RESOLUCIÓN 2544 DE 2012

(agosto 13)

Diario Oficial No. 48.565 de 26 de septiembre de 2012

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones en el Instituto Colombiano Agropecuario.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 3037 de 2012, 'por la cual se modifica parcialmente el artículo 35 de la Resolución número 2544 del 13 de agosto 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

LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO “ICA”,

en uso de las facultades legales y en especial las contenidas en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que la Constitución Política, en sus artículos 23 y 74, y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagran 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 el numeral 2 del artículo 8o del Decreto-ley 262 de 2000 asignó como función de la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales la de revisar para la aprobación del Procurador General de la Nación los reglamentos que expidan, entre otros, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional, que versen acerca de la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas relacionadas con los servicios a su cargo;

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su Título II 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, prevén que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad,

coordinación, eficacia, economía y celeridad;

Que los numerales 19, 34, 37 y 38 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario), 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 Único Disciplinario), 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 el Decreto-ley 19 de 2012 en su artículo 1o sobre el objeto general de esta norma señala que los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley, en tal virtud, este decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen;

Que el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, estableció que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria;

Que mediante Resolución número 1904 de 1o de junio de 2010, la Gerencia General del ICA expidió el reglamento sobre el derecho de petición y la atención de quejas, reclamos y sugerencias al interior del Instituto;

Que las denominaciones de las diferentes dependencias del ICA enunciadas en la Resolución número 1904 de 2010, fueron modificadas por la creación y organización de los Grupos Internos de Trabajo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, mediante la Resolución número 5450 del 30 de diciembre de 2011;

Que la Resolución número 5450 de 2011, por la cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, creó el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, atribuyéndole las funciones relacionadas a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias;

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. ADOPCIÓN DE REGLAMENTO. Por medio de la presente resolución se adopta el reglamento para el trámite de peticiones en el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA.

CAPÍTULO I.

DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 2o. PROCEDENCIA. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, en atención a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, a través de las dependencias, atenderá y resolverá las peticiones respetuosas presentadas en interés general y particular que presenten los ciudadanos, mediante las cuales soliciten, entre otros:

1. El reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica o se le preste un servicio.

2. Las peticiones de información.

3. El examen y requerimiento de copias de documentos.

4. Las quejas.

5. Los reclamos.

6. Las sugerencias.

7. Las denuncias.

8. Las peticiones de consulta.

9. Las certificaciones que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.

10. La interposición de recursos.

ARTÍCULO 3o. DE LOS CANALES Y MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y las demás mencionadas en el artículo anterior, se podrán presentar ante el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, a través de los siguientes canales y medios:

1. Página web: www.ica.gov.co en link de atención al ciudadano.

2. Línea gratuita nacional. 018000114517

3. Correos electrónicos institucionales creados para el efecto.

4. Buzones de peticiones, quejas y reclamos, localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional.

5. Presencialmente de forma verbal o por escrito 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. El Instituto Colombiano Agropecuario recibirá las peticiones, quejas, reclamos y denuncias escritas, en la ventanilla de correspondencia del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental o en la ventanilla de correspondencia de las Gerencias Seccionales y Oficinas Locales. 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.

ARTÍCULO 5o. DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones deben contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 6o. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS VERBALES. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental 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. En las Gerencias Seccionales y Oficinas Locales, la atención se hará dentro del horario laboral de cada una de ellas.

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 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, el funcionario pondrá este escrito 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. En el evento que la persona pida constancia de la solicitud formulada, el servidor público expedirá copia del formato diligenciado.

Cuando el Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental no pueda dar respuesta a la petición verbal, procederá de inmediato a dar traslado de la misma al servidor público competente para que este proceda a atenderla de la misma forma.

ARTÍCULO 7o. DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS ANÓNIMAS. 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 anónimas, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 16 de la presente resolución.

ARTÍCULO 8o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el nivel central, y en las Gerencias Seccionales y Oficinas Locales 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 que la petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de la actuación administrativa el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se esté adelantando un trámite ante el ICA, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad.

PARÁGRAFO 2o. El funcionario del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental 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 o radicación de la misma en el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA.

ARTÍCULO 9o. PLAZOS PARA RESOLVER. Las peticiones enunciadas en el artículo 2o de la presente resolución excepto las peticiones de documentos y las peticiones de consulta, y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y peticiones de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. 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).

4. 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.

5. Las peticiones de información formuladas por las demás entidades públicas deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, los demás tipos de peticiones elevadas por las demás entidades públicas se resolverán en los términos fijados en el inciso 1o y el numeral 2 de este artículo, según el caso.

PARÁGRAFO 1o. Los anteriores términos se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación en la ventanilla de correspondencia del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental o de las Seccionales, así como las recibidas por los medios enunciados en el artículo 3o de la presente resolución y redireccionadas por el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

PARÁGRAFO 2o. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término señalado, esta situación al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Copia de este trámite deberá ser enviada al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el nivel central y en las Gerencias Seccionales y Oficinas Locales, al funcionario que le sea asignada la función, según sea el caso, con el fin de documentar los expedientes correspondientes.

ARTÍCULO 10. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN. 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.

Procederá también el rechazo de la petición cuando esta verse sobre la solicitud de documentos que tengan carácter de reserva legal.

ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición en los siguientes casos:

1. Cuando expresamente lo hace saber al Instituto Colombiano Agropecuario.

A pesar de lo anterior el ICA podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

2. Si transcurrido un (1) mes de la solicitud de documentos, información adicional, o se deban adelantar gestiones de trámite a cargo del peticionario, y este no se pronunciare.

En este caso, el ICA decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 12. DE LA INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los plazos para resolver las peticiones presentadas ante el ICA, previstos en la presente resolución, se interrumpen cuando se presente alguna de las circunstancias descritas el parágrafo 2o del artículo 9o de esta resolución.

Los plazos para resolver las peticiones se suspenderán por requerimientos para complementación de documentos o información de que trata el artículo 8o de la presente resolución.

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

PARÁGRAFO 1o. En el evento en que se dé lugar la interrupción de los términos para resolver las peticiones, el plazo para resolver la petición no podrá ser superior al doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2o. Una vez superados los hechos que den lugar a la suspensión, se reanudará al día siguiente el término legal para la correspondiente resolución de la petición.

ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. 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, y serán de su competencia exclusiva los derechos de petición en interés general y particular, las quejas, reclamos y las peticiones allegadas por otra entidad pública. Del mismo modo serán competentes los profesionales que por sus funciones puedan resolver las peticiones de información, peticiones de consulta y denuncias.

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 de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en el nivel central.

En las Gerencias Seccionales y Oficinas Locales, el Gerente Seccional es responsable de atender las peticiones recibidas en cada Seccional y sus respectivas Oficinas Locales del Instituto Colombiano Agropecuario, debido a la competencia y funciones asignadas en el ejercicio de la Gerencia de los procesos institucionales a su cargo, sin embargo, la resolución, es decir, emitir y firmar la respuesta, de las peticiones de información, peticiones de consulta y denuncias podrá delegarla en el profesional que por sus funciones pueda hacerlo.

ARTÍCULO 14. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES Y RECURSOS. Los actos administrativos que resuelvan las peticiones de interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz, sin embargo, en todo caso será obligatoria su publicación en el **Diario Oficial** o en las gacetas territoriales según sea el caso.

Las decisiones que resuelvan las peticiones de interés particular se comunicarán al interesado, en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir, por notificación personal y sus modalidades o por notificación por aviso cuando sea necesario.

Cuando, a juicio del funcionario competente para emitir respuesta, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutiva en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente el funcionario que expidió el acto. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.

PARÁGRAFO. El ICA podrá notificar las decisiones y recursos al peticionario a través de medios electrónicos siempre que el peticionario haya aceptado este medio de notificación.

ARTÍCULO 15. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. 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 Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, 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.

PARÁGRAFO. La responsabilidad de que las respuestas a las peticiones reúnan los características anteriores corresponderá al funcionario competente de emitirla, sin embargo el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el nivel central y en el nivel Seccional el funcionario a quien se le hayan designado estas funciones, podrá revisar las respuestas emitidas y verificar que reúnan los requisitos exigidos y en determinado caso requerir al funcionario que emita una respuesta incompleta, incongruente o que no responda de forma clara y precisa lo solicitado, para que en el menor tiempo posible dé alcance a la respuesta emitida complementando los requisitos faltantes, con copia a este Grupo.

ARTÍCULO 16. DE LA PUBLICIDAD DE LAS RESPUESTAS. En el evento que el denunciante o quejoso no hayan indicado los datos de contacto a donde enviar la respuesta, el funcionario competente publicará en un lugar visible en la sede de la entidad o en la página web, 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.

En el evento en que las condiciones geográficas, climáticas o de orden público impidan informar la respuesta, al peticionario, quejoso, reclamante o denunciante, se procederá de la misma forma enunciada en el párrafo anterior y adicionalmente se enviará copia de la respuesta al defensor del pueblo o quien haga sus veces, con el fin de garantizar el goce efectivo del derecho al peticionario.

De tal actuación, en el nivel central se informará al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, 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.

ARTÍCULO 17. DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL NIVEL SECCIONAL. Una vez entre en vigencia la presente resolución, las Gerencias Seccionales en un término no superior a un (1) mes deberán designar un funcionario de la Seccional que se encargue de realizar las siguientes funciones: revisar los buzones ubicados en la sede Seccional y Oficinas Locales, atender las peticiones verbales, redireccionar las peticiones escritas y verbales al funcionario competente, verificar los requisitos de las peticiones escritas, realizar el seguimiento y control a las peticiones competencia de la Seccional, llevar la base de datos de las peticiones que lleguen directamente a la Seccional y sus respectivas Oficinas Locales, realizar y enviar el informe trimestral de que trata el artículo 28 de la presente resolución y las demás funciones que a través de la presente resolución se le designen a las Gerencias Seccionales.

