

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL****RESOLUCIÓN NÚMERO 00390 DE 2019****(28 NOV 2019**

“Por la cual se adopta 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.”

EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3º del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, y el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 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 al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que la Ley 5 de 1992 en relación a los requerimientos del Congreso expresa lo referente a la citación de Ministros para responder cuestionarios escritos y solicitudes de informes por parte de los Senadores y Cámara de Representantes.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone que las autoridades reglamentarán el trámite interno de las peticiones que les corresponda responder, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1448 de 2011 respecto a la atención a las víctimas del conflicto armado interno establece las medidas de atención, asistencia y reparación integral a dicha población.

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 desplazada, deberán contestarse de fondo, de manera clara y precisa, señalando los criterios de respuesta para las mismas.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 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

Continuación de la Resolución "Por el cual se adopta el Procedimiento Trámite Interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"

artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que la Ley Antitrámites - Decreto Ley 019 de 2012 en sus artículos 12 y 13, se determina la atención preferencial que debe brindarse a determinadas personas teniendo en cuenta su condición vulnerable.

Que la Ley 1712 de 2014 regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de este derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición, sustituyendo el Título II, artículo 13 al 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Código Disciplinario Único contenido en la Ley 734 de 2002 en el numeral 19 del artículo 34, establece que son deberes de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el Decreto 1985 de 2013 dentro de las funciones de la Secretaria General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en el numeral 6 del artículo 21 establece: "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".

Que el artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015 dispone que en la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados a responder deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud.

Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, para todas las entidades públicas.

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 teniendo en cuenta todo lo anterior, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural expidió la Resolución 100 de 2014, por medio del cual se creó el Grupo Interno de Atención al Ciudadano y expidió la Resolución interna 383 de 2015 que reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Que con el propósito de garantizar el cumplimiento de la normatividad recientemente expedida, actualizar su reglamentación, incluir las solicitudes de acceso a la Información Pública y los Derechos de petición verbal, es necesario derogar la Resolución 383 de 2015 y definir el Procedimiento Trámite Interno para la atención de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de

Continuación de la Resolución "Por el cual se adopta el Procedimiento Trámite Interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"

Información, el cual se incorporará y formalizará en el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE

Artículo 1. Adóptese 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, el cual se anexa y hace parte integral del presente Acto Administrativo.

Artículo 2. El Procedimiento adoptado mediante la presente Resolución, es de obligatorio cumplimiento por todas las dependencias, servidores públicos y colaboradores de la Entidad, por lo cual, el Ministro, los Viceministros, Secretaria General, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina son responsables de dar respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos o partes interesadas, de acuerdo a su competencia y hacer seguimiento a los requerimientos asignados a sus dependencias garantizando el uso adecuado al Sistema Documental adoptado para el registro y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitud de Información.

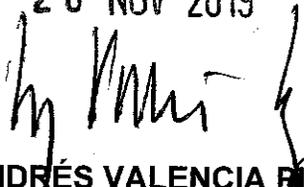
Artículo 3. La Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información presentadas por los ciudadanos, utilizando los reportes estadísticos de PQRDS parametrizados en el Sistema de Gestión Documental y elaborará trimestralmente el Informe de Atención al Ciudadano.

Artículo 4. El Procedimiento Trámite Interno para la atención de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, podrá ser modificado, adicionado o ajustado en el Sistema Integrado de Gestión – SIG por la Secretaria General – Grupo Atención al Ciudadano, previa justificación y socialización a través de los medios de comunicación interna y externa de la Entidad.

