



AGENCIA DE DESARROLLO RURAL -ADR
RESOLUCIÓN NÚMERO 983 DE 2017
(10 MAYO 2017)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR"

EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo 22 de la Ley 1437 del 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el artículo 9° numeral 1) del Decreto 3759 de 2009, Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y el Decreto 2364 de 2015 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 prevé el Derecho Fundamental de Petición según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 del 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, 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 mediante la Ley 1755 de 2015 se sustituyó el Título II "Derecho de Petición" de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y se estableció en su artículo 22 que: "...Las autoridades reglamentarán 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 Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver o contestar las quejas siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (hoy, Ley 1437 del 2011), para los derechos de petición.

Que de conformidad con el inciso tercero del artículo 6 de la Ley 962 del 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7, numeral 8, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

Así mismo la citada Ley 962 de 2005 en su artículo 15, establece el derecho de turno y el deber de respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Que mediante el Decreto 1166 de 2016 se adicionó 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.

Que con base en lo anterior, se hace necesario expedir un reglamento que establezca el trámite interno de los derechos de petición que se presentan ante la Agencia de Desarrollo Rural, de acuerdo con las normas señaladas.

236

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural -ADR-"

De acuerdo con lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO PRIMERO
Derecho de petición – Reglas Generales

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETIVO. - Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición, que se formulen ante la Agencia dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas y reclamos para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO. ALCANCE. - Esta Resolución aplica a todas las dependencias de la Agencia a nivel nacional y territorial.

ARTÍCULO TERCERO. RESPONSABILIDAD. - Es responsabilidad de la dependencia de Gestión Documental adscrita a la Secretaría General la oportuna recepción, radicación y entrega de los derechos de petición que presente cualquier persona en la Sede Central.

En las Direcciones de las Unidades Técnicas Territoriales la responsabilidad la tendrá la Oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces.

Será responsabilidad del Presidente, el Secretario General, los Vicepresidentes, los Directores Técnicos, los Jefes de las Oficinas, los Directores de las Unidades Técnicas Territoriales, y en general, de los servidores públicos a quienes por delegación o desconcentración se les haya asignado la competencia para resolver alguna petición, garantizar que la respuesta sea oportuna, clara, precisa, congruente y de fondo a lo solicitado.

ARTÍCULO CUARTO. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN: La actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades públicas constituye el ejercicio del derecho de petición, el cual de acuerdo con su motivación se clasifica en: derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

ARTÍCULO QUINTO. FORMA DE PRESENTACIÓN: Las peticiones podrán presentarse por escrito, en forma verbal y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos con que cuente la entidad.

ARTÍCULO SEXTO. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS: Las solicitudes escritas deben contener:

1. La indicación 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 la 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 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.

ARTÍCULO SEPTIMO. DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS: En la Sede central, las peticiones escritas serán recibidas en la dependencia de Gestión Documental, la cual se encargará de registrar, radicar, clasificar y efectuar la entrega de las solicitudes en la dependencia correspondiente a más tardar al día hábil siguiente. En las Direcciones de las Unidades Técnicas Territoriales, la dependencia encargada de adelantar dicho trámite será la Oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces. De las solicitudes se entregará copia al interesado con la anotación de la fecha y hora de recibo y el número de radicación.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural -ADR-"

En el acto de recibo se verificará que la solicitud contenga los requisitos enunciados en el artículo anterior y se indicará al peticionario lo que falte con el fin de que complete su solicitud. Si el peticionario insiste en que se radique la petición, se recibirá, dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anejará a la solicitud.

Asimismo, se consultará al peticionario si acepta que la respuesta le sea comunicada a través del correo electrónico suministrado y se dejará constancia de ello. En todo caso se entregará al interesado la constancia de recibo de su petición.

Corresponde al jefe de la dependencia encargada de dar respuesta designar un servidor público de planta o contratista como el responsable de dar trámite a la solicitud y proyectar la respuesta al derecho de petición para su firma.

Los servidores públicos y contratistas que presten sus servicios en la Agencia de Desarrollo Rural y reciban directamente por vía fax, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio escrito, una petición, deberán remitirla de manera inmediata y para su radicación, en el nivel central, a la dependencia de Gestión Documental y en el nivel territorial, a la Oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces.

El correo electrónico atencionalcidudadano@adr.gov.co y el link denominado Atención al Ciudadano "Peticiones y Quejas" de la página www.adr.gov.co, a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, son canales de comunicación habilitados por la entidad para recepcionar derechos de petición. Cuando se reciban derechos de petición por tales canales, la persona responsable de su manejo, deberá enviarla de inmediato a la dependencia de Gestión Documental con el fin de que ésta proceda a su radicación y posteriormente la entregue en la dependencia competente para su trámite.

En todos los eventos, se debe garantizar en el sistema que para el efecto disponga la entidad, la consulta sobre la trazabilidad del trámite o la gestión que se adelanta frente a cada petición, así como la identificación del funcionario o contratista responsable.

Durante los primeros cinco (5) días de cada mes, las Direcciones Territoriales enviarán a la dependencia de Atención al Ciudadano el reporte de las peticiones y quejas que se hayan presentado y su respuesta o trámite o, informarán que no se presentó novedad al respecto, cuando corresponda. Asimismo, y dentro de igual término la dependencia de Gestión Documental deberá informar el estado de las solicitudes al Grupo de Atención al Ciudadano, para que ésta compendie, controle y consolide la información sobre el derecho de petición.

ARTÍCULO OCTAVO. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES: En la sede central las peticiones verbales deberán presentarse ante el Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural, que atenderá las peticiones que se presenten de forma presencial o de manera telefónica.

En las Direcciones de las Unidades Técnicas Territoriales la recepción de las peticiones será competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces.

De acuerdo con los recursos disponibles se adoptará un sistema de turnos para atender de manera ordenada las peticiones verbales.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016, de la presentación de las solicitudes verbales se dejara constancia por cualquier medio idóneo y se dará copia de la misma al peticionario que así lo solicite.

Las peticiones verbales deberán contener además de los requisitos contemplados en los numerales 1 a 5 del artículo sexto de la presente resolución, la identificación de la persona que la recibió y la constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

En el evento en que la respuesta a la petición se brinde verbalmente, deberá indicarse de manera breve la respuesta suministrada en la constancia de radicación. De advertirse que la entidad no tiene competencia para resolver la

526

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR."

solicitud, se informará de esta situación al usuario. En caso de que la persona insista en radicar el derecho de petición verbal ante la entidad, se dará trámite a la solicitud y se dejará constancia de dicha circunstancia.

Se informará a través de la página web de la entidad los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito y se pondrá a disposición de los interesados los formularios estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todos los eventos, los sujetos de especial protección recibirán una atención preferente y las personas con necesidades especiales contarán con la ayuda que requieran de los servidores públicos que pertenecen al grupo de atención al ciudadano, con el fin de no hacer nugatorio su derecho fundamental de petición.

Las solicitudes en otro idioma y dialecto se grabarán por cualquier medio que se encuentre disponible y traducirán al idioma español. De las mismas se dejará constancia de su presentación y serán radicadas.

ARTÍCULO NOVENO: HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: El horario de atención personal al público y recepción de correspondencia será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. Las peticiones telefónicas se recibirán en las siguientes líneas de atención telefónica: Línea gratuita Nacional: 018000115121 Pbx: 3830444 Extensiones 1110- 1112 - 1114 para la ciudad de Bogotá.

ARTÍCULO DÉCIMO. TÉRMINO PARA RESOLVER UN DERECHO DE PETICIÓN: El trámite para dar respuesta y solución a un derecho de petición debe realizarse en los términos que señala la ley, esto es:

- Las Peticiones Escritas y/ o verbales se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Agencia.
- Si se trata de petición de documentos, debe resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la Agencia y si no se da respuesta en este lapso, deben entregarse los documentos dentro de los tres (3) días siguientes. Las solicitudes de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Agencia deberán solicitarse en el Grupo de Atención al Ciudadano y deben remitirse a la dependencia que tenga a su cargo la custodia de los documentos, a más tardar el día siguiente de la radicación.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información que se reciban de los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Agencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- Cuando la petición de información o documentos la realice una autoridad a otra, esta deberá resolverla en un plazo de diez (10) días.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del plazo legal, el Jefe de la dependencia competente informará al interesado de inmediato y antes del vencimiento del plazo, los motivos de la demora y el plazo en que la resolverá, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las peticiones que no sean de competencia de la Agencia de Desarrollo Rural, deben remitirse a la autoridad que se considere competente, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción del escrito y se informará de dicho trámite al peticionario dentro del mismo término, enviándole copia del oficio remititorio.

En el evento en que la dependencia a la cual fue remitida la petición considere que es otra la competente para dar respuesta, deberá remitirla de inmediato y a más tardar dentro del tercer (3) día hábil a que fue radicada la solicitud para que esta la tramite.

La contabilización de los términos aquí previstos, inicia a partir del día siguiente hábil al de la presentación del derecho de petición ante la Agencia.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural -ADR-"

Cuando la competencia para resolver un derecho de petición corresponda a diferentes dependencias, se remitirá a todas ellas y el área que tenga mayor responsabilidad consolidará la respuesta.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO: De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1755 del 2015, si al iniciar una actuación administrativa el servidor público de la dependencia competente encuentra que la información o los documentos proporcionados están incompletos, pero la actuación puede continuarse, requerirá al solicitante dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la petición y le otorgará un plazo máximo de un (1) mes para que la complete. A partir del día siguiente en que el interesado aporte la información, se reactivará el término para resolver la solicitud.

Si dentro del plazo mencionado y sin que medie solicitud de prórroga el interesado no satisface el requerimiento, se entenderá que ha desistido de la solicitud. En estos casos, el Presidente, el Secretario General, los Vicepresidentes, los Directores Técnicos, los Jefes de las Oficinas o los Directores de las Unidades Técnicas Territoriales, según corresponda, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente y es susceptible del recurso de reposición.

Aunque el interesado desista expresamente de su petición, la Agencia podrá continuar de oficio la actuación por razones de interés público y esta decisión de continuar el trámite debe expedirse por resolución motivada.

Las notificaciones deben realizarse de conformidad con lo establecido en los artículos 67 