



Libertad y Orden

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

RESOLUCIÓN NÚMERO

DE 2021

()

“Por la cual se adopta y se designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones”

EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

En uso de sus facultades constitucionales y legales, y en particular las previstas en los artículos 208, 209 y 211 de la Constitución Política de Colombia, artículo 6 del Decreto 1985 del 2013, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política, establece como fines esenciales del estado *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”*.

Que el artículo 23 ibídem consagra el derecho de petición, así: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

Que el artículo 208 Constitucional reza: *“Los ministros y los directores de departamentos administrativos son los jefes de la administración en su respectiva dependencia. Bajo la dirección del Presidente de la República, les corresponde formular las políticas atinentes a su despacho, dirigir la actividad administrativa y ejecutar la ley.”*

Que el artículo 209 ibídem determina 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”*.

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*, establece que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Continuación de la Resolución *“Por la cual se adopta y designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones”*

Que el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado 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”*, establece que: *“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 ”*

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, dispone que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará (...) las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

Que el artículo 76 de la citada Ley establece que *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*

Que el Documento CONPES 3785 de 2013 *“Política nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano”*, implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano *“dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública (...). El modelo define dos áreas de intervención”* Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. Estas dos áreas de intervención permiten que las entidades centren su gestión en detectar y realizar ajustes a los sistemas de atención buscando mejorar y optimizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la satisfacción de esta.

Que el Decreto 1985 del 2013 *“Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias”* en el numeral 32 del artículo 6 señala como funciones del Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural: *“Dirigir la implementación, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.”*

Que el numeral 6 del artículo 21 del Decreto 1985 de 2013 establece como funciones de la Secretaría General: *“Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano y realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas y*

Continuación de la Resolución “Por la cual se adopta y designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones”

reclamos y solicitudes de información que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio.”

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”, dispone que el “*Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.*”

Que el artículo 2.2.22.2.1 del citado Decreto señala dentro de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre otras, la relacionada con “*7. Servicio al ciudadano*”.

Que según el Manual Operativo de la Función Pública en su versión 4 de marzo de 2021, dentro de las dimensiones de operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se encuentra la Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, la cual integra dos perspectivas denominadas: “*de la ventanilla hacia adentro*” y relación “*Estado Ciudadano*” cuyo propósito es permitir que las entidades conduzcan sus actividades a satisfacer todas aquellas necesidades y problemas que se presentan dentro de la operación con el servicio público en aras de alcanzar los resultados propuestos dentro de cada Entidad, en lo que al servicio al ciudadano se refiere.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, fija mediante “*Criterios Diferenciales*” los lineamientos que deberán tener en cuenta las organizaciones, con el fin de hacer una correcta implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, propendiendo por el mejoramiento continuo de estas. Estos criterios se definen como aquellas características específicas de cada Entidad y que le permiten reconocer los niveles de madurez en el que se encuentran dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como identificar las alternativas para su continua aplicación y evaluación, con el fin de realizar la respectiva intervención e ir avanzando en los requisitos exigidos dentro del modelo.

Que de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo versión 4 de la Función Pública, para el nivel intermedio de los criterios diferenciales dentro del MIPG, señalan la existencia del Defensor Ciudadano, cuyo fin es garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecido por la entidad.

Que la Resolución 100 de 2014 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural “*Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa coordinador*”, crea en la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el Grupo de Atención al Ciudadano, cuyas funciones están definidas en el

Continuación de la Resolución "Por la cual se adopta y designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones"

artículo 2: "Implementar al interior del proceso de atención al ciudadano, las actividades necesarias para el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. Coordinar la atención al ciudadano, a través de los canales establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tal fin. (...) Las demás que sean asignadas por autoridad competente y correspondan a la naturaleza del cargo y área de desempeño."

Que el artículo 2 de la Resolución 000198 de 2018 "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de planeación y Gestión-MIPG, y se conforman los Comités Institucionales y Sectoriales de Gestión y Desempeño" del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, menciona dentro de las políticas de gestión y desempeño, el servicio al ciudadano a cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Que la Resolución 00390 de 2019 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural adoptó el procedimiento de trámite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Que la Política de Atención y Servicio al Ciudadano de 2021 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en su numeral 12 establece lo relacionado con la adopción del defensor ciudadano, así: "**12. DEFENSOR CIUDADANO.** El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, adoptará esta figura, con el fin de velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos de hacer peticiones; así mismo, intervendrá en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos del Ministerio en lo referente a PQRDS." Este documento de política fue aprobado mediante acta No. 2 del 30 de junio del 2021 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Que es necesario, adoptar la figura del Defensor Ciudadano, con el objeto de garantizar la protección de los derechos de la ciudadanía ante la entidad pública, así como velar por la obtención de respuesta y resolución oportuna de las solicitudes, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad, y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

[En mérito de lo expuesto,](#)

RESUELVE

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene como objeto adoptar la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el fin de velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), e intervenir en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos de la entidad en lo referente a PQRSD.