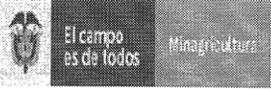
Artículo 5. Vigencia y Derogatorias. La presente Resolución regirá a partir de su publicación y deroga la Resolución 383 de 2015 y las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D. C., a los 28 NOV 2019


ANDRÉS VALENCIA RINZÓN
Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

Elaboró: Lina Marcela Hernández – Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: Diana Fernanda Gutiérrez Moreno- Contratista Secretaria General
Giovanny Pérez Ceballos - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
Aprobó: Ana María López Hernández - Secretaria General

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

1. OBJETIVO

Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información - PQRDS, que son presentadas por los ciudadanos y partes interesadas a través de los diferentes canales de atención definidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para que sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos y normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con los parámetros fijados por la ley para la adecuada atención de PQRDS a través de los diferentes canales de atención y culmina con la presentación del informe trimestral sobre el seguimiento de los requerimientos y la oportunidad de respuesta y la definición de acciones para la mejora por parte de las dependencias que generaron incumplimientos.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política de 1991 - Artículo 23.
- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso - Capítulo Décimo.
- Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005 Antitrámites - Artículo 15.
- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 - Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.
- Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo.
- Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2573 de 2014 - Estrategia Gobierno en línea.
- Decreto 1166 de 2016 - Tratamiento y radicación de peticiones verbales.
- Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Directiva Presidencial 04 de 2009 – Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.

REVISÓ	APROBO
	
Nombre: LINA MARCELA HERNÁNDEZ VALENZUELA Cargo: Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha 20-11-2019	Nombre: ANA MARÍA LÓPEZ HERNÁNDEZ Cargo: Secretaría General Fecha 20-11-2019

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

4. DEFINICIONES

a. PARTES INTERESADAS

Es toda aquella organización, entidad, grupos de valor, grupos de interés, ciudadanos o personas externas que formulan una petición, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

b. CONSULTA O CONCEPTO

Petición mediante la cual se eleva ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural una consulta relacionada con sus funciones o temas de su competencia.

c. DENUNCIA

Mecanismo mediante el cual cualquier persona da aviso en forma verbal o escrita de hechos o conductas posiblemente irregulares por parte de un servidor público, contratista o de un particular que administre fondos o bienes, para que se adelanten las acciones a las que haya lugar.

d. DERECHO DE PETICIÓN

Mecanismo a través del cual se garantiza el derecho fundamental que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre los temas de su competencia, ya sea de interés general o particular.

e. ORFEO

Sistema de Gestión Documental del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

f. PQRDS

Sigla que corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.

g. PETICIONES VERBALES

Son aquellas peticiones que las partes interesadas formulan vía telefónica o presencialmente en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

h. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.

Son todas aquellas peticiones verbales que las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia presentan ante el Ministerio en su lengua o dialecto a través de los canales de atención que se definan para la recepción.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

i. QUEJA

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una parte interesada en relación con una conducta presuntamente irregular, realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o contratistas durante la prestación de sus servicios.

j. RECLAMO

Es toda manifestación de inconformidad presentada por el titular de un derecho cuando considera que ha sido perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio prestado por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

k. SUGERENCIA

Propuesta que presentan las partes interesadas para incidir o mejorar la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

l. FELICITACIÓN

Es el reconocimiento, congratulación o elogio, manifestado por la parte interesada frente a los servicios que presta el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

m. REGISTRO ANÓNIMO

Solicitud realizada por ciudadanos que quieren denunciar o imponer una queja protegiendo su identidad de acuerdo con las normas establecidas en la materia.

n. INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA

Es aquella información que estando en poder o custodia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, pertenece al ámbito propio, particular privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

o. INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA

Es aquella información que estando en poder o custodia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en su calidad de tal, es exceptuada del acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

p. POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO

Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, también son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida a falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente.

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Las partes interesadas pueden presentar sus PQRDS, por cualquiera de los siguientes canales de recepción:

- a. **Documento en Físico:** En la ventanilla única de correspondencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ubicada en la Carrera 8 N° 12B - 31, Edificio Bancol - Piso 5.
- b. **Página Web:** A través de la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, en el link <https://pqr.minagricultura.gov.co/>.
- c. **Atención Personal:** La cual se brinda por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de manera verbal y personalizada.
- d. **Línea Telefónica:** Por medio de la línea gratuita 018000510050, donde se brinda información sobre la oferta institucional del Ministerio, o bien a través del PBX (+571)2543300.
- e. **Chat Interactivo:** En la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, a través del link de Chat Interactivo.

6. CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

- a. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de información, que se reciban a través de la ventanilla única serán admitidas, radicadas y reasignadas por el Grupo de Gestión Documental, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

- b. Los requerimientos que ingresen al Ministerio a través de la página Web, se radican automáticamente en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Grupo Gestión Documental reasignará a la dependencia competente.
- c. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de información, que reciba cualquier dependencias vía correo electrónico deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico gestión.documental@minagricultura.gov.co para ser radicadas y asignadas por el Grupo de Gestión Documental a través del Sistema ORFEO.
- d. El Ministro, los Viceministros, la Secretaria General, los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Dependencias; son responsables del seguimiento al trámite a las PQRDS asignados a sus Dependencias, así como del reporte de PQRDS, generado semanalmente desde el Sistema Documental.
- e. Los funcionarios o contratistas de cada Dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deberán revisar constantemente las solicitudes radicadas a través del Sistema Documental ORFEO, con el fin de identificar las peticiones que no son de su competencia, caso en el cual deberá reasignarlas de manera responsable e inmediata a la Dependencia competente a través del Sistema Documental ORFEO, sin que sea necesario una comunicación adicional, o Entidad competente mediante Oficio, atendiendo los términos legales de respuesta.
- En el evento que una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Solicitud de Información sea remitida por competencia a otra Dependencia de la Entidad, se deberá garantizar que la respuesta se brinde dentro del término oportuno, el cual se contabilizará desde el día hábil siguiente a la recepción y radicación en el Sistema Documental ORFEO.
- f. Cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir y desee formular un requerimiento, deberá acudir a un funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, quien elaborará el registro correspondiente, a través de la Página Web y le entregará copia impresa de la solicitud radicada como constancia, si éste la solicita o si no, le informará el número de radicación asignado.
- g. Cuando el peticionario se comunique a través del canal telefónico y el personal de atención considere que para dar respuesta de fondo a la PQRDS sea necesario realizar análisis o revisión por parte de alguna dependencia, procederá a realizar el registro de la solicitud a través del formulario virtual de PQRDS de la página web y le informará al peticionario el número de radicado asignado.
- h. Las respuestas emitidas por cada dependencia deberán ser firmadas exclusivamente por el personal Directivo: Ministro, Viceministros, Secretaria General, Directores, Subdirectores,

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

Jefes de Oficina, no obstante cuando las necesidades del servicio así lo ameriten podrán suscribirlas los Coordinadores de Grupos de Trabajo.

- i. El Grupo de Gestión Documental es el encargado del envío de las respuestas a través del servicio de correspondencia, lo cual enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el peticionario y la dependencia que emita la respuesta.
- j. Para efectos del trámite de PQRDS, los términos de respuesta establecidos por tipo de solicitudes, son:

TERMINOS PARA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRDS

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación (Según la Norma)	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Consultas y Conceptos externos	30	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14
Derechos de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interes General -o- Particular)	15	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.4 y 5 Decreto 1166 Junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.30 Decreto 103 Enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias - Reclamos	15	Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.7, Art.13 Ley 1755 Junio 30 de 2015, Art 13 Ley 1952 de Enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de documentos	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones	10	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.260
Solicitudes de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No.4 Mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	10	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 14 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo	15	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	10	Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.4. Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 Marzo 6 de 2014 Decreto 1377 Junio 27 de 2013
Sugerencias	15	Ley 1474 Julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	5	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.21

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

- k. Para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán recibidos y radicados el día en que el documento sea registrado en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, por el Grupo de Gestión Documental.
- l. En caso de que no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o la aclare dentro de los diez (10) días siguientes, de conformidad al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 2 de la ley 1755 de 2015, de lo contrario se archivara la petición.
- m. Cuando no fuere posible resolver o contestar el requerimiento en los plazos señalados, conforme con parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 2 de la ley 1755 de 2015, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

Lo anterior no aplica para las respuestas a los requerimientos de los Entes de Control.

