

## RESOLUCIÓN 1904 DE 2010

(junio 1o)

Diario Oficial No. 47.783 de 27 de julio de 2010

### INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012>

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución número 1168 de 25 de marzo de 2010 que reglamenta el trámite de peticiones en el Instituto Colombiano Agropecuario.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012, 'por la cual se reglamenta el trámite de peticiones en el Instituto Colombiano Agropecuario', publicada en el Diario Oficial No. 48.565 de 26 de septiembre de 2012

#### EL GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO “ICA”,

en uso de las facultades legales y en especial las contenidas en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, en los artículos [53](#), [54](#), [55](#) de la Ley 190 de 1995 y artículos [7o](#) y [8o](#) del Decreto 2232 de 1995,

#### CONSIDERANDO:

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

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, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Que el Código Contencioso Administrativo, la Ley [57](#) de 1985 y la Ley [594](#) de 2000, establecen el procedimiento y trámite de las peticiones presentadas ante las autoridades.

Que la Constitución Política en el artículo [209](#) y el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo, prevén que las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden a la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que los numerales 19, 34, 37 y 38 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), establecen como deberes de los servidores públicos competentes:

- a) Dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición;
- b) Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa;
- c) Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar; y
- d) Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

Que el numeral 8 del artículo [35](#) de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), establece que a todo servidor público le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retener o enviarlas a destinatarios diferentes a aquel a quien corresponda su conocimiento.

Que la Ley [962](#) de 2005 tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos [83](#), [84](#), [209](#) y [333](#) de la Carta Política. En tal virtud serán de obligatoria observancia los anteriores principios como rectores de la política de racionalización, estandarización, y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.

Que mediante Resolución número 2015 de 6 de septiembre de 2002 la Gerencia General del ICA expidió el reglamento sobre el derecho de petición y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, sin embargo, la misma no genera claridad frente al procedimiento de las diferentes peticiones, al interior del Instituto.

Que las denominaciones de las diferentes dependencias del ICA enunciadas en la Resolución número 2015 de 2006, fueron modificadas debido al rediseño institucional adoptado mediante los Decretos 4765 y 4766 de diciembre 23 de 2008.

Que fue necesario modificar las disposiciones de que trata la Resolución número 2015 de 2002, relacionados con el trámite interno de las peticiones que presentan los ciudadanos ante el Instituto Colombiano Agropecuario, en ejercicio de las funciones asignadas por el Gobierno Nacional.

Que por la anterior razón se expidió la Resolución número 1168 de 25 de marzo de 2010, y posterior a la revisión de la Procuraduría General de la Nación, a través del oficio radicado bajo el número 53552 del 29 de abril de 2010, la Procuraduría General de la Nación por intermedio de la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, sugirió modificarla en sus artículos 2o, 7o, 9o, 10 y 13, con el fin de continuar con el trámite de aprobación.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1o. ADOPCIÓN DE REGLAMENTO.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Por medio de la presente resolución se adopta el reglamento para el

trámite de peticiones en el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA.

## CAPÍTULO I.

### GENERALIDADES DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 2o. PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El Instituto Colombiano Agropecuario a través de las dependencias, atenderá y resolverá las siguientes peticiones que presenten los ciudadanos:

1. Las solicitudes respetuosas presentadas en interés general y particular.
2. Las peticiones de información.
3. Las quejas.
4. Los reclamos.
5. Las sugerencias.
6. Las denuncias.
7. Las peticiones de consulta.
8. Las certificaciones que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
9. Las presentadas por los miembros del Congreso de la República.
10. Las presentadas por la Defensoría del Pueblo.
11. Las presentadas por las demás autoridades en ejercicio de sus funciones.



ARTÍCULO 3o. DE LOS CANALES Y MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Para allegar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y las demás mencionadas en el artículo anterior, el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, lo hará a través de los siguientes canales y medios:

1. Página web: [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co) en link de atención al ciudadano.
2. Línea gratuita nacional 018000914517.
3. Correo electrónico [quejas@ica.gov.co](mailto:quejas@ica.gov.co).
4. Buzones de sugerencias localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional.
5. Presencialmente en las dependencias establecidas para el efecto en la presente resolución.