Continuación de la Resolución "Por la cual se adopta y designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones"

Artículo 2. Funciones del Defensor Ciudadano. El Defensor Ciudadano ejercerá las siguientes funciones:

1. Velar por que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumpla las disposiciones normativas referentes a la atención a la ciudadanía.
2. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la entidad, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
3. Velar por que el servicio de atención a la ciudadanía sea presentado de forma amable, respetuosa, digna, cálida y especializada, ofreciendo toda la información de los trámites y servicios de la entidad.
4. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de servicios, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
5. Ejercer como vocero de los ciudadanos ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para la protección del derecho fundamental de petición, con el fin de que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos presentados a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido la reglamentación interna sobre el trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
6. Reportar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, las situaciones de controversia presentadas por los ciudadanos referente a los trámites y servicios.
7. Presentar recomendaciones para la formulación y aplicación de políticas para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
8. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza del Defensor Ciudadano.

Artículo 3. Procedencia de la figura del Defensor Ciudadano. El ciudadano podrá acudir al Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en los siguientes casos:

1. Cuando no reciba respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.
2. Cuando la respuesta a la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, no corresponde a lo solicitado por el peticionario.
3. Para formular recomendaciones y propuestas de mejora, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los ciudadanos y la entidad.

Continuación de la Resolución "Por la cual se adopta y designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones"

Artículo 4. Trámite solución de controversias con ocasión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD). El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Defensor Ciudadano, para la solución de controversias con ocasión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD), realizará las siguientes actuaciones:

1. Recibida la solicitud de solución de controversias con ocasión a las PQRSD por parte del ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, manifestando que no se le ha dado respuesta dentro de los términos legales o que esta no corresponde a lo solicitado, el Defensor Ciudadano decidirá si el asunto es de competencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o no. Sino es de competencia de esta entidad ministerial informará su decisión a la dependencia, entidad competente y al interesado. De estimar que, si es competente, resolverá el trámite según los términos establecidos en el Manual Operativo dispuesto en el artículo 5 de la presente resolución.
2. Si el Defensor Ciudadano, en su criterio, considera necesario que el ciudadano aporte documentos o amplíe, adicione o suministre más información de la entregada inicialmente, los mismos deberán ser allegados por el ciudadano. En caso de no obtener respuesta se entenderá por desistida.
3. El Defensor Ciudadano deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión que deberá ser motivada y comunicada al ciudadano. El Defensor una vez profiera su decisión, deberá comunicar a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el ciudadano.
4. La solicitud de solución de controversias se suspenderá de inmediato en el caso que el interesado opte por acudir a la vía judicial. En el caso que el ciudadano presente la solicitud de solución de controversias ante el Defensor Ciudadano y al mismo tiempo ejerza cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto, el Defensor Ciudadano ordenará por escrito el archivo de lo actuado.
5. El ciudadano podrá desistir de la solicitud en cualquier momento, lo cual deberá ser informado al ciudadano para proceder archivar.

Artículo 5. Manual Operativo. La figura del Defensor Ciudadano que trata la presente resolución se adelantará bajo los lineamientos, definidos en el Manual Operativo y sus modificatorios, que será elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano y publicado en la página web (www.minagricultura.gov.co). El Manual podrá ser modificado, adicionado o ajustado por la Secretaría General – Grupo Atención al Ciudadano.

Artículo 6. Designación. Designar al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General o quien haga sus veces, como Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Continuación de la Resolución "Por la cual se adopta y designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones"

Artículo 7. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

RODOLFO ZEA NAVARRO
Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

Elaboró: Lina Marcela Hernández Valenzuela - Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Grace Smith Rodado Yate - Contratista Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Miguel Angel Aguiar Delgadillo - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Aprobó: Martha Lucia Rodríguez Lozano - Secretaria General



MEMORANDO 20213000089553

Bogotá D.C, 11-11-2021

PARA: **DR. MIGUEL ANGEL AGUILAR DELGADILLO**
Jefe Oficina Asesora Jurídica

DE: **MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO**
Secretaria General

ASUNTO: Justificación técnica Resolución " Por la cual se adopta y se designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones".