- n. Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario por dirección errada, porque la persona no reside o no trabaja en el lugar, o no hay quien reciba la petición, se responderá siguiendo los tiempos antes señalados y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término mínimo de diez (10) días hábiles. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

No obstante, la dependencia responsable validará y realizará las gestiones pertinentes para su respectiva entrega.

- o. Los funcionarios que tengan previstas ausencias justificadas por concepto de vacaciones, comisiones o licencias y los contratistas por suspensión del contrato o antes de culminar su contrato de prestación de servicios, deberán tramitar TODAS sus PQRDS antes de ausentarse de la Entidad, de no ser posible debe informar de ello al Jefe de su dependencia para que se asigne a otro funcionario y/o contratista.
- p. El Ministro, los Viceministros, Secretaria General, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina NO deberán asignar PQRDS a los funcionarios o contratistas ausentes de la Entidad por causas justificadas.
- q. El Grupo de Atención al Ciudadano realizará el reporte del indicador de oportunidad de las respuestas de las peticiones presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio y de acuerdo con la información generada por el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Las dependencias que no cumplan el indicador de oportunidad deberán formular las acciones

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

correctivas para eliminar la causa que está generando el incumplimiento y las presentarán ante el Grupo Administración del SIG del Ministerio para su seguimiento.

- r. Los funcionarios o contratistas de las dependencias responsables de darle trámite a las PQRDS, clasificarán los documentos, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental creadas para el efecto. Es importante clasificar las solicitudes al momento de recibirlas en las dependencias, con el propósito de brindar respuesta oportuna, especialmente los requerimientos que son PQRDS garantizando los tiempos establecidos por la Ley.
- s. Si las peticiones son reiterativas y ya han sido resueltas, se podrá remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

CONDICIONES GENERALES PARA LAS SOLICITUDES DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL y CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Las solicitudes de información formuladas por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, La Defensoría del Pueblo y el Congreso de la República, deben registrarse en el Sistema ORFEO y asignarse a la Dependencia encargada de consolidar la información, de manera inmediata a su recepción.

Las Direcciones, Oficinas y Subdirecciones encargadas de participar en la estructuración de la respuesta a estas solicitudes deben atenderlas con carácter prioritario, para lo cual el funcionario del nivel directivo, coordinador o jefe de oficina tomará todas las medidas que estime pertinentes para asegurar que los colaboradores a su cargo preparen toda la información necesaria para emitir la respuesta de manera ordenada, completa y precisa, sin sobrepasar el plazo otorgado por la Dependencia encargada de consolidar la información.

La solicitud de prórroga para dar respuesta de fondo a estas solicitudes, es una **medida excepcional**, la cual procederá únicamente en casos de fuerza mayor o caso fortuito, en cuyo caso se expondrá de manera suficiente, como mínimo:

- i. ¿Dónde se encuentra la información?
- ii. ¿Quién (es) es (son) el (los) funcionario(s) responsable (s) de custodiar, procesar y administrar la información solicitada?
- iii. ¿Por qué no puede ser remitida la información en los términos solicitados?

En el evento que la prórroga no sea concedida, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, deberá dar respuesta en el término inicialmente previsto.

CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES REALIZADAS POR UN PUEBLO O COMUNIDAD INDIGENA EN IDIOMA DIFERENTE AL CASTELLANO

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

- a. Si el solicitante no puede comunicarse en castellano, el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, grabándola en su lengua nativa, indicando la región o grupo étnico al que pertenece,
- b. El Grupo de Atención al Ciudadano solicitará el apoyo técnico para la traducción de la solicitud ante el Ministerio de Cultura.
- c. Una vez realizadas las gestiones y traducción del documento, el Grupo Atención al Ciudadano enviará a la dependencia competente para emitir la correspondiente respuesta, la cual, deberá ser igualmente traducida por el Ministerio de Cultura.
- d. Finalmente al tener la traducción de la respuesta, el área competente enviará al petionario la respuesta a su requerimiento.

CONDICIONES GENERALES PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, la recepción de las peticiones verbales telefónicas o presenciales en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se realizará de la siguiente manera:

- **Canal Presencial:** En la Oficina Atención al Ciudadano ubicada en la carrera 8 No. 12B-31 piso 5, los ciudadanos podrán radicar peticiones verbales, diligenciando el **Formato de Peticiones Verbales (F03-PR-ASC-01)**, el cual será radicado en el Sistema de Gestión Documental en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Canal Telefónico: A través de la línea gratuita 018000510050 **Opción 1** las partes interesadas pueden radicar las peticiones verbales en el horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes., si se presenta la petición fuera del horario establecido, se habilitará un buzón de voz, donde el ciudadano dejará sus datos de contacto (nombre, teléfono, email y los que considere relevantes para su respuesta). Estas peticiones serán radicadas en el link <https://pgr.minagricultura.gov.co/> el día hábil siguiente, por el personal del Centro de Contacto del Ministerio.

CONDICIONES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE SOLICITUDES ANÓNIMAS

- a. El funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la solicitud anónima, lo realizará a través del Sistema Documental Orfeo.
- b. Las respuestas de peticiones anónimas, deberán publicarse en la cartelera física por un término no mayor a 10 días hábiles, para lo cual, deberá enviarse copia al Grupo Atención al Ciudadano al correo atencionalciudadano@minagricultura.gov.co.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

- c. El Grupo Atención al Ciudadano a través del **Formato Oficios Notificados y publicados en Cartelera Sobre Solicitudes de Usuarios Anónimos (F04-PR-ASC-01)** realizará el seguimiento y control de la publicación de las respuestas a usuarios anónimos.

CONDICIONES GENERALES PARA EL ACCESO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

- a. Las partes interesadas que requieran información de acceso a la información pública lo realizarán a través de los diferentes canales establecidos por el Ministerio y será radicado en Sistema de Gestión Documental - Orfeo.
- b. Los funcionarios o contratistas responsables de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, determinarán de acuerdo al **Formato Inventario de Activos de Información (F01-PR-GST-10)** de la dependencia, si la información es reservada o clasificada, evento en el cual se dará respuesta a las partes interesadas informando que no es posible el acceso a la información pública, para lo cual, señalará expresamente el fundamento constitucional o legal de la reserva señalando la norma, artículo inciso o párrafo.
- c. La persona designada para dar respuesta a una solicitud de acceso de información, debe validar si en el Formato de índice de Información Clasificada y Reservada está catalogada como reservada, en caso que la reserva sea parcial, se tendrá en cuenta la justificación legal definida por la Ley.
- d. Si la información no está reservada o clasificada, el funcionario o contratista dará respuesta de manera completa dentro de los de los diez (10) días hábiles a través del Sistema Documental.
- e. La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada supere un número de diez (10) hojas, el valor de cada uno será determinado mediante Resolución, por medio de la cual se establece el costo de reproducción de información solicitada por particulares ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Exceptuando del pago de las copias a la población víctima del conflicto armado.

ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO

- a. La persona en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado, que desee presentar verbalmente una petición, queja o reclamo, debe

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

dirigirse al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – Oficina de Atención al Ciudadano, si manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de Atención al Ciudadano colaborará en el registro de su petición a través del aplicativo de PQRDS página web.

- b. El Viceministerio de Desarrollo Rural, la Oficina Asesora Jurídica o quien haga sus veces, procederá a contestar o dar traslado al área técnica del MADR conforme al tema del que trate la petición o requerimiento y esta a su vez según sea el caso, procederá a dar traslado a la entidad adscrita o vinculada de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario Pesquero y de Desarrollo Rural 1071 de 2015, mediante comunicación oficial, enviando copia al peticionario.
- c. Las peticiones, quejas y reclamos de la población en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado se reciban en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y serán identificadas de acuerdo con la siguiente clasificación:
 1. Mujer cabeza de hogar
 2. Persona pueblo indígena
 3. Comunidades afrocolombianas
 4. Comunidad ROM
 5. Personas en condición de discapacidad
 6. Adulto mayor
 7. Niña, niño, adolescente no acompañado
 8. Joven
 9. Población desplazada
 10. Población víctima de otros hechos delictivos
- d. El responsable de atender el requerimiento, informará al peticionario dentro del término máximo de diez (10) días hábiles, si la solicitud cumple con los requisitos para su trámite, en caso contrario, deberá indicarle claramente cómo puede corregirla, para que pueda acceder a los programas de ayuda que ofrece el Ministerio.

