

RESOLUCION 316 DE 2007

(diciembre 26)

Diario Oficial No. 46.854 de 27 de Diciembre de 2007

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3 del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, artículo 32 del Decreto 01 de 1984 y el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3 establecen como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que la Norma Superior 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 la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 dispone que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1º de la Ley 58 de 1982 y 32 del Código Contencioso Administrativo, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al reglamento que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones y las quejas;

Que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en aras de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, estima necesario adoptar su propio Reglamento Interno para

atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos o denuncias que en tal sentido se promuevan por los ciudadanos e igualmente, sobre aquellas que por el mismo sentido se recepcionen y corresponda tramitar a sus entidades adscritas o vinculadas;

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

CAPITULO I

Derecho de petición y consulta de documentos

Artículo 1°. *Derecho de petición.* De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10, 11 y 25 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular peticiones respetuosas a las Entidades Públicas sobre las materias de su competencia. Los funcionarios 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 estará a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

Parágrafo. Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y denuncias o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con el artículo 6° de la Ley 962 de 2005. La presentación de recursos se admitirá por los medios indicados en este inciso, siempre y cuando dé cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 2°. *Procedencia y contenido.* Los derechos de petición presentados ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se tramitarán en los términos de la presente Resolución. Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- Designación de la autoridad a la que se dirigen.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- Objeto de la petición.
- Razones que respaldan la petición.
- Relación de documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se debe allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales imperantes.

Cuando la petición sea presentada a través de apoderado, el interesado debe allegar poder debidamente autenticado.

Artículo 3°. *Petición incompleta.* Cuando a una petición no se adjunten los documentos o informaciones requeridas, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Artículo 4°. *Trámite del derecho de petición*. Los derechos de petición serán recepcionados siguiendo las siguientes reglas:

a) La solicitud escrita será radicada por Archivo y Correspondencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:30 p. m., donde se radicará bajo número, se indicará la fecha y hora de su recibo, sus anexos, se firmará con los mismos datos la copia del solicitante y se remitirá inmediatamente al funcionario de Control Interno Disciplinario, para lo cual no será requisito indispensable la presentación personal, salvo los señalados expresamente;

b) En el caso de que el peticionario manifieste no saber o no poder escribir, debe presentarse ante el funcionario de Control Interno Disciplinario de este Ministerio, quien elaborará el documento escrito de conformidad con la narración realizada por el interesado.

El documento contendrá la solicitud, nombre, identificación, dirección en el cual se recibirá la respuesta y huella dactilar del peticionario.

Surtido este trámite el interesado radicará la petición en la oficina de Archivo y Correspondencia para su respectiva radicación;

c) Todos los derechos de petición, una vez radicados se remitirán inmediatamente al funcionario de Control Interno Disciplinario para que se surta el trámite de reparto, control y seguimiento a los términos de respuesta. El funcionario de Control Interno Disciplinario seguirá el procedimiento de Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información código: PR-ASC-01, aprobado por la Administración del Sistema Integrado de Gestión vigente;

d) La respuesta al derecho de petición debe ser radicada, por parte de la dependencia responsable, en el Grupo de Archivo y Correspondencia para su envío al peticionario, a través del correo oficial y copia de la misma a la oficina de Control Interno Disciplinario;

e) De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005, se entenderá enviado el derecho de petición el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad destinataria y no el día de su incorporación al correo. Si el peticionario así lo solicita, la respuesta al derecho de petición puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en la petición;

f) Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se fijará un edicto en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días. Además, la dependencia responsable de dar respuesta la remitirá al funcionario de Control Interno Disciplinario, en cuya dependencia quedará disponible para ser reclamada por el peticionario. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo;

g) Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

De estas actuaciones, dará informe al funcionario de Control Interno Disciplinario para que lo registre en la Base de Datos de Seguimiento y Control de Atención y Servicio al Cliente código F01-PR-ASC-01, aprobado por la Administración del Sistema Integrado de Gestión vigente.

Parágrafo. *Delegación para atender las peticiones.* El Director o Jefe de la dependencia a la que corresponda estudiar y resolver el derecho de petición según la naturaleza de esta y de acuerdo con las funciones de su competencia, queda delegado para atender la respuesta correspondiente al peticionario y será el único funcionario autorizado para firmar la respectiva respuesta. Cuando la petición lo amerite, la respuesta deberá ser consultada con la Oficina Asesora Jurídica, dependencia que a su vez procurará los trámites que estime necesarios resolver.

Artículo 5°. *Términos para resolver las peticiones.* La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos:

a) El derecho de petición en interés general o particular se deberá resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Entidad. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta;

b) El derecho de petición de información o solicitud de copia de documentos que no hagan parte de expedientes, se deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con el artículo 19 del Código Contencioso Administrativo;

c) Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de copias y certificaciones de expedientes deberá resolverse en un plazo no mayor de tres (3) días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo;

d) Si el derecho de petición implica una formulación de consulta en relación con la materia a cargo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, se deberá resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la entidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo;

e) Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de los documentos a que se refieren los artículos 17 a 24 de Código Contencioso Administrativo, así como expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la Ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público y en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto;

f) La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición; una vez cumplido este término, podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo;

g) Aquellas solicitudes de información que se reciban de los Congresistas, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992;

h) En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, estas se atenderán dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su recibo conforme el artículo 260 de la Ley 5ª de 1992;

i) En relación con la citación al Ministro por parte de las Cámaras Legislativas, para responder cuestionarios escritos, a estos deberá darse respuesta por escrito dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su solicitud, tal como lo establece el literal d) del artículo 249 de la Ley 5ª de 1992.