Por medio de la presente me permito remitir la justificación técnica de la Resolución "Por la cual se adopta y se designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones"

FUNDAMENTO LEGAL

En el artículo 2 de la Constitución Política, establece como fines esenciales del estado *"servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución". Igualmente, en el artículo 23 ibídem consagra el derecho de petición, así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*

Que el artículo 208 Constitucional reza: *"Los ministros y los directores de departamentos administrativos son los jefes de la administración en su respectiva dependencia. Bajo la dirección del Presidente de la República, les corresponde formular las políticas atinentes a su despacho, dirigir la actividad administrativa y ejecutar la ley."*

El artículo 209 ibídem determina 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"*.

Artículo 4 de la Ley 489 de 1998 *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los*



numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”, establece que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado 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”*, establece que: *“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 ”*

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, dispone que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará (...) las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

Artículo 76 de la citada Ley establece que *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*

Documento CONPES 3785 de 2013 *“Política nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano”*, implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano *“dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública (...).El modelo define dos áreas de intervención”* Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. Estas dos áreas de intervención permiten que las entidades centren su gestión en detectar y realizar ajustes a los sistemas de atención buscando mejorar y optimizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la satisfacción de esta.

Decreto 1985 del 2013 *“Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias”* en el numeral 32 del artículo 6 señala como funciones del Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural: *“Dirigir la implementación, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.”* En el numeral 6 del artículo 21 del Decreto 1985 de 2013



establece como funciones de la Secretaría General: *“Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano y realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio.”*

El artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”,* dispone que el *“Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.”*

En el artículo 2.2.22.2.1 del citado Decreto señala dentro de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre otras, la relacionada con *“7. Servicio al ciudadano”*.

La Resolución 100 de 2014 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural *“Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa coordinador”,* crea en la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el Grupo de Atención al Ciudadano, cuyas funciones están definidas en el artículo 2: *“Implementar al interior del proceso de atención al ciudadano, las actividades necesarias para el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. Coordinar la atención al ciudadano, a través de los canales establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tal fin. (...) Las demás que sean asignadas por autoridad competente y correspondan a la naturaleza del cargo y área de desempeño.”*

Resolución 00390 de 2019 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural adoptó el procedimiento de trámite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, fija mediante *“Criterios Diferenciales”* los lineamientos que deberán tener en cuenta las entidades, con el fin de hacer una correcta implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, propendiendo por el mejoramiento continuo de estas. Estos criterios se definen como aquellas características específicas y permiten reconocer los niveles de madurez en el que se encuentran la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como identificar las alternativas para su continua aplicación y evaluación, con el fin de realizar la respectiva intervención e ir avanzando en los requisitos exigidos dentro del modelo



Dentro del nivel intermedio de los criterios diferenciales, señalan la existencia del Defensor Ciudadano, cuyo propósito es garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecido por la entidad.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en aras de ir avanzando en el cumplimiento de estos lineamientos, formuló la Política de Atención y Servicio al Ciudadano, la cual fue aprobada mediante Acta No. 2 del 30 de junio del 2021 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y en el numeral 12 establece lo relacionado con la adopción del defensor ciudadano, *“DEFENSOR CIUDADANO. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, adoptará esta figura, con el fin de velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos de hacer peticiones; así mismo, intervendrá en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos del Ministerio en lo referente a PQRDS”*.

Con el fin de garantizarle a los ciudadanos el derecho constitucional de petición y avanzar en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, es importante que el Ministerio de Agricultura se adopte la figura del defensor ciudadano que tiene como propósito, ser un vocero de los clientes externos de la entidad para atender las reclamaciones que presenten los ciudadanos por la atención recibida, por el incumplimiento de norma, por la calidad de la información presentada, entre otras. Así mismo velar por la obtención de respuesta y resolución oportuna de las solicitudes, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad, y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA Y VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La Resolución no tiene un impacto económico ni de disponibilidad presupuestal.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Resolución está dirigida a los ciudadanos en general que requieren información de la entidad, con el fin de garantizar un adecuado servicio. Igualmente, a todo el personal del Ministerio para conocimiento de los lineamientos.

CONSULTA PREVIA

El presente instrumento no requiere consulta previa.

TEXTO PROPUESTO

Resolución “Por la cual se adopta y se designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones”.



El campo
es de todos

Minagricultura

PUBLICACIÓN

Esta resolución debe ser divulgada y publicada a través de los canales de comunicación establecidos por la entidad, para que los ciudadanos la conozcan y en el momento que lo requiera utilice la figura del Defensor Ciudadano.

CONCLUSIÓN

Con la adopción de la figura del Defensor Ciudadano, se avanza en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se garantiza el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos en recibir respuestas oportunas y de fondo a los requerimientos presentados en el Ministerio.

Cordial saludo,

MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO
Secretaria General

Proyecto: Lina Marcela Hernandez V – Coordinadora Grupo Atención al ciudadano