

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

objetivo

Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias (PQRSD), 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 normas vigentes.

1. ALCANCE

Inicia con la solicitud presentada por los ciudadanos y/o grupos de interés, mediante los canales de atención establecidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y culmina con la respuesta clara, efectiva, oportuna y de fondo, de acuerdo con los términos señalados en la Ley.

2. A QUIENES VAN DIRIGIDO

Funcionarios y contratista del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

3. BASE LEGAL

NORMA	AÑO	DESCRIPCION	EMITIDO POR
Constitución Política - Artículo 23	1991	Constitución Política	Congreso de la República
Ley 5 -capítulo 10	1992	Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes	Congreso de la República
Ley 962 – Artículo 15	2005	Ley Antitrámites	Congreso de la República
Ley 1474	2011	Estatuto Anticorrupción	Congreso de la República
Ley 1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las que lo modifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Lay 1581	2012	Ley para protección de datos personales	Congreso de la República
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Congreso de la República
Ley 1755	2015	Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.	Congreso de la República
Ley 1952	2019	Código General Disciplinario y las que lo modifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Ley 2080	2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo	Congreso de la República

Reviso LINA MARCELA HERNÁNDEZ VALENZUELA Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha: 17-10-2023	Aprobó BYRON VALDIVIESO VALDIVIESO Secretaria General Fecha: 17-10-2023
--	--

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>		 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		Versión: 21
			Fecha Emisión: 17/10/2023

		contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	
Decreto 2623	2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Presidencia de la República
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Presidencia de la República
Decreto 1166	2016	Tratamiento y radicación de peticiones verbales	Presidencia de la República
Decreto 1499	2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Presidencia de la República
Directiva Presidencial 04	2009	Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.	Presidencia de la República
Resolución 390	2019	Adopta el procedimiento del trámite interno para la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos solicitudes de información y denuncias en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Lineamientos sobre derechos de petición	2020	Lineamientos sobre derechos de petición	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

4. DEFINICIONES

- **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.
- **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.
- **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.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE AUTORIDAD:** Mecanismo del que disponen las distintas entidades y autoridades para realizar solicitudes entre sí.
- **PETICIONES PRIORITARIAS:** Son aquellas solicitudes en las que se pretende el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable; las interpuestas por los niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general cualquier persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, periodistas y veteranos de la fuerza pública.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

- **NOTIFICACIÓN POR AVISO:** Se trata de un mecanismo supletorio para los casos en los que no es posible surtir la notificación personal de las comunicaciones o respuestas que emite el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- **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.
- **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.
- **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.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Es la inclusión de medidas efectivas en las políticas públicas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
- **IGUALDAD:** Brindar una atención que asegure que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio que solicitan. También participar en la toma de decisiones que les afectan y ejercer su derecho sin ninguna limitación o restricción por motivo de su etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.
- **IDENTIDAD DE GENERO:** Se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.
- **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.
- **PETICIONES VERBALES:** Son aquellas peticiones que las partes interesadas formulan vía telefónica o presencialmente en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- **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.
- **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.
- **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.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

- **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.
- **ANÓNIMO:** Corresponde a las manifestaciones escritas o verbales, presentadas por un usuario que no registra datos de contacto o identidad personal con el objetivo de denunciar o colocar una queja protegiendo su identidad de acuerdo con las normas establecidas en la materia.
- **SUGERENCIA:** Propuesta que presentan las partes interesadas para incidir o mejorar la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

5. SIGLAS

- **SGDEA:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias.

6. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

7.1 CANALES DE RADICACIÓN

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 No. 12B – 31, Edificio BANCOL - Piso 5 o en las instalaciones que se destinen para tal fin.
- b. Página Web: A través de la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, en el enlace <https://sgdea.minagricultura.gov.co:8443/frontend-pqrs/#/login>
- c. PQRSD MinAgri: A través del APP del Ministerio los ciudadanos cuentan con este medio, descargando la aplicación en el celular y radicando las solicitudes.
- d. Correo electrónico institucional: Los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes al correo electrónico atencionalciudadano@minagricultura.gov.co o gestion.documental@minagricultura.gov.co

7.2 CANALES DE ATENCIÓN

- a. **Atención Presencial:** La cual se brinda por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de manera verbal y personalizada.
- b. **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 (60+1) 254 33 00.
- c. **Chat Interactivo:** En la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, a través del enlace de Chat Interactivo.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

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

- a. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias, 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 SGDEA – MADR.
- b. Los requerimientos que ingresen al Ministerio a través de la página Web se radican automáticamente en el Sistema de Gestión Documental SGDEA – MADR y el Grupo Gestión Documental reasignará a la dependencia competente.
- c. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias, que reciba cualquier dependencia vía correo electrónico deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico gestion.documental@minagricultura.gov.co para ser radicadas y asignadas por el Grupo de Gestión Documental a través del Sistema SGDEA – MADR.
- d. El Ministro, los Viceministros, el Secretario General, los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores de dependencias; son responsables del seguimiento al trámite de las PQRSD asignados a sus dependencias, así como de revisar y hacer seguimiento al reporte estadístico generado por la herramienta de gestión documental, el cual es enviado a todo los servidores del Ministerio a través de correo electrónico.
- e. Los funcionarios o contratistas de cada dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deben revisar constantemente las solicitudes radicadas a través del Sistema Documental, con el fin de identificar las peticiones que no son de su competencia, caso en el cual deberán reasignarlas de manera responsable e inmediata a la dependencia competente a través del Sistema Documental, sin que sea necesario una comunicación adicional, o realizar el traslado a la Entidad competente mediante Oficio, atendiendo los términos legales de respuesta.

En el evento que una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud de Información y Denuncia sea remitida por competencia a otra dependencia de la Entidad, esta debe garantizar que la respuesta se brinde dentro del término oportuno, el cual se contabiliza desde el día hábil siguiente a la recepción y radicación de la solicitud en el Sistema Documental SGDEA – MADR.

- 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 brindará el apoyo necesario para elaborar la solicitud con el fin de que sea radicada en la ventanilla del Ministerio.
- 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 PQRSD sea necesario tramitar por escrito, se le informará al ciudadano los medios de radicación para que presente la solicitud para que el área competente le dé respuesta específica y oportuna.
- h. Las respuestas emitidas por cada dependencia deben ser firmadas exclusivamente por el personal Directivo: Ministro, Viceministros, Secretaria General, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, de acuerdo con los lineamientos del procedimiento Producción, Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales (PR-ALI-19).
- i. El Grupo de Gestión Documental es el encargado del envío de las respuestas a través del servicio de correspondencia a la dirección física suministrada por el ciudadano, y al correo electrónico a través del sistema de gestión documental SGDEA.
- j. En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual del Defensor Ciudadano MN-ASC-01, el ciudadano puede acudir a la instancia del defensor ciudadano cuando no se haya obtenido respuesta en los tiempos definidos

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

por las normas legales, cuando se sienta insatisfecho por el servicio prestado por el funcionario o contratista de la entidad. Este manual esta publicado en el siguiente enlace <https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-SIG.aspx?MP=1&PR=1>

- k. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural está comprometido en garantizar que el tratamiento de datos personales que realiza se sujete en todo momento a los principios descritos en la ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.
- l. Para efectos del trámite de PQRSD, los términos de respuesta establecidos por tipo de solicitudes son:

TÉRMINOS PARA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN LAS PQRDS

TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días hábiles	
Consultas y Conceptos externos	30	Ley 1755 de 2015 Art. 14
Derechos de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interés 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 de 2015, Art. 2.1.1.3.1.5

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

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 II.
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

- m. 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 –SGDEA, por el Grupo de Gestión Documental.
- n. 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.
- o. Cuando no fuere posible resolver o contestar el requerimiento en los plazos señalados, conforme con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, 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.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

- p. 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 PQRSD 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.
- q. El Ministro, los Viceministros, Secretario General, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina NO deberán asignar PQRDS a los funcionarios o contratistas ausentes de la Entidad por causas justificadas.
- r. 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 SGDEA. Las dependencias que no cumplan el indicador de oportunidad deberán formular las acciones correctivas para eliminar la causa que está generando el incumplimiento y las presentarán ante el Grupo Administración del SIG del Ministerio para su seguimiento.
- s. Los funcionarios o contratistas de las dependencias responsables de darle trámite a las PQRSD clasificarán los documentos, de acuerdo con 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 PQRSD garantizando los tiempos establecidos por la Ley.
- t. 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.
- u. Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están comprometidas en garantizar el cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1581 de 2012, la política de tratamiento de datos personales DE-GGT-05 y demás normas concordantes.
- v. El suministro o comunicación de datos personales solo podrá realizarse cuando corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas legalmente, dando cumplimiento así al principio de confidencialidad.

7.4 CONDICIONES GENERALES PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS DENUNCIAS QUE PRESENTAN LOS CIUDADANOS EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, dispone de los medios de recepción virtuales y presencial para interponer las denuncias, estos son:

- **Documento en Físico:** En la ventanilla única de correspondencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ubicada en la Carrera 8 No. 12B - 31, Edificio BANCOL – Piso 5 o en las instalaciones que se destinen para tal fin.
- **Página Web:** A través de la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co , en el enlace <https://sgdea.minagricultura.gov.co:8443/frontend-pgrs/#/login>
- **PQRSD MinAgri:** A través del APP del Ministerio los ciudadanos cuentan con este medio, descargando la aplicación en el celular y radicando las solicitudes.
- **Correo electrónico institucional:** Los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes al correo electrónico atencionalciudadano@minagricultura.gov.co o gestion.documental@minagricultura.gov.co

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

Las denuncias que se reciban por estos medios de recepción, serán radicadas en el sistema de gestión documental SGDEA implementado por la entidad y asignadas a la dependencia competente para el análisis y el trámite legal de acuerdo con los procedimientos institucionales que se definan para tal fin.

7.5 CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES QUE INTEGREN VARIOS TEMAS DE LA MISIONALIDAD DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Las solicitudes que realizan los ciudadanos, en la cuales se integran varios temas de la misionalidad del Ministerio y cuya competencia se distribuye entre distintas dependencias de la entidad, se tratará de la siguiente forma:

La dependencia que tenga mayor número de preguntas o puntos a su cargo será la responsable de consolidar la información, coordinar los insumos con las demás dependencias técnicas competentes y emitir la respuesta final al peticionario.

Excepcionalmente, cuando exista divergencia entre las áreas misionales al momento de consolidar, coordinar y emitir una respuesta que contenga múltiples solicitudes, la dependencia que tenga a su cargo el radicado deberá remitirlo al Grupo de Atención al Ciudadano de manera inmediata con cinco (5) días de antelación al vencimiento, con el fin de que se reúna la información y se brinde respuesta de clara, oportuna y de fondo al peticionario.

Es importante aclarar que las dependencias misionales deben dar respuesta a las solicitudes que presenten los peticionarios y que son temas de competencia.

Con el fin de ser eficientes en la atención de las solicitudes que presentan los ciudadanos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cada dependencia debe designar un colaborador conocedor de la entidad y de los temas propios de las dependencias a fin de dar información sobre las solicitudes que realizan los ciudadanos y ser interlocutores con el Grupo Atención al Ciudadano para aclarar o dar respuesta a las consultas realizadas por los ciudadanos.

7.6 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 SGDEA 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.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

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.

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

- 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 peticionario la respuesta a su requerimiento.

7.8 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:** El Grupo Atención al Ciudadano ubicada en la carrera 8 No. 12B - 31, Edificio BANCOL - Piso 5 o en las instalaciones que se destinen para tal fin. o en su defecto en el lugar que ejerzan sus funciones, los ciudadanos podrán realizar 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 4:00 p.m. de lunes a viernes.
- **Canal virtual:** A través del formulario publicado en la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, en el enlace <https://sgdea.minagricultura.gov.co:8443/frontend-pqrs/#/login>, los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes verbales.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

7.9 CONDICIONES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE SOLICITUDES ANÓNIMAS Y CUANDO NO ES POSIBLE LA ENTREGA DE RESPUESTA POR MEDIO FÍSICO O VIRTUAL.