De esta designación las Gerencias Seccionales deberán informar al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para efectos de realizar acompañamiento y asesoría al funcionario designado.

CAPÍTULO II.

DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTOS.

ARTÍCULO 18. PROCEDENCIA. 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 y pedir copias de los mismos, salvo los que tengan reserva constitucional o legal. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN GENERAL. En lo relacionado con los asuntos de información general, el ICA dispondrá que en el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, y en la página web de la Entidad, se dé a conocer la documentación e información completa y actualizada de interés general, de conformidad con lo previsto en el artículo 8o del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. De conformidad con lo preceptuado en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.

2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

3. Los amparados por el secreto profesional.

4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

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 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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, en este caso se procederá de conformidad a lo enunciado en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 21. PETICIÓN DE DOCUMENTOS. La petición de copias o de fotocopias de documentos que reposen en el ICA, serán tramitadas en el nivel central ante el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental y en el nivel desconcentrado ante la Gerencia Seccional 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 peticionario el número y el valor de las copias solicitadas, el cual deberá ser cancelado, previa expedición de la factura ICA.

Si por cualquier razón, no fuere posible reproducir en el ICA los documentos cuya copia sea solicitada, el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental indicará el sitio en el cual se sacarán las copias, debiendo ser canceladas total y previamente por el peticionario.

PARÁGRAFO. El valor de cada copia será el establecido anualmente por la Gerencia General del ICA que ningún caso podrá exceder el valor de la reproducción, teniendo en cuenta el índice de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 17 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.

CAPÍTULO III.

DE LAS PETICIONES DE CONSULTA.

ARTÍCULO 22. PROCEDENCIA. 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 o recomendación.

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 23. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por los funcionarios del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CAPÍTULO IV.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 24. EXCLUSIVIDAD EN EL TRÁMITE INICIAL. En aquellos casos en que las peticiones, denuncias, quejas o reclamos fueren recibidas por cualquier otra dependencia del ICA, distinta al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental o funcionario encargado de esta función en la Seccional, 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 a los correos electrónicos del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

En ningún caso podrán efectuarse traslados de peticiones, denuncias, quejas o reclamos entre dependencias, ni obviarse la remisión inmediata al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, 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 Seccional.

ARTÍCULO 25. PETICIONES DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL ICA. Los servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario deberán presentar sus peticiones como lo harán todos los ciudadanos, a través del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y 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 26. DERECHO DE TURNO. 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, de conformidad a lo establecido en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 13 del Decreto-ley 019 de 2012.

Para la verificación del cumplimiento del derecho de turno, será obligación llevar un registro de presentación de documentos a cargo del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el nivel central, en el cual se dejara 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 27. DE LA ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. 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 acumulará de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante el ICA y tengan relación íntima con el, para evitar decisiones contradictorias, la acumulación se hará de conformidad con lo establecido en los Códigos de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 28. SEGUIMIENTO Y CONTROL. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental implementará un sistema centralizado para realizar el 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.

ARTÍCULO 29. PRESENTACIÓN DE INFORMES. Los Gerentes Seccionales o quien haga sus veces, dentro de los cinco (5) primeros días al vencimiento del trimestre, deberán enviar al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, la información sobre los derechos de petición de información, documentos y consultas 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 30. ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES. Del trámite de la petición, queja, reclamo o denuncia, el ICA a través del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de conformidad a la Ley General de Archivos, organizará expedientes de toda la trazabilidad de cada petición, queja, reclamo o denuncia.

Los expedientes podrán ser físicos o electrónicos, sin que para esto sea necesario que el peticionario haya accedido a la Entidad por medios electrónicos, y se hará su organización de conformidad a las normas generales de archivo, a lo contenido en el Capítulo IV del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y obedeciendo a lo establecido por el Gobierno Nacional en la Política del Cero Papel enunciada a través de la estrategia Gobierno en Línea.

ARTÍCULO 31. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, el ICA podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de trasmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias, en las diversas modalidades previstas.

ARTÍCULO 32. TRÁMITE POR INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS. 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 Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, 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.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

ARTÍCULO 33. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. Las situaciones y los procedimientos administrativos no regulados en esta resolución se regirán por las normas especiales y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás disposiciones que lo modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 34. CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL REGLAMENTO. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, 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 35. VIGENCIA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 3037 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La presente resolución deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución número 1904 del 1o de junio de 2010, la Resolución

número 1168 de 25 de marzo de 2010, regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y se comunicará a todos los servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 3037 de 2012, 'por la cual se modifica parcialmente el artículo 35 de la Resolución número 2544 del 13 de agosto 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.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2544 de 2012:

ARTÍCULO 35. La presente resolución deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución número 1904 del 1o de junio de 2010, la Resolución número 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.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 13 de agosto de 2012.

La Gerente General,

TERESITA DEL CARMEN BELTRÁN OSPINA.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2019

CANCILLERÍA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN