



**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 000383 DE 2015**

( 06 OCT 2015 )

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información al 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 consagra 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 de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición; y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

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 en el marco de la Ley 1448 del 2011 se dispone la garantía de la atención y orientación normativa y administrativa para la población víctima del conflicto armado interno.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece entre otros 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 teniendo en cuenta lo anterior, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural expidió la Resolución No. 100 de 2014, por medio de la cual se creó el Grupo Interno de Atención al Ciudadano.

Que en los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012 se establece la atención preferencial que debe brindarse a los niños, niñas, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la Fuerza Pública.

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

Que la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición, sustituyendo el Título II, artículos 13 al 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

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 el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, estima necesario adoptar su propio Reglamento Interno para atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o solicitudes de información que en tal sentido se promuevan por los ciudadanos.

En virtud de lo anterior,

## RESUELVE

### CAPÍTULO I Derecho de Petición

**Artículo 1.** *Derecho de petición ante autoridades. Reglas Generales.* De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituye los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, dentro de los términos señalados, y a obtener resolución completa y de fondo sobre la misma. Los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta Resolución. A falta de disposición expresa, se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

**Parágrafo.** Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información, denuncias, solicitud de copias, consultas, sin necesidad de mencionar el artículo 23 de la Constitución Política, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con los artículos 6 de la Ley 962 de 2005, 54 de la Ley 1437 de 2011 y 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 2.** *Contenido de las peticiones.* Las peticiones presentadas ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se tramitarán en los términos de la presente resolución y deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

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 apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta la petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Grupo de Atención al Ciudadano o el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, está en 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.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo lo dispuesto en los artículos 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 3. Presentación y radicación de las peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente, quedando constancia de la misma por parte del funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano que lo atienda, el cual deberá registrarla en el Sistema de Información dispuesto para tal fin; o por escrito mediante cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la recepción de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural podrá dar única respuesta, la cual se publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copia de la misma a quienes las soliciten.

**Artículo 4. Petición incompleta y desistimiento tácito.** Cuando una petición ya radicada este incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considere que es necesario allegar información para continuar con el trámite, se requerirá al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complete la solicitud en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente a aquel en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

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 de que la respectiva solicitud puede ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los tiempos señalados, el funcionario responsable de la respuesta informará al peticionario los motivos de la demora, antes del vencimiento del término señalado en la ley, y señalando a la vez el plazo razonable en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 5. 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.

**Artículo 6. Término para resolver.** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone del término de quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Las solicitudes de información y los cuestionarios escritos que se reciban de los Senadores y Representantes a la Cámara deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Las dependencias correspondientes tendrán un plazo máximo de dos (2) días para dar respuesta al Grupo Asesor del Despacho Agenda Legislativa o quien haga sus veces. Se tendrá un (1) día para el visto bueno de los Viceministros y la Secretaría General, de acuerdo al asunto consultado, y un (1) día para el envío al Congreso en tiempo.

**Parágrafo.** Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.

**Artículo 7. Falta de Competencia.** Si el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural no es competente para dar respuesta a la petición, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, por medio del Grupo de Atención al Ciudadano, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**Artículo 8. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto de la petición el funcionario responsable del trámite le informará al interesado para que corrija su solicitud o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de que el peticionario no corrija o aclare su solicitud se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas e incompletas.

Si las peticiones son reiterativas y ya han sido resueltas, la autoridad se podrá remitir a 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.

*[Handwritten mark]*

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

**Artículo 9.** *Informaciones y documentos reservados.* Para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial los mencionados en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

## CAPÍTULO II Solicitud de Documentos e Información

**Artículo 10.** *Petición de documentos e información.* En ejercicio del derecho de petición, los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información y documentos que versen sobre la acción del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y a que se expidan copias de los mismos, salvo los que tengan reserva constitucional o legal según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1437, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Esta reserva no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas o legalmente competentes para ello, que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural negará el suministro de información o de documentos reservados mediante acto administrativo motivado, que será notificado al peticionario.

**Artículo 11.** *Procedencia y contenido.* Las solicitudes de documentos e información se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**Artículo 12.** *Término para resolver.* La dependencia competente para responder la petición, deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días siguientes a su recepción en la entidad de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Si en el lapso señalado no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.

**Artículo 13.** *Documentos publicados.* Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la dependencia responsable de la respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta o la página web en que se hizo la divulgación. Si el Diario, Boletín o Gaceta se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

**Artículo 14.** *Derecho a conocer, actualizar y rectificar información.* Con las salvedades que establece la Constitución Política y la ley, toda persona tiene derecho a solicitar, acceder, actualizar y rectificar la información que posea el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y particularmente a que se expidan copias de sus documentos.

El derecho del solicitante y el deber del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de expedición de copias a que se refiere este artículo no sólo procede para los documentos escritos o impresos. Se extiende a los objetos muebles con carácter representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas magnetofónicas o fonotípicas, grabaciones magnetofónicas, videos, diskettes, etc., siempre y cuando el

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

solicitante cancele los costos del valor de la copia requerida establecido comercialmente y de conformidad con los trámites señalados en el .42 de esta resolución.

### **CAPÍTULO III**

#### **Consultas o Conceptos**

**Artículo 15.** *Consultas o conceptos.* De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán formular consultas o solicitar conceptos escritos o verbales en relación con las materias a cargo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

**Artículo 16.** *Procedencia y contenido.* Las solicitudes de consulta o concepto se harán de idéntica forma a como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**Artículo 17.** *Término para resolver.* La dependencia competente para resolver la consulta o concepto deberá tramitarla en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, teniendo en cuenta los principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.

Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Quejas, Reclamos y Denuncias**

**Artículo 18.** *Quejas, Reclamos y Denuncias.* De conformidad con el numeral 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público "*recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado*".

**Artículo 19.** *Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias.* La atención de quejas, reclamos y denuncias se hará de idéntica forma a como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**Artículo 20.** *Procedencia y contenido.* Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán por escrito o verbalmente, y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja, reclamo o denuncia.
2. Nombre de la autoridad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.
3. Descripción de las situaciones de hecho, modo y lugar que motivan la queja, reclamo o denuncia.
4. Pruebas que sustenten la queja, reclamo o denuncia.

A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal o fiscal que ameriten, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

**Artículo 21. Trámite.** Las quejas, reclamos o denuncias serán tramitadas por el área competente en la instancia respectiva. En los casos en que se presenten quejas, reclamos o denuncias contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará el traslado de la misma a la Secretaría General, quien iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.

**Artículo 22. Término para resolver.** Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo, excepto aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual se atenderán en los términos previstos en el Código Disciplinario Único vigente a la fecha de los hechos.

#### CAPÍTULO V

#### Peticiones, quejas y reclamos presentados por la población en condición de desplazamiento o por víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado interno

**Artículo 23. Recepción y radicación.** Las peticiones, quejas y reclamos presentados por la población en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado interno serán recibidos y radicados a través del Sistema de Gestión Documental adoptado para el efecto.

**Artículo 24. Solicitantes.** Las peticiones, quejas y reclamos de la población en condición de desplazamiento o de víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado interno que se reciban en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural serán identificadas de acuerdo con la siguiente clasificación:

1. Mujer cabeza de hogar
2. Miembro de una comunidad indígena
3. Miembro de comunidades afrocolombianas
4. Miembro de comunidad ROM
5. Personas en condición de discapacidad
6. Adulto mayor
7. Niña, niño, adolescente no acompañado
8. Población campesina

**Artículo 25. Condiciones y término para resolver.** Las peticiones, quejas y reclamos presentados por la población en condición de desplazamiento, o por víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado interno, se resolverán y contestarán de fondo, de manera clara y precisa, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de registro o radicación en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo se deberá informar así al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará repuesta. Dicho plazo no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

**Artículo 26. Solicitud de informaciones o documentos adicionales.** Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

**Artículo 27. Contestación.** El Viceministerio de Desarrollo Rural, o quien haga sus veces, y el Viceministerio de Asuntos Agropecuarios, o quien haga sus veces, procederá a contestar o dará traslado para respuesta a la dependencia o a la autoridad o funcionario competente, o si es del caso a la entidad adscrita o vinculada competente, mediante comunicación oficial, enviando copia al peticionario, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes sobre la materia. En todo caso la respuesta debe notificarse al peticionario dentro del término antes señalado.

**Artículo 28. Pago de fotocopias.** Se exceptuará a la población en condición de desplazamiento y a la población víctima del conflicto armado interno del pago de fotocopias.

#### **CAPÍTULO VI Disposiciones Comunes**

**Artículo 29. Atención especial.** El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deberá respetar el orden de la presentación de los requerimientos de los ciudadanos, dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que tenga prelación legal. No obstante el Ministerio deberá dar atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adulto mayor, o veterano de la fuerza pública, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012.

*Atención prioritaria.* 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.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esten en peligro la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. El mismo tratamiento se dará si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad.

**Artículo 30. Procedimiento interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.** Las solicitudes de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información serán recibidas siguiendo las siguientes reglas:

1. El escrito será radicado a través del Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, a través del Sistema de Gestión Documental adoptado para el efecto, de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., jornada continua, y se remitirá inmediatamente al funcionario o área del Ministerio competente para adelantar el trámite.
2. De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005, para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario, o la fecha del escrito. Igualmente, la petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo, se

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

entenderá atendido por la entidad desde el día de su incorporación al correo institucional.

3. Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que ingresen a través de la página web serán radicados en el Sistema de Gestión Documental. El Grupo Atención al Ciudadano será el responsable de remitirlo al funcionario o área del Ministerio competente para adelantar el trámite.
4. Si el peticionario así lo solicita, la respuesta puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en el escrito.
5. Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta resolución y se comunicará mediante aviso fijado en un lugar público de la entidad, por un término mínimo de diez (10) días. 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.
6. Si la dependencia a quien se le asigna resolver una petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo considera que es otra dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o entidad la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.

**Artículo 31.** *Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información Verbales.* El Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural será el encargado de recibir las peticiones, cuando el ciudadano las realice de manera presencial, en el horario de atención establecido, y las radicará a través del link de PQRDS de la página web, entregándole copia impresa como constancia de la solicitud. Si la petición es realizada a través de la línea telefónica de atención, la persona que atiende la llamada radicará la solicitud en el link de PQRDS de la página web, informándole al ciudadano el número del radicado, el cual queda registrado en el Sistema de Gestión Documental para realizar la consulta.

**Artículo 32.** *Competencia para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.* El Viceministro, Secretario General, Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador de Grupo a quien corresponda estudiar y resolver el requerimiento, según la naturaleza de éste y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al peticionario, y será el único funcionario autorizado para firmar la respectiva respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deban ser atendidos por un funcionario en especial.

Cuando la petición lo amerite, la respuesta podrá ser consultada con otras dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural sin liberar de responsabilidad al competente.

**Artículo 33.** *Interrupción de los términos para resolver.* Los términos señalados en la presente resolución se interrumpirán:

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

1. Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y ésta no se encuentre en poder del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. La dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente, de manera escrita, y por una sola vez, al interesado para que la allegue, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
2. Mientras se cumplen los términos decretados para la práctica de pruebas de conformidad con el Título III de la Parte I de la Ley 1437 de 2011.
3. La actuación administrativa se suspenderá desde la manifestación del impedimento o desde la presentación de la recusación, hasta cuando se decida.

**Artículo 34. Pruebas.** En el curso del trámite administrativo de una petición, queja, denuncia, reclamo o solicitud de información son procedentes todas las pruebas autorizadas por las normas legales pertinentes y éstas podrán ser decretadas por petición de parte o de oficio, sin formalidad ni términos especiales.

**Artículo 35. Impedimentos de los funcionarios.** Como garantía de imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.

**Artículo 36. Sanciones.** La responsabilidad de uno o más funcionarios, probada mediante las correspondientes vías procesales, acerca de los trámites deficientes de un derecho de petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información, podrán dar lugar a las sanciones disciplinarias que para el efecto dispone el Código Disciplinario Único, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen.

**Artículo 37. Atención y Servicio al Ciudadano.** El Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural será el responsable de brindar información y orientación a los ciudadanos sobre los siguientes temas:

1. Organización de la entidad.
2. Misión que cumple.
3. Políticas y lineamientos sectoriales.
4. Normatividad de la entidad.
5. Mecanismos de Participación Ciudadana.
6. Estructura y funciones generales del sector agropecuario, pesquero y forestal.
7. Servicio de la línea telefónica gratuita de atención al ciudadano.
8. Información publicada en la página web de la entidad.
9. Condiciones para radicar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información sobre las funciones de las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

**Artículo 38. Presentación de informes.** La Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano elaborará trimestralmente el Informe de Atención al Ciudadano, donde se realizará el seguimiento al comportamiento 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 de la entidad. Este informe será presentado en las diferentes instancias que lo requieran y publicado en la página web del Ministerio.

**Artículo 39. Clasificación de acuerdo a las Tablas de Retención Documental.** Los funcionarios y/o contratistas responsables de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, clasificarán el requerimiento de acuerdo a las Tablas de Retención Documental creadas para el efecto.

**Artículo 40. Estadísticas.** El Grupo Atención al Ciudadano realizará el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, a través de los reportes estadísticos parametrizados en el Sistema de Gestión Documental del Ministerio.

**Artículo 41. Canales de atención.** El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural habilitará los sistemas de transmisión electrónica, página web, línea telefónica única de atención, para que los ciudadanos, pueden realizar peticiones a la Entidad.

**Artículo 42. Valor de las copias.** La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada supere un número de cinco (5) hojas. El valor de cada una será de 166 pesos, actualizado anualmente de conformidad con el artículo 3 de la Ley 242 de 1995. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado en cualquiera de las siguientes cuentas:

**Entidad Financiera:** Banco de la República

**Número de Cuenta:** 61011110

**Denominación:** Dirección del Tesoro Nacional – Otras tasas, multas y contribuciones no especificadas.

**Concepto:** Fotocopias

**Código:** 176 (Ministerio de Agricultura)

**Nit:** 8999990902

**Entidad Financiera:** Banco Popular

**Formato:** Convenio Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional

**Nombre de la Cuenta:** Dirección del Tesoro Nacional

**Código Rentístico:** 121255

El correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas.

Se deberá anexar al recibo de consignación copia del mismo, que será entregado al Grupo de Contabilidad de la Subdirección Financiera del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para lo pertinente.

**Artículo 43. Remisión.** Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en las normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural"*

**Artículo 44. Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial las Resoluciones 367 de 2009 y 137 de 2010.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C., a los

06 OCT 2015



**AURELIO IRAGORRI VALENCIA**  
Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

Elaboró: Lina Marcela Hernández - Diana Cubillos  
Revisó: Dra. Alejandra Páez Osorio- Secretaria General.  
Revisó: Dr. Heider Roja Quesada- Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

