigidos en la Ley 1755 de 2015 o que carecen de información necesaria para decidir de fondo. En este caso, el Ministerio requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que subsane en un plazo máximo de un (1) mes. De no hacerlo, se decretará el desistimiento y se archivará la actuación, sin perjuicio de que pueda presentarse nuevamente con los requisitos completos.
- **Peticiones oscuras.** Aquellas cuyo objeto o finalidad no puede ser comprendido. En este caso, el Ministerio devolverá la solicitud al interesado para aclaración dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si no se subsana, se archivará.
- **Peticiones irrespetuosas.** Toda petición debe ser formulada en términos respetuosos. Aquellas que carezcan de decoro podrán ser rechazadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.
- **Peticiones reiterativas.** Se consideran así cuando el solicitante haya pedido previamente lo mismo y la entidad ya hubiere emitido decisión de fondo. En tales casos, el Ministerio podrá remitir al peticionario a la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de solicitudes inicialmente negadas por falta de requisitos, en cuyo caso deberá pronunciarse de fondo si se han subsanado.
- **Peticiones conjuntas o análogas.** Cuando más de diez (10) personas presenten solicitudes con identidad respecto del objeto de la petición. En estos casos, el Ministerio podrá emitir una respuesta única, la cual deberá notificarse a los peticionarios, publicarse en un diario de amplia circulación y en la página web institucional, además de entregarse a quienes la soliciten.
- **Peticiones anónimas.** Son aquellas en las que no se suministran datos del peticionario o este solicita reserva de su identidad. Estas deberán ser admitidas y resueltas de fondo cuando contengan información suficiente. En estos casos, la notificación de la respuesta se realizará mediante aviso, publicado en la página web del Ministerio en la sección de Atención a la Ciudadanía, y en la cartelera del centro de atención, conforme al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

- **Información pública clasificada.** Es aquella en poder o custodia del Ministerio que pertenece al ámbito privado, particular o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado cuando su divulgación vulnere derechos fundamentales, en los términos del artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.
- **Información pública reservada.** Es aquella que, estando en poder de la entidad, no puede ser divulgada por disposición constitucional o legal, debido a que su acceso puede causar daño a intereses públicos, conforme a la Ley 1712 de 2014.
- **Queja.** Manifestación verbal, escrita o electrónica de protesta, censura o inconformidad frente a la conducta de servidores públicos o contratistas en ejercicio de sus funciones.
- **Reclamo.** Expresión de inconformidad relacionada con la prestación indebida, deficiente o suspensión injustificada de un servicio a cargo del Ministerio, constituyendo declaración formal por el incumplimiento de un derecho.
- **Denuncia.** Comunicación verbal, escrita o electrónica mediante la cual se informa sobre hechos que puedan constituir una irregularidad administrativa, infracción disciplinaria o delito, atribuibles a servidores públicos o particulares que administren fondos públicos.
- **Sugerencia.** Manifestación verbal, escrita o electrónica que tiene por objeto recomendar acciones para mejorar la prestación de servicios, optimizar los recursos públicos o fortalecer la participación ciudadana en la gestión.
- **Felicitación.** Manifestación positiva mediante la cual los ciudadanos expresan gratitud o conformidad por los servicios prestados por el Ministerio.
- **PQRSDF.** Conjunto de mecanismos de interacción ciudadana que agrupan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Grupos de valor.** Conjunto de personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones) que tienen una relación directa con el Ministerio, como receptores de sus servicios, trámites o como participantes en el cumplimiento de su misión.
- **Grupos de interés.** Conjunto de ciudadanos o personas jurídicas que interactúan con el Ministerio y que buscan influir en sus decisiones y políticas para promover sus objetivos.

CAPÍTULO II

FORMAS DE PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Artículo 5. Formas de presentación. Las peticiones podrán presentarse de forma escrita o verbal. Las peticiones escritas serán elevadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. De las peticiones verbales se dejará constancia. Los recursos, cuando hubiere lugar a ellos, se presentarán conforme a las normas señaladas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. Los peticionarios podrán aportar o formular con su petición los argumentos, pruebas o documentos adicionales que consideren necesarios para el cabal ejercicio de su derecho. En todo caso, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural dejará constancia de la documentación recibida y el funcionario que proyecta la respuesta deberá resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados.

Artículo 6. Peticiones escritas. Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de un documento físico en la ventanilla única de

HL

correspondencia de la sede administrativa, a través de la ventanilla única digital o al correo electrónico atencionalciudadano@minagricultura.gov.co

Artículo 7. Contenido de las peticiones escritas. De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, toda petición debe contener, como mínimo lo siguiente:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o de su apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y la dirección electrónica donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección de su domicilio, en caso de no contar con dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 8. Peticiones verbales. Son las solicitudes recibidas verbalmente en forma presencial o no presencial, a través de medios electrónicos o tecnológicos, vía telefónica o a través de cualquier otro medio idóneo. De las peticiones presentadas en forma verbal ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se dejará constancia, se radicarán de inmediato conforme lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 y se les dará el mismo trámite del derecho de petición escrito.

Artículo 9. Recepción y registro de las peticiones verbales. Cuando el ciudadano desee registrar una PQRSDF verbal, se atenderá de la siguiente manera:

1. **Atención Presencial.** Si la atención se brinda de manera presencial, los servidores públicos y/o el personal asignado en primera instancia, informará, explicará y dará guía para que sea presentada por escrito, en la ventanilla única digital o de manera manuscrita en la ventanilla de radicación de correspondencia.
2. **Atención Telefónica.** En caso de que la comunicación sea de manera telefónica, los servidores públicos y/o el personal asignado que brinda la atención telefónica, orientará de acuerdo con los protocolos y lineamientos internos establecidos, con el fin que sea la persona interesada quien realice la presentación en la ventanilla única digital.

Parágrafo. En caso que el ciudadano, en alguno de los dos eventos descritos, insista en que se radique la petición verbal, los servidores públicos y/o el personal asignado tomará nota de lo que solicita el ciudadano, para ello, dejará constancia y registro de inmediato en formato dispuesto, en el cual indicará, fecha y hora de radicación de la petición; nombre completo, identificación, dirección física o electrónica del peticionario, número de teléfono fijo o celular, objeto de la petición, razones en que se funda la petición o constancia de que no se expresaron los fundamentos de la solicitud, relación de documentos que se anexan; número de radicación de la petición o consecutivo e identificación del funcionario que recibe la petición.

Artículo 10. Canales de atención y comunicación oficial para la recepción de peticiones. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural recibirá y gestionará las peticiones exclusivamente por los siguientes canales de atención y comunicación oficial:

- a) **Atención presencial.** El grupo interno de trabajo de atención al ciudadano es la unidad organizativa que dentro de sus funciones brinda atención personal a la ciudadanía en las instalaciones del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Los servidores públicos y el personal asignado para la atención a la ciudadanía brindarán orientación respecto a las inquietudes presentadas de manera inmediata; recibirán las solicitudes verbales presenciales que haga el peticionario, y brindarán apoyo en caso de que la petición sea escrita, para la radicación correspondiente. Es deber de los servidores públicos y del personal que cumple sus funciones y obligaciones de cara a la atención de la ciudadanía, brindar un trato digno, de acuerdo con el protocolo establecido.
- b) **Ventanilla de correspondencia.** El grupo interno de trabajo de gestión documental y biblioteca gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación, clasificación y tipificación de comunicaciones físicas presentadas directamente por el peticionario, o remitidas en medio físico a través de empresas de mensajería o correo postal.
- c) **Atención telefónica.** Se brinda atención personalizada mediante el PBX (+57) 601 254 33 00 o Línea de Atención al Ciudadano Nacional Gratuita 018000119450. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver de forma inmediata, se le dará el mismo trámite de una petición escrita, conforme se determina en la presente resolución.
- d) **Ventanilla única digital.** Herramienta electrónica de acceso público dispuesta por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la recepción y consulta de peticiones escritas de manera virtual. Ver página web, botón atención al ciudadano.
- e) **Correo electrónico.** El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con el correo electrónico atencionalciudadano@minagricultura.gov.co para la recepción de comunicaciones escritas virtuales presentadas por la ciudadanía, para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite.
- f) **Redes sociales.** Las peticiones que sean presentadas por la ciudadanía a través de las redes sociales institucionales, y que reúnan los siguientes requisitos: 1) Contenga una solicitud respetuosa relacionada con las funciones de la Entidad; 2) Permita la identificación del peticionario; y 3) Posibilite su registro y trazabilidad dentro del sistema gestión documental deberán ser tramitadas conforme al procedimiento interno.
Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos mínimos, la dependencia encargada de la red social procederá a su radicación enviando dicha solicitud al correo gestion.documental@minagricultura.gov.co, para la asignación a la dependencia competente y dar respuesta dentro de los términos legales previstos en la normativa vigente. Cuando la información suministrada resulte incompleta o no se acrediten los requisitos mínimos, el mensaje será gestionado conforme a los lineamientos internos de comunicación institucional.

Parágrafo 1. La petición que llegue a cuentas de correo electrónico de funcionarios, contratistas y/o dependencias, se deben reenviar al correo gestion.documental@minagricultura.gov.co para el debido trámite.



Parágrafo 2. Para definir los términos de atención de la petición, se tomará la fecha y hora de radicación; la única unidad organizativa responsable de radicar, así como del redireccionamiento de solicitudes, es el grupo de gestión documental y biblioteca a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad. Lo anterior en cumplimiento de lo definido por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo AGN 060 de 2001.

Artículo 11. Respuesta a los derechos de petición. Las respuestas a las peticiones presentadas a la entidad deben ser (i) oportunas, (ii) resolver de fondo, (iii) de manera clara, (iv) de manera precisa, (v) congruente con lo solicitado y (vi) ser puestas en conocimiento del peticionario.

En caso de que la respuesta no sea competencia de la entidad, deberá darse prioritariamente traslado a la entidad competente, y excepcionalmente cuando se desconozca la competencia, así deberá informarse al ciudadano, siempre dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO III DE LAS PETICIONES EN GENERAL

Artículo 12. Derecho de petición. Toda actuación que inicie una persona ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, salvo que la misma verse sobre asuntos sujetos a trámite especial a cargo de esta Cartera, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, se le brinde información, así como examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Artículo 13. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, según indica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) **Solicitud de acceso a la información pública.** Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) **Solicitud de documentos o copias.** Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- c) **Consulta.** Se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) **Petición entre autoridades.** Se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- e) **Peticiones de competencia de otra autoridad.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se debe remitir la petición a la entidad competente y se debe enviar copia del oficio remititorio al peticionario.

- f) Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate.** Las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones. Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la citada ley. Las citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios, según el artículo 249, literal d, de la Ley 5 de 1992, deberán atenderse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones. Los requerimientos de las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales, se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad.
- g. Peticiones presentadas por periodistas.** Se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.
- h. Peticiones, consultas o reclamos presentados en razón a la protección de datos personales (Habeas Data).** Se responderán conforme a lo definido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en el cual se establece que se absolverán en el término de diez (10) días hábiles.
- i. Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero el Ministerio podrá continuar de oficio la actuación si considera que es en beneficio del interés público; en tal caso, expedirá respuesta motivada.
- j. Recurso de insistencia.** Es un instrumento otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información. Las características de este son: debe existir una solicitud de información o expedición de copias de documentos ante una autoridad administrativa, surge de la negación de entregar información, por motivos de reserva, pero también cubre cualquier motivo, se interpone ante la misma entidad que negó la información solicitada, el peticionario tiene diez (10) días desde la notificación de la negación para interponer el recurso. Corresponde a la entidad remitir al juzgado el recurso de insistencia con el pronunciamiento que sustente la negación de la información ante el juez dentro de los siguientes 10 días hábiles a la recepción de este.
- k. Las quejas.** Deben ser atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad, excepto aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.
- l. Los reclamos y sugerencias.** Estas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.
- m. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Se deberán devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- n. Peticiones incompletas.** Se deberán atender dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en la entidad, para que el interesado la complete en el término máximo de un (1) mes de conformidad con lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (Modificada por el Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015). Vencidos los términos establecidos en este artículo sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, decretará el desistimiento tácito y archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado pueda volver a presentarla con el lleno de los requisitos legales.
- ñ. Sugerencias.** De requerirse respuesta, se atenderán en los mismos términos generales del Derecho de Petición. Para retroalimentación y fortalecimiento de

40.

la gestión institucional el Grupo de Servicio al Ciudadano, trimestralmente incluirá en el informe de PQRSDF el reporte con las sugerencias recibidas.

- o. Felicitaciones.** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.

Artículo 14. Imposibilidad de resolver peticiones dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el artículo anterior, la Entidad informará al peticionario de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado, lo siguiente:

- a) Los motivos de la demora.
- b) El plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Desistimiento tácito de la petición. Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición en el plazo establecido, salvo que antes de vencer este, solicite prórroga hasta por un término igual.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la Entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado al requirente personalmente y contra el cual procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo. El acto administrativo de que trata el presente artículo será suscrito por el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, decretando el desistimiento tácito y ordenando el archivo de la petición en cuestión, una vez haya constatado con el Grupo de Gestión Documental que el peticionario no completó la petición en el plazo establecido para ello.

Artículo 16. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. El área que tiene a su cargo el trámite de la petición podrá continuar de oficio la actuación si así lo considera pertinente por razones de interés público, en tal caso expedirá acto administrativo motivado y suscrito por el jefe correspondiente.

Artículo 17. Falta de competencia. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, si el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural no es el competente para resolver una petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, si esta obra por escrito.

Parágrafo. Cuando se produzca la asignación y recepción de la petición, el servidor público o contratista definido como competente para dar respuesta, gestionará o atenderá la misma y estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente a la autoridad competente en los términos de ley y según el procedimiento establecido para tal fin. Siempre deberá enviarse copia del oficio remitido al peticionario.

Artículo 18. Atención prioritaria a las peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Artículo 19. Falta disciplinaria. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1°. de la 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

Artículo 20. De la suspensión de los términos para resolver o contestar. De acuerdo con la normativa legal vigente, los términos para resolver o contestar se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
2. Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que éste aporte lo solicitado en virtud del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará a constancia correspondiente.
4. Cuando la entidad suspenda términos e informe que requiere más tiempo para contestar.

Artículo 21. Del rechazo de la petición. Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, al peticionario se le indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, en los términos de los artículos 24 y 25 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

Artículo 22. Notificación de la respuesta. Es responsabilidad del servidor público o contratista, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, con el fin de garantizar el derecho de contradicción y del debido proceso, gestionar la respuesta de las peticiones a su cargo, surtiendo el correspondiente proceso de notificación que aplique para cada caso según el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 1. La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de los medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora de envío de la respuesta por parte de la Entidad.

Artículo 23. Trámite de peticiones sin información sobre el destinatario. las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en las que se desconozca la dirección de notificación del solicitante (virtual o física), se les dará el trámite respectivo y la respuesta se notificará en los términos del inciso segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando el número de radicación que le permita al solicitante hacer seguimiento al trámite de su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co

Artículo 24. Respuesta al derecho de petición verbal. Las respuestas a las peticiones verbales se emitirán en los plazos previstos en el artículo anterior en atención al trámite presentado. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de

radicación. No se dejará constancia ni se radicará el derecho de petición de información verbal, cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación general que brinde el servidor público, o cuando se le informe al peticionario el lugar donde puede dirigirse para obtener la información solicitada.

TITULO II OTRAS DISPOSICIONES

CAPITULO II De las solicitudes de información y copias de documentos

Artículo 25. *Solicitud de Información.* Cualquier persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de información pública clasificada o pública reservada, conforme a la Constitución política y la Ley.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 Y 7 del artículo 24 de la ley 1437 de 2011 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.

Lo anterior, no será oponible a los procedimientos pertinentes de las autoridades a las que se refiere el artículo 27 de la ley 1437 de 2011.

Artículo 26. *Insistencia del solicitante ante la excepción de entregar información reservada.* Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva y el solicitante haya presentado insistencia, el Ministerio procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la ley 1437 de 2011.

Artículo 27. *De la solicitud de copias.* La solicitud de copias de documentos que reposen en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se tramitará por los responsables de su custodia, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad y atendiendo la Política Pública de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración. Para tal fin, se informará al solicitante el costo de las copias conforme las tarifas vigentes.

En ningún caso un servidor público, podrá suministrar copias de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, so pena de las responsabilidades a que haya lugar.

La expedición de cualquier copia que se solicite debe ser autorizada por medio del oficio de respuesta al peticionario que suscriba el jefe de la correspondiente dependencia.

CAPÍTULO III DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS MANEJO DE LA RESERVA LEGAL

Artículo 28. *Información y documentos.* Los documentos procesados y tramitados al interior del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural son públicos. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política, la Ley o el Índice de información Clasificada y Reservada aprobado por el Ministerio.



Parágrafo 1. La solicitud de información de carácter reservado en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural estará sujeta a lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Parágrafo 2. En cuanto al Índice de Información Clasificada y Reservada, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se atenderá a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Artículo 29. Reserva legal. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tramitará y decidirá las peticiones que le formulen relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

Parágrafo. Si el requerimiento recibido corresponde a una queja o reclamo, el servidor público o contratista del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural responsable de su recepción la remitirá directamente al Grupo de Control Interno Disciplinario, garantizando que la información personal de quien radicó la queja no sea divulgada sin su consentimiento, manteniendo siempre la reserva del caso con fundamento en la política interna de protección de tratamiento de datos personales.

Artículo 30. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. La decisión que rechace la solicitud de información o documentos por motivos de reserva legal será motivada, en la cual se indicarán en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella, conforme lo determina el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Artículo 31. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiera en su petición de información o de documentos que tengan carácter reservado, el funcionario de la entidad que rechazó la petición, remitirá tal solicitud al Tribunal Administrativo o Juzgado Administrativo competente, conforme lo determina el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 o demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Parágrafo. La insistencia frente al presente artículo, el peticionario podrá interponerse por escrito y sustentarse en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

TITULO III DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 32. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Corresponde a los servidores públicos y contratistas del Ministerio atender, gestionar y finalizar, en los términos legales, las peticiones asignadas por su superior inmediato. Los directores, jefes y/o coordinadores de la entidad, de acuerdo con sus respectivas competencias, deberán suscribir las respuestas de las

22

peticiones a cargo de su área, siendo los únicos autorizados institucionalmente para el efecto.

Artículo 33. Informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

El Grupo de Atención al Ciudadano, elaborará y gestionará la publicación del informe trimestral de PQRSDF, en los términos establecidos en la ley 190 de 1995, la ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, o los que les modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten.

Dicho informe se presentará por parte del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, de manera periódica al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La publicación del informe trimestral se hará mes vencido en la página web del Ministerio, en la sección Transparencia y Acceso a la Información.

**TITULO IV
DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 34. Aspectos no previstos. En los aspectos no previstos en la presente Resolución se aplicará lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas relativas al ejercicio del derecho de petición, así como aquellas que las modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten.

Artículo 35. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de su publicación, deroga la Resolución 390 de 2019 y las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., a los 05 MAR. 2026

NOTIFIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARTHA VIVIANA CARVAJALINO VILLEGAS
Ministra de Agricultura y Desarrollo Rural

Proyectó: Sonia Constanza Díaz Riveros - Grupo de Atención al Ciudadano
Lina Marcela Hernández Valenzuela - Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: Viviana Marcela Beltrán Bustos - Secretaría General
Héctor Felipe Pisso Castillo - Oficina Asesora Jurídica
Aprobó: Andrés Felipe Ocampo Martínez - Secretario General
Jorge Enrique Moncaleano Ospina - Jefe Oficina Asesora Jurídica