- a. El funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la solicitud anónima, lo realizará a través del Sistema Documental SGDEA.
- b. Las respuestas de peticiones anónimas deberán publicarse en la cartelera física y virtual 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.
- 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.
- d. El funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la solicitud de cada una de las dependencias del Ministerio, debe velar por que la respuesta por cualquiera de los medios físico o virtual sea recibida por el peticionario.
- e. En el evento que se evidencie que no fue posible notificar la respuesta al peticionario el funcionario o contratista responsable deberá publicar la respuesta en el medio virtual previsto de manera inmediata y dejará evidencia del trámite en su expediente virtual y físico creado en su dependencia de acuerdo con las tablas de retención documental y en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Para el control de la gestión de la dependencia, deberá quedar archivada debidamente en el expediente creado bajo tabla de retención documental.

7.10 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 – SGDEA.
- b. Los funcionarios o contratistas responsables de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, determinarán de acuerdo al Formato de información clasificada y reservada (F01-PR-ALI-26) 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 de 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 estas 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.

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

- f. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en cumplimiento al artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, adopta en sus procesos de acceso a la información los principios referenciados en la norma, con el objetivo de garantizarle a los ciudadanos el derecho de contar con información clara y oportuna.
- g. Las respuestas a las solicitudes de acceso a información deben ser oportunas, completas motivadas y actualizada. Estas respuestas deben darse dentro de los términos legales establecidos.

7.11 CRITERIOS PARA TENER EN CUENTA PARA DAR RESPUESTA CLARAS Y DE FONDO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

- **COMPLETA Y DE FONDO:** Todas las respuestas emitidas por las diferentes dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deben resolverse de manera completa y detallando todos los asuntos indicados en la petición.
- **CLARA Y ACTUALIZADA:** Las respuestas emitidas deben ser claras utilizando un lenguaje claro y de fácil comprensión, igualmente se debe entregar información actualizada de los diferentes servicios de la Entidad.
- **OBJETIVA Y MOTIVADA:** La respuesta debe tener relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, así mismo se debe exponer el sustento jurídico y técnico cuando el Ministerio no es entidad competente para dar respuesta se debe indicar las razones y trasladar.
- **OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA:** Las respuestas emitidas por el Ministerio se deben dar en los términos establecidos en el artículo 14 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”.

En caso de que la petición no sea competencia del Ministerio a quien se dirige la solicitud, se aplicara los términos establecidos en el artículo 21 de la misma Ley.

7.12 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 dirigirse al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – Grupo de Atención al Ciudadano, si manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de Atención al Ciudadano colaborará en la elaboración de su petición para radicación en la ventanilla de correspondencia.
- 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 1071 de 2015 del Sector Administrativo Agropecuario Pesquero y de Desarrollo Rural, mediante comunicación oficial, enviando copia al peticionario.

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

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

- 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

- c. 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.

7.13 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.

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.

7.14 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.

7.15 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Si se evidencia que la petición recibida en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural no es competencia de la entidad, la dependencia responsable informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días