ARTÍCULO 4o. DE LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El Instituto Colombiano Agropecuario recibirá las peticiones, quejas,

reclamos y denuncias escritas, en el Grupo de Gestión de Bienes y Servicios, en el Área de Gestión Documental, las cuales serán radicadas con la fecha, hora de recibo y número de radicación respectivo, y serán enviadas para el correspondiente trámite en el Área de Atención al Ciudadano, la cual pertenece al Grupo de Gestión de Bienes y Servicios, en el nivel central.

Sobre la base de datos o códigos de radicación de las solicitudes, el ciudadano podrá realizar el seguimiento al estado de su petición, queja, reclamo o denuncia.

Si la petición, queja, reclamo o denuncia es presentada personalmente en el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, en el Área de Atención al Ciudadano, en el momento de su recepción el funcionario de esta dependencia procederá a revisar el escrito contentivo de la misma, con el fin de constatar que reúne los requisitos señalados en la presente resolución. Si se observa que falta alguno de ellos en el mismo acto se le indicará al peticionario, denunciante, reclamante o quejoso, la información faltante para que proceda a su complementación. Si se insiste en que se le radique, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará al expediente.



ARTÍCULO 5o. EXCLUSIVIDAD EN EL TRÁMITE INICIAL. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En aquellos casos en que las peticiones, denuncias, quejas o reclamos fueren recibidas por cualquier otra dependencia del ICA, distinta al Grupo Gestión de Bienes y Servicios, deberán ser enviadas inmediatamente a las mencionadas dependencias.

Para el caso de las recibidas, a través de la página web del ICA o mediante correo electrónico, deberá procederse en forma inmediata y exclusiva a reenviarlas al correo electrónico [quejas@ica.gov.co](mailto:quejas@ica.gov.co).

En ningún caso podrán efectuarse traslados de peticiones, denuncias, quejas o reclamos entre dependencias, ni obviarse la remisión inmediata al Grupo Gestión de Bienes y Servicios,

Área de Atención al Ciudadano, si son recibidas en el nivel central, o a los funcionarios del nivel desconcentrado a quien se le haya delegado la actividad, si son recibidas en el nivel regional.



ARTÍCULO 6o. DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> De acuerdo con lo establecido en el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deben contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. Designación de la Entidad o Dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con identificación del documento de identidad, la dirección de correspondencia o de correo electrónico o el número de teléfono dónde contactarlo.
3. Objeto de la petición.
4. Razones en que se apoya.
5. Relación de documentos que se acompañan.
6. Firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de apoderado este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO 2o. En caso de uso de medios tecnológicos y electrónicos, el peticionario deberá identificarse plenamente y manifestar su petición en forma clara y completa para ser factible su respuesta.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento en que lo solicite o cuando verifique los requisitos.



ARTÍCULO 7o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El Grupo Gestión de Bienes y Servicios, a través del Área de Atención al Ciudadano en el nivel central, y en el nivel desconcentrado el funcionario a quien se le haya designado esta actividad, verificará el cumplimiento de los requisitos que sean necesarios para resolverla y la enviará a quien tiene la competencia para atenderla. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere pertinente, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento, so pena de considerarse desistida la petición en los términos del Código Contencioso Administrativo.

Este requerimiento suspenderá los términos establecidos para que el Instituto Colombiano Agropecuario decida sobre la petición. El plazo para contestar la petición se contará a partir de la fecha en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento.

PARÁGRAFO 1o. Los funcionarios competentes para resolver las peticiones asignadas, no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos tengan o puedan conseguir en los archivos de las dependencias del Instituto Colombiano Agropecuario.

PARÁGRAFO 2o. El funcionario del Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano en el nivel central y en el nivel desconcentrado el funcionario a quien se le haya designado esta función, tendrá un día hábil a partir del recibo de la petición, para trasladarla a la dependencia competente cuando ello fuere procedente, sin perjuicio de los derechos de petición que por razón del plazo establecido para resolver deban ser trasladadas de forma inmediata.

PARÁGRAFO 3o. Una vez trasladada a la dependencia competente, esta se encargará de tramitar y resolver la petición, en los términos y condiciones establecidos en esta resolución, teniendo en cuenta que el plazo para responder se cuenta a partir del ingreso de la misma al Instituto Colombiano Agropecuario.