Parágrafo 1°. En el evento en que en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural por temas coyunturales se reciba un sinnúmero de peticiones, la entidad respetará estrictamente el orden de su presentación. Para procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.

Artículo 6°. *Interrupción de los términos para resolver.* Los términos señalados en el artículo precedente, se interrumpirán:

- a) Cuando la petición no reúna los requisitos del artículo 2° de esta resolución;
- b) Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. La dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita y por una sola vez al interesado para que la allegue;
- c) Mientras se cumplan los términos decretados para la práctica de pruebas.

Parágrafo. Los términos de respuesta del derecho de petición se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información necesarios, de conformidad con el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 7°. *Desistimiento.* En caso de que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

Artículo 8°. *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 este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

Artículo 9°. *Del derecho a conocer, actualizar y rectificar información.* Con las salvedades que establezcan la misma 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.

Parágrafo. El derecho del solicitante y el deber del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de autorizar la expedición a que se refiere este artículo no sólo se invoca para los documentos escritos o impresos sino que se extiende a los objetos muebles con carácter representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas magnetofónicas o fonotípicas, grabaciones magnetofónicas, videos, disquetes, etc., siempre y cuando el solicitante cancele en Tesorería los costos del valor establecido comercialmente y de conformidad con los trámites señalados en el artículo vigésimo segundo de esta resolución.

Artículo 10. *Denegación de petición de información.* El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público. Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal de lo Contencioso Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta corporación decida de conformidad con lo establecido en la ley.

Artículo 11. *Del rechazo de la petición.* Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos,

ofensas, afrentas o provocaciones entre otros, o valiéndose de recomendaciones y en general que despliegue cualquier tipo de conductas semejantes.

Artículo 12. *Quejas, reclamos y denuncias*. De conformidad con 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 13. *Atención de quejas, reclamos y denuncias*. La atención de quejas, reclamos y denuncias se hará a través del funcionario de Control Interno Disciplinario, el cual se encargará del reparto y seguimiento al área competente del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Artículo 14. *Procedencia y contenido*. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano o por cualquier otro medio. En relación con las quejas, reclamos y denuncias estas deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja o reclamo.
- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja o reclamo.
- Descripción de la queja o reclamo y motivos que la sustentan.
- Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja o reclamo.

El funcionario de Control Interno Disciplinario deberá tramitar por escrito las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal y fiscal, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Artículo 15. *Trámite*. Las quejas, reclamos y denuncias serán tramitados por el funcionario de Control Interno Disciplinario ante la dependencia responsable de atenderla. En los casos en que se presenten quejas contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, el funcionario de Control Interno Disciplinario iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.

Parágrafo. 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 o denuncia, serán objeto de las sanciones disciplinarias que para el efecto dispone la Ley 734 de 2002, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen.

Artículo 16. *Término*. Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.

Artículo 17. *De las pruebas*. En el curso del trámite administrativo de una petición, queja, reclamo o denuncia, son procedentes todas las pruebas autorizadas por las normas legales pertinentes y estas tendrán lugar a ser decretadas por petición de parte o de oficio sin formalidad de términos especiales.

Artículo 18. *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 o de algunas de sus entidades adscritas o vinculadas, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo y además se dará aplicación a las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 19. *Información.* Un funcionario de la Dirección de Política Sectorial será el responsable de brindar información y orientación a los ciudadanos sobre los siguientes temas:

- Organización de la Entidad.
- Misión que cumple.
- Políticas y lineamientos sectoriales.
- Divulgación de actos administrativos.
- Normatividad de la Entidad.
- Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del sector agropecuario, pesquero y forestal.
- Atención de la línea telefónica gratuita.
- Información publicada en la página web de la entidad.

Artículo 20. *Presentación de informes.* La Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal de este Ministerio presentará al Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural un informe trimestral sobre el comportamiento del Ministerio frente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, los servicios sobre los que se presenta el mayor número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la Entidad.

Artículo 21. *Utilización de sistemas electrónicos de archivo y transmisión de datos.* El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural habilitará los sistemas de transmisión electrónica, página web, línea telefónica única de atención al cliente y fax para el recibo y envío de información requerida mediante derecho de petición, quejas, reclamos, denuncias o solicitud de información.

Artículo 22. *Valor de las copias.* Cuando las fotocopias solicitadas superen un número de cinco (5) hojas, el valor de cada fotocopia será el establecido anualmente por el Grupo de Servicios Administrativos. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado en la Tesorería del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o en la cuenta que para el efecto se maneja en el Banco de la República y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará de conformidad con el artículo 3° de la Ley 242 de 1995.

Artículo 23. *Horario de atención.* El horario de atención al público para los efectos de la presente resolución, es de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:30 p. m.

Artículo 24. *Remisión.* Lo no previsto en la presente Resolución se regirá por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las demás 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.

Artículo 25. *Vigencia y derogatorias*. La presente resolución comenzará a regir diez (10) días hábiles después de su publicación en el ***Diario Oficial***, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias en especial la Resolución número 00077 del 24 de abril de 2003.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 26 de diciembre de 2007.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Andrés Felipe Arias Leiva.