PETICIÓN INCOMPLETA Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando una petición ya radicada está incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considera que es necesario allegar información para continuar con el trámite, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que complete la solicitud, en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

Se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente al peticionario contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

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. Si el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural considera que es necesario continuar de oficio con la solicitud por razones de interés público, se expedirá resolución motivada.

7. DESARROLLO

RADICACIÓN CORRESPONDENCIA Y PÁGINA WEB

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Radical la solicitud a través de los canales dispuestos para la radicación físico o virtual.	Ciudadano o parte interesada	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
2	Asignar a través del Sistema de Gestión Documental, el requerimiento radicado físico y virtual al área responsable del trámite de acuerdo a su tema de competencia	Personal Gestión Documental y Biblioteca	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
	Recibir y clasificar la solicitud, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental de la dependencia, garantizando la correcta clasificación especialmente las PQRDS.	Director, subdirector, Oficina y Coordinador	
3	Asignar por el Sistema de Gestión Documental, el funcionario o contratista competente para proyectar la respuesta a la PQRDS.	Director, subdirector, Oficina y Coordinador	
4	Una vez revisado el requerimiento y si se determina que es una solicitud de acceso a la información pública, se procederá a revisar el inventario de activos de información de la dependencia para	Persona designada para dar respuesta	Oficio de respuesta

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

	<p>validar si el requerimiento está catalogado como información reservada o clasificada.</p> <p>Si la información está catalogada como reservada o clasificada se dará respuesta negando el acceso a la información pública, indicando el fundamento constitucional o legal de la reserva señalando la norma, artículo inciso o párrafo</p> <p>Si la información NO está catalogada como reservada o clasificada continúe con la gestión de la respuesta.</p>		
5	Proyectar la respuesta a la solicitud, para que el jefe de la dependencia revise y proceda a firmar la comunicación dentro de los términos legales establecidos para las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o solicitudes de información.	Persona designada	Proyecto oficio
6	Firmar la respuesta a la solicitud	Director, subdirector, Jefe Oficina y Coordinador	Oficio
7	Realizar la gestión correspondiente en el Sistema de Gestión Documental para subir la respuesta firmada de acuerdo a los lineamientos del procedimiento PR-ALI-19 “ Producción, Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales ”	Persona designada	Sistema de Gestión Documental
8	Entregar la respuesta al Grupo de Gestión Documental.	Designado de la dependencia	Planilla de entrega
9	Enviar la respuesta al ciudadano	Personal Grupo Gestión Documental y Biblioteca	Documento de respuesta enviado por correo físico o Electrónico.
10	Revisar y realizar seguimiento a los reportes estadísticos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información enviados periódicamente por el Grupo Atención al Ciudadano ©	Director, subdirector, Jefe Oficina, Coordinador, Persona designada	Reportes estadísticos
11	Elaborar trimestralmente el informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.	Coordinador Atención al Ciudadano	Comunicación Interna (memorando y/o

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

			correo electrónico)
12	De acuerdo con el resultado del informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes de información, si su dependencia ha registrado incumplimientos en la oportunidad de respuesta, formule la respectiva acción correctiva para presentarla en el Grupo Administración de Sistemas Integrado de Gestión para su seguimiento.	Director, subdirector, Jefe Oficina y Coordinador.	Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial
- F03-PR-ASC-01 Formato Peticiones Verbales
- F04-PR-ASC-01 Formato Oficios Notificados y Publicados en Cartelera Sobre Solicitudes de Usuarios Anónimos
- PR-SIG-06 Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- PR-ALI-19 Procedimiento Producción, Gestión y Trámite de las comunicaciones Oficiales