ARTÍCULO 8o. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, atenderá las peticiones, quejas, reclamos y denuncias verbales, en días hábiles de lunes a viernes, de ocho de la mañana (8:00 a. m.), a cinco de la tarde (5:00 p. m.), y la decisión podrá comunicarse en la misma forma al peticionario. Para el caso del nivel desconcentrado, la atención se hará dentro del horario laboral de cada una de ellas.

En estos casos, el funcionario correspondiente deberá indagar al peticionario, quejoso, reclamante o denunciante, los motivos de modo, tiempo y lugar de la misma; los nombres apellidos e identificación del peticionario, dirección en la cual recibirá la respuesta y los documentos que anexa.

De todo lo anterior, el funcionario del ICA elaborará un escrito y lo pondrá a consideración del peticionario, quejoso, reclamante o denunciante con el fin de que, con su firma exprese su aceptación respecto del contenido del mismo y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

Para atender estas solicitudes el ICA contará con unos formatos preimpresos en los que incorpore la información indicada y se deje constancia de los requisitos mínimos exigidos. En el evento que la persona manifieste no saber o no poder escribir y pide constancia de la solicitud formulada, el servidor público expedirá copia del formato diligenciado.

Cuando el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano no pueda dar respuesta a la petición, procederá de inmediato a contactar al servidor público competente para atenderla.



ARTÍCULO 9o. DEL TRÁMITE DE LOS ANÓNIMOS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Todo ciudadano tienen derecho de proteger su identidad al momento de presentar su queja o denuncia y el Estado es garante de ello. Por lo mismo, para presentar una queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice.

Sin embargo, el deber de denunciar, consagrado en la Constitución Política de 1991, debe ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que les son otorgados a los presuntos responsables.

Por lo anterior, el inicio y trámite de oficio de la acción disciplinaria a razón de las denuncias o quejas anónimas no procederá, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

En aquellos casos en que la denuncia o queja anónima sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, según sea el caso, procederán al archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

Para efectos de comunicar la respuesta atinente a denuncias o quejas, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 23 de la presente resolución.



ARTÍCULO 10. PLAZOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por escrito en debida forma, deberán resolverse a más tardar, dentro de los plazos citados a continuación, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación en el Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Documentación, así como las recibidas por los medios idóneos y redireccionadas por el Área de Atención al ciudadano del mismo Grupo, así:

1. Las peticiones en interés general, deberán tramitarse y resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
2. Las peticiones en interés particular deberán tramitarse y resolverse dentro de los quince (15)

días hábiles siguientes a su presentación.

3. Las quejas, reclamos y denuncias, deberán resolverse y tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación.

4. Las peticiones de información deberán tramitarse y resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación, si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá que la petición ha sido aceptada, y en consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles inmediatamente siguientes.

5. Las consultas deberán tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación.

6. Las copias se expedirán en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el peticionario da a conocer al ICA el pago de las mismas.

7. Las certificaciones laborales se expedirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su solicitud.

8. Las copias y certificaciones de expedientes se expedirán en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles siguientes a su solicitud.

9. Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles (artículo [16](#) de la Ley 24 de 1992).

10. En el caso de peticiones y requerimientos formulados por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5ª de 1992, especialmente en los artículos [243](#), [249](#) y [258](#), sin exceder el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

11. Las peticiones formuladas por las demás entidades públicas deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, salvo que en ellas se haya establecido un plazo diferente.

PARÁGRAFO. En aquellos casos en los cuales no sea posible resolver y contestar los derechos de petición, denuncias, quejas o reclamos dentro de los plazos señalados en la presente resolución, el funcionario competente informará por escrito al peticionario, denunciante, reclamante o quejoso, manifestándole en forma clara los motivos en los cuales se sustenta la demora e indicándole la fecha en la cual se resolverá o dará respuesta.

Copia de este trámite deberá ser enviada al Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano en el nivel central y en el nivel desconcentrado al funcionario que le sea asignada la función, según sea el caso, con el fin de documentar los expedientes correspondientes.



ARTÍCULO 11. TRÁMITE POR INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los plazos establecidos en la presente resolución, para efectos del traslado y la respuesta de fondo, el funcionario del Área de Atención al Ciudadano, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendió dentro de

los términos señalados.