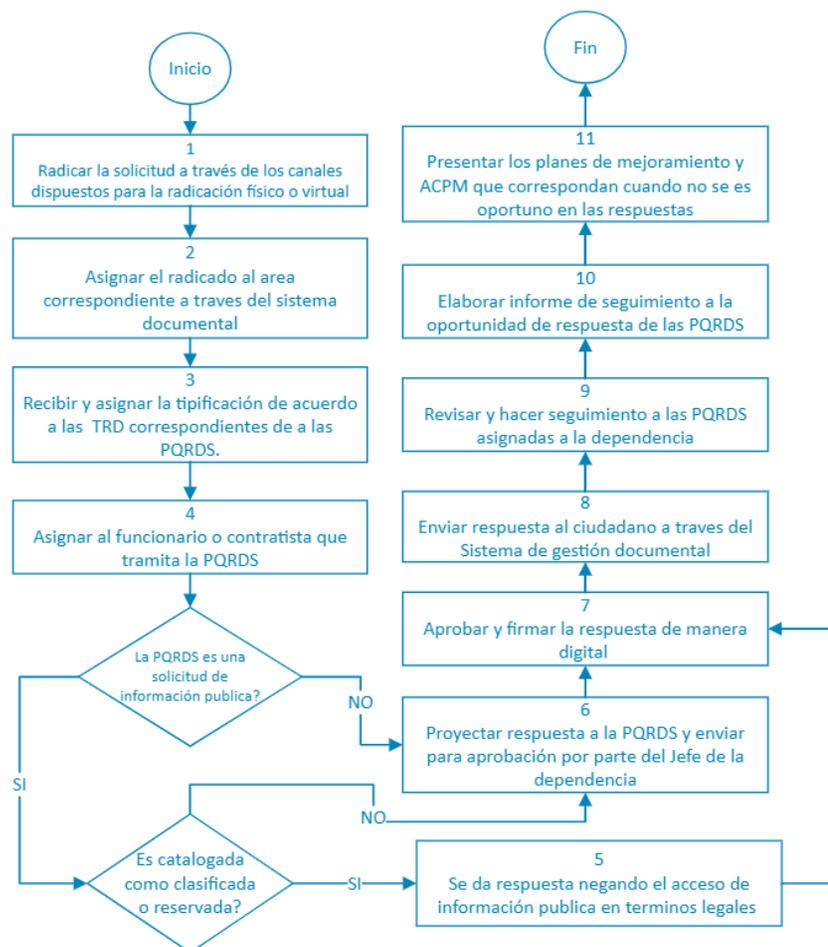
 Relacionamento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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.

7.16 CONDICIONES GENERALES PARA LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS CIUDADANOS EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Las respuestas a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en el Ministerio deben ser oportuna, clara, veraz, gratuita, motivada y actualizada.

7. FLUJOGRAMA



 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>		 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		Versión: 21
			Fecha Emisión: 17/10/2023

8. DESARROLLO (DETALLE DE ACTIVIDADES)

No	¿QUE SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	RIESGOS	CUANTO TIEMPO	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO
1	Radicar la solicitud a través de los canales dispuestos para la radicación físico o virtual	Ciudadano	Utilizando los canales dispuestos para la radicación físico o virtual como se referencia en el numeral 7.1 de este procedimiento	N/A	20 minutos	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
2	Asignar el radicado al área correspondiente a través del sistema documental	Funcionario y/o contratista del Grupo de Gestión Documental	Verifican el tema de la solicitud e identifican el área competente para responder y realizan la asignación a través del Sistema de gestión documental		20 minutos	Petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información
3	Recibir y asignar la tipificación de acuerdo a las TRD correspondientes de a las PQRDS.	Director, subdirector, jefe Oficina y Coordinador	A través del sistema de gestión documental verifica la correcta clasificación de la PQRSD conforme a la TRD – Tabla de retención Documental, aplicable a su dependencia.	Posibilidad de afectación reputacional por la clasificación inadecuada de la solicitud	15 minutos	Registro de la asignación de la TRD en el sistema de gestión documental
4	Asignar al funcionario o contratista que tramita la PQRDS.	Director, subdirector, jefe Oficina y Coordinador	A través del sistema de gestión documental se asigna a funcionario y/o		15 minutos	Registro de la asignación de la PQRDS en el sistema de gestión documental

 Relacionamento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>		 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		Versión: 21
			Fecha Emisión: 17/10/2023

	<p>¿La PQRDS es una solicitud de información pública?</p> <p>¿Es catalogada como clasificada o reservada?</p>		<p>contratista competente para que adelante la respuesta a la solicitud. Se debe verificar si la PQRDS es una solicitud de información pública y proceder así:</p> <p>NO: pasar a la actividad 6.</p> <p>SI: verificar si es esta solicitando información clasificada o reservada. En caso de SI solicita información clasificada o reservada, pasar a la actividad 5; de lo contrario pasar a la actividad 6.</p>			
5	<p>Se da respuesta negando el acceso de información pública en términos legales</p>	<p>Funcionario y/o contratista designado para adelantar la respuesta</p>	<p>Validar en el inventario de activos de información de la dependencia que el requerimiento esta catalogado como información reservada o clasificada. Si esta la información está catalogada como reservada o clasificada se dará respuesta negando el</p>		<p>20 minutos</p>	<p>Proyecto de Oficio de respuesta</p>

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>		 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		Versión: 21
			Fecha Emisión: 17/10/2023

			acceso a la información pública, indicando el fundamento constitucional o legal de la reserva señalando la norma, artículo inciso o párrafo Se continua con lo definido en la actividad 7, de este procedimiento			
6	Proyectar respuesta a la PQRDS y enviar para aprobación por parte del Jefe de la dependencia	Funcionario y/o contratista designado	A través del sistema de gestión documental proyecta la respuesta y envía al jefe para la revisión y aprobación	Posibilidad de afectación reputacional por demora en la revisión y aprobación de la solicitud	1 hora	Proyecto de Oficio de respuesta
7	Aprobar y firmar la respuesta de manera digital	Director, subdirector, jefe Oficina y Coordinador	A través del sistema documental el jefe de la dependencia aprueba y firma digitalmente la respuesta	Posibilidad de afectación reputacional por dar respuesta fuera de los términos establecidos por la Ley.	10 minutos	Oficio de respuesta aprobado
8	Enviar la respuesta al ciudadano a través del sistema de gestión documental	Director, subdirector, jefe Oficina y Coordinador	Una vez la solicitud es aprobada y firmada digitalmente por el jefe de la dependencia, el sistema automáticamente realiza el proceso		10 minutos	Oficio de respuesta

 Relacionamento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>		 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		Versión: 21
			Fecha Emisión: 17/10/2023

			de envío de forma electrónica.			
9	Revisar y hacer seguimiento a las PQRDS asignadas a la dependencia	Director, subdirector, jefe Oficina y Coordinador	Revisar el reporte estadístico enviados periódicamente por el Grupo Atención al Ciudadano, de las solicitudes de PQRDS asignadas a la dependencia para validar el estado de oportunidad de respuesta.		15 minutos	Reporte estadístico
10	Elaborar informe de seguimiento a la oportunidad de respuesta de las PQRDS	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano	Con la información generada en los reportes estadísticos de PQRDS se elabora el informe donde se realiza seguimiento a la oportunidad de respuesta y se envía a todas las áreas		1 día	Informe
11	Presentar los planes de mejoramiento y ACPM que correspondan cuando no se es oportuno en las respuestas	Director, subdirector, jefe Oficina y Coordinador	De acuerdo con el informe de seguimiento y los reportes estadísticos periódicos, presentado por el Grupo Atención al Ciudadano sobre el estado de las PQRDS, se realiza análisis		1 día	Plan de mejoramiento

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>	 Agricultura Código: PR-RCI-01
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023

			sobre los aspectos que está generando la respuesta fuera de término, se diligencia el formato definiendo las acciones a emprender para mejorar la oportunidad de respuesta			
--	--	--	--	--	--	--

9. 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 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

 Relacionamiento ciudadano	<h2>Procedimiento</h2>		 Agricultura
	Trámite interno para la atención a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		Código: PR-RCI-01
			Versión: 21
		Fecha Emisión: 17/10/2023	

Fecha	Versión	Descripción
		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.
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 cartelera sobre solicitudes de usuarios anónimos". Se actualiza el logo institucional para algunos documentos.
17-03-2023	20	En cumplimiento del Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 se modificó el código del proceso de ASC a RCI, se ajustó la base legal y se incluyeron nuevos lineamientos referente a las solicitudes de los ciudadanos donde integra varios temas misionales del Ministerio. Se ajusto lo relacionado con el sistema de gestión documental SGDEA, se ajustaron actividades en el cuadro de desarrollo de acuerdo con el sistema de gestión documental SGDEA.
17-10-2023	21	Se incluyeron los literales f y g en el numeral 7.10. Se incluyó el numeral 7.11. Se ajustó el procedimiento en el nuevo formato establecido en el SIG.