

RESOLUCIÓN 390 DE 2019

(noviembre 28)

Diario Oficial No. 51.152 de 29 de noviembre 2019

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Por la cual se adopta el procedimiento de trámite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3 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 [10](#) de la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#), consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

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

Que el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015, dispone que las autoridades reglamentarán el trámite interno de las peticiones que les corresponda responder, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

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

Que en el ordinal décimo de la parte resolutive de la Sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional ordenó que las peticiones que formule la población desplazada, deberán contestarse de fondo, de manera clara y precisa, señalando los criterios de respuesta para las mismas.

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

Que el artículo [10](#) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo [15](#) de la Constitución Política; así como el derecho a

la información consagrado en el artículo [20](#) de la misma.

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

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

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

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

Que el Decreto 1985 de 2013 dentro de las funciones de la Secretaria General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en el numeral 6 del artículo 21 establece; “Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano y realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio”.

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

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

Que el Acuerdo número 060 de 2001 del Archivo General de la Nación establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

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

Que con el propósito de garantizar el cumplimiento de la normatividad recientemente expedida, actualizar su reglamentación, incluir las solicitudes de acceso a la Información Pública y los Derechos de petición verbal, es necesario derogar la Resolución [383](#) de 2015 y definir el Procedimiento Trámite Interno para la atención de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información, el cual se incorporará y formalizará en el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adóptese el procedimiento de trámite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el cual se anexa y hace parte integral del presente acto administrativo.



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



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



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



ARTÍCULO 5o. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución regirá a partir de su publicación y deroga la Resolución [383](#) de 2015 y las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 28 de noviembre de 2019.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Andrés Valencia Pinzón.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