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
23-11-2007	2	Definición de un nuevo procedimiento denominado Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y solicitudes de Información, que unifica el procedimiento de Atención y Servicio al Cliente PR-ASC-01 y el procedimiento para el Trámite de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición PR-ASC-02.
27-02-2008	3	Se modifica el título del procedimiento, el alcance y las definiciones excluyendo lo referente a denuncias. Se adicionó en Condiciones Generales los literales f y g. Se modificaron las actividades y responsables de desarrollar el procedimiento.
07-11-2008	4	Se ajustó la base legal, las actividades del desarrollo y los documentos de referencia.
09-06-2009	5	Se cambió el objetivo y el alcance. Se ajustó la base legal y se incluyó la definición de denuncia. Se ampliaron las condiciones para la administración y control de las PQRDS y se definieron

	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

		los medios de recepción de los requerimientos. Se cambiaron las actividades del desarrollo del procedimiento y se modificaron los documentos de referencia.
19-10-2009	6	Se ampliaron la base legal, las definiciones y las condiciones generales del procedimiento. Se modificaron las actividades del cuadro de desarrollo.
30-10-2009	7	Se agregó la resolución 297 de 2009 en la Base Legal del Procedimiento.
23-02-2010	8	Se ajustó la base legal y los documentos de referencia.
16-04-2010	9	Se ajustó la base legal. Se adicionaron definiciones. Se ajustaron las condiciones generales. Se separaron las actividades del cuadro de desarrollo por medios de recepción de PQRDS. Se ajustaron los documentos de referencia.
29-04-2010	10	Se modificó la base legal, se incluyó la definición de población en condición de desplazamiento y se adicionó el numeral 5.2 de las condiciones generales.
11-06-2010	11	Se amplió el alcance del procedimiento. Se incluyó la actividad 20 de los numerales 6.1 y 6.2 y la actividad 16 del numeral 6.3 de los cuadros de desarrollo. Se incluyó en los documentos de referencia el Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
20-08-2010	12	Se modificó el objetivo del procedimiento y se adicionaron los literales t y u del numeral 5.1.
04-04-2011	13	Se ajustaron las definiciones de cliente y ciudadano. Se ajustó el literal b del numeral 5.1 de las Condiciones Generales y se cambió en todo el texto el término cliente por ciudadano.
10-06-2011	14	Se ajustaron las actividades y los documentos de referencia. Se eliminó el Formato Buzón de Sugerencias y se cambió el nombre del Formato Registro Visitas de Cliente por Formato Atención Presencial.
09-04-2012	15	Se ajustó la base legal y el literal f. de las condiciones generales. Se ajustó el literal c. del numeral 5.3. Se modificaron algunos responsables de las actividades de desarrollo del procedimiento. Se ajustaron las actividades de Atención Personal.
10-08-2012	16	Se incluyó en la Base Legal la Ley 1437 de 2011 y se eliminó el Decreto 01 de 1984. Se modificaron las definiciones de Quejas, Reclamos y Conceptos. Se incluyó la definición de sugerencia. Se incluyó el numeral 5.4 de las Condiciones Generales. Se agregó en los Documentos de Referencia el Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
21-08-2014	17	Se modificó el alcance, se incluyó en las condiciones generales el literal v y W. Se incluyó la definición de población víctima.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSION 19
	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	PR-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 20-11-2019

07-10-2015	18	Se incluyeron los numerales X y W en las condiciones generales, y se actualizaron los numerales h,i. Se actualizó la Base legal. Se incluyó en los medios de recepción el Chat interactivo.
20-11-2019	19	Se ajustó el nombre y objetivo del procedimiento. Se incluyó en la Base Legal los Decretos 1186 de 2016, 1499 de 2017 y Ley 1952 de 2019. Se incluyeron las condiciones generales para la atención de peticiones realizadas por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, condiciones generales para la recepción y trámite de las peticiones verbales, y condiciones para el trámite de solicitudes anónimas. Se ajustaron las actividades de radicación física y web. Se crea el formato “Oficios notificados y publicados en carteleras sobre solicitudes de usuarios anónimos”. Se actualiza el logo institucional para algunos documentos.