**ARTÍCULO 12. DE LA INTERRUPCIÓN DE LOS PLAZOS PARA RESOLVER.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Los plazos para resolver las peticiones presentadas ante el ICA, previstos en la presente resolución, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Por requerimientos para complementación de documentos o información.
2. Por práctica de pruebas.

De lo anterior deberá informarse al peticionario, denunciante, quejoso, o reclamante, con copia al Área de Atención al Ciudadano en el nivel central y en el nivel desconcentrado a quien se le haya asignado esta función.



**ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En el nivel central son responsables de atender las peticiones presentadas ante el Instituto Colombiano Agropecuario, los servidores públicos que por su competencia y funciones tengan a cargo las dependencias que guarden relación directa con el tema de la petición presentada.

El funcionario a quien por competencia corresponda atender la petición, es responsable de darle respuesta al peticionario, una vez le haya sido asignado el requerimiento por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano, en el nivel central.

En el nivel desconcentrado, el Gerente Seccional es responsable de atender las peticiones recibidas en cada Seccional o Regional del Instituto Colombiano Agropecuario, debido a la competencia y funciones asignadas en el ejercicio de la microgerencia de los procesos institucionales a su cargo.



**ARTÍCULO 14. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Si al iniciar una actuación administrativa el servidor público encuentra que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir y dar contestación, requerirá al peticionario por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que se haya efectuado la petición, para que aporte lo faltante. Si el requerimiento es verbal, el servidor público dejará constancia por escrito en el expediente de lo solicitado y de la fecha en la cual lo realizó.

Este requerimiento suspende el plazo para decidir y/o responder, por tanto, desde que el peticionario aporte documentos o informaciones, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los plazos para decidir, pero no se podrá solicitar más complemento y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se disponga, conforme lo establece el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.



**ARTÍCULO 15. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Habrá lugar para rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o actitudes semejantes. En el escrito de rechazo deberá señalarse

expresamente la razón por la cual no se atendió la petición.



ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición en los siguientes casos:

1. Cuando expresamente lo hace saber al Instituto Colombiano Agropecuario.
2. Cuando han transcurrido dos (2) meses después de la respuesta y el peticionario no se pronuncia sobre ella.
3. Si transcurridos los dos (2) meses de la solicitud de documentos o información adicional, el peticionario no se pronunciare, el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el Código Contencioso Administrativo.

En estos casos, el ICA dejará constancia de esta situación y archivará el expediente. Sin embargo, si el Instituto lo considera necesario o por ser de interés público podrá continuarse la actuación administrativa de oficio.



ARTÍCULO 17. DE LA ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, la dependencia competente hará un solo expediente al cual se acumularán de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante el ICA y tengan relación íntima con él, para evitar decisiones contradictorias.

La acumulación se hará de conformidad con lo establecido en los Códigos Contencioso Administrativo y Procedimiento Civil.



ARTÍCULO 18. DE LAS PRUEBAS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En el curso de trámite administrativo se podrá pedir y decretar pruebas y allegar información. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.



ARTÍCULO 19. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES Y RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Las decisiones que resuelvan las peticiones de interés particular se comunicarán al interesado, salvo que sus respuesta sea susceptible de recurso, caso en el cual deberán notificarse personalmente al peticionario; cuando no fuere posible se hará por edicto en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo, con la advertencia, en todo caso, acerca de la procedencia de los recursos de reposición o apelación según sea el caso.



ARTÍCULO 20. CITACIÓN A TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el ICA, resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario según sea el caso.

Si la citación no fuere posible o resultare demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros indeterminados, se publicará en la página web de la entidad y en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso, con la inserción del texto o su extracto que permita identificar el objeto de la petición.

El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no se hiciere, se entenderá que desiste de la petición.



**ARTÍCULO 21. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> La esencia de las peticiones reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias deben cumplir con los requisitos de oportunidad, deben resolver el fondo en forma clara, precisa y de manera congruente lo solicitado; y debe ser conocida por el peticionario, denunciante, quejosos o reclamante.

Para efectos de cerrar los respectivos expedientes, en el nivel central deberá enviarse al Área de Atención al Ciudadano, copia de las respuestas dadas por el funcionario competente al peticionario, quejoso, reclamante o denunciante con el fin de registrar la información correspondiente en la base de datos y actualizar los datos de trazabilidad del requerimiento.

En el nivel desconcentrado se realizará el mismo trámite, enviando la información al funcionario que le sea asignada la función, según sea el caso, con el fin de documentar los expedientes correspondientes.



**ARTÍCULO 22. DE LA PUBLICIDAD DE LAS RESPUESTAS.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En el evento que el peticionario, denunciante, quejoso o reclamante no haya indicado los datos de contacto a dónde enviar la respuesta, el funcionario competente publicará en un lugar visible resumen de la contestación, por el término de diez (10) días, con el fin de que se dé suficiente publicidad al texto de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación institucional brindada.

De tal actuación, en el nivel central se informará al Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano y remitirán los documentos de soporte correspondiente, y en el nivel desconcentrado se realizará el mismo procedimiento, enviando los soportes al funcionario designado al manejo de esta actividad.

## CAPÍTULO II.

### GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.



**ARTÍCULO 23. PROCEDENCIA.** <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar y obtener acceso a la información, de las actuaciones y los documentos que reposan en el ICA, pedir copias de los mismos y solicitar certificaciones, salvo los que tengan reserva constitucional o legal (artículos [12](#) y [19](#), Ley 57 de 1985). Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 24. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En lo relacionado con los asuntos de información general, el ICA dispondrá que en el Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano y en la página web de la Entidad, se dé a conocer la documentación actualizada de interés general, de conformidad con lo previsto en el artículo [18](#) del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 25. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El ICA solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes y se notificará al peticionario y al Ministerio Público, en los términos del artículo [23](#) del Código Contencioso Administrativo. Si la persona interesada insistiera en su petición, corresponderá a la jurisdicción de lo contencioso administrativo que tenga competencia en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia, si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Juzgado o Tribunal Administrativo según sea el caso, para que este decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término en el caso en que el Juzgado o el Tribunal Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente (artículo [21](#) Ley 57 de 1985).

PARÁGRAFO 1o. Los documentos que tengan carácter reservado, se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de “Carácter Reservado”. A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

PARÁGRAFO 2o. Para los fines pertinentes el ICA notificará a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, de las decisiones que resuelvan negativamente las peticiones de información, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [8o](#) del Decreto-ley 262 de 2000.

ARTÍCULO 26. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El examen de documentos se hará en horas de despacho y previa autorización del funcionario competente, según sea el caso, o del servidor público en que se haya delegado dicha facultad.

ARTÍCULO 27. PETICIÓN DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> La petición de copias o de fotocopias de documentos que reposen en el ICA, serán tramitadas en el nivel central ante el Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano o ante la Oficina Asesora Jurídica y en el nivel desconcentrado ante la Gerencia o Dirección Regional competente.

Cuando la petición verse sobre fotocopias auténticas, la oficina competente expedirá copias y verificará los originales. Igual procedimiento se surtirá para los documentos expedidos y firmados electrónicamente siguiendo lo dispuesto por la ley para el caso concreto.

En cualquiera de los eventos anteriores, el servidor público responsable deberá informar al

petionario el número y el valor de las copias solicitadas, el cual deberá ser cancelado ante la entidad bancaria respectiva, previa expedición de la factura ICA, dentro del mes siguiente de recibida la comunicación por el petionario. Una vez recibido el importe y presentado el recibo correspondiente, el servidor público responsable dispondrá de tres (3) días hábiles para expedir las copias correspondientes.

Si por cualquier razón, no fuere posible reproducir en el ICA los documentos cuya copia sea solicitada, la Oficina Asesora Jurídica indicará el sitio en el cual se sacarán las copias, debiendo ser canceladas total y previamente por el petionario.

PARÁGRAFO. El valor de cada copia será el establecido anualmente por la Gerencia General del ICA, teniendo en cuenta el índice de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo [24](#) del Código Contencioso Administrativo, subrogado por el artículo [17](#) de la Ley 57 de 1985 y el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.

### CAPÍTULO III.

#### GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE CONSULTA.

ARTÍCULO 28. PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El ICA atenderá y resolverá las consultas verbales o escritas relacionadas con las materias de su cargo. Para estos efectos, se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

Las consultas jurídicas serán resueltas únicamente por la Oficina Asesora Jurídica y las consultas técnicas serán resueltas por cada una de las Subgerencias, según sea su competencia.

PARÁGRAFO. En el caso de una consulta técnica que deba tener un concepto jurídico, esta se resolverá por la Oficina Asesora Jurídica, con el objeto de tener unidad de criterio.

ARTÍCULO 29. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Las respuestas a las consultas dadas por los servidores públicos del ICA, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.

### CAPÍTULO IV.

#### DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 30. PETICIONES DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL ICA. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Los servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario deberán presentar sus peticiones como lo harán todos los ciudadanos, a través del Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano o Área de Gestión Documental o por cualquier medio idóneo establecido en el artículo [3o](#) de la presente resolución y su trámite se someterá a lo preceptuado en la misma.

ARTÍCULO 31. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> En el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás

requerimientos radicados ante el ICA, se deberá respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en esta resolución, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma (artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo).

Para la verificación del cumplimiento del derecho de turno, será obligación llevar un registro de presentación de documentos a cargo del Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano en el nivel central, en el cual se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que se pueda verificar, el estricto respeto al derecho de turno. En el nivel desconcentrado, se realizará la misma actividad, a cargo del funcionario que sea designado para el desarrollo de la actividad.



ARTÍCULO 32. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Las situaciones y los procedimientos administrativos no regulados en esta resolución se registrarán por las normas especiales y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones que lo modifiquen o adicionen.



ARTÍCULO 33. SEGUIMIENTO Y CONTROL. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> La Subgerencia Administrativa y Financiera a través del Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano implementará un sistema centralizado de registro, seguimiento y control de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, consultas y demás tipos de requerimientos que presenten los ciudadanos ante el ICA, para que haya un inventario actualizado de los mismos y un acceso rápido y eficiente de la información, tanto para la entidad como para los entes de control.



ARTÍCULO 34. PRESENTACIÓN DE INFORMES. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Los Gerentes Seccionales o quien haga sus veces, dentro de los cinco (5) primeros días al vencimiento del trimestre, deberán enviar al Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano, la información sobre mecanismos de participación ciudadana recibidos y tramitados en cada Seccional, de conformidad con el formato establecido, con el fin de consolidar la información en la base de datos en el nivel central y enviar al nivel directivo el informe correspondiente.



ARTÍCULO 35. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, el ICA podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias, en las diversas modalidades previstas.



ARTÍCULO 36. SANCIONES DISCIPLINARIAS. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> El incumplimiento en los términos para atender y resolver las peticiones aquí reguladas y la inobservancia de los principios consagrados en el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, relacionados con las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario, la cual será sancionada disciplinariamente por el ICA de conformidad con las normas legales vigentes, sin perjuicio de la

acción prevalente que ejerza la Procuraduría General de la Nación.



ARTÍCULO 37. PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012> Tanto el presente Reglamento como los registros de información relacionados con el derecho de turno, se mantendrá a disposición de los usuarios, en el nivel central en el Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano y en el nivel desconcentrado en la Gerencia Seccional.



ARTÍCULO 38. CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL REGLAMENTO. El Grupo Gestión de Bienes y Servicios Área de Atención al Ciudadano en asocio con el Grupo Gestión del Talento Humano Área de Capacitación, previa concertación con cada uno de los directivos del nivel central como desconcentrado, adelantará la debida socialización de la presente resolución, para su efectiva aplicación.



ARTÍCULO 39. VIGENCIA. <**Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 2544 de 2012**> La presente resolución deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 2015 del 6 de septiembre de 2002, el numeral 7 del artículo 2o, el artículo 10, numeral 3 del artículo 13 y modifica el artículo 9o de la Resolución 1168 de 25 de marzo de 2010, y regirá a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**, previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación y se comunicará a todos los servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario.

Notas del Editor

A la fecha de publicación de esta resolución, la Resolución 1168 de 2010, por este artículo modificada, no había sido publicada en el Diario Oficial.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 1o de junio de 2010.

El Gerente General,

LUIS FERNANDO CAICEDO LINCE.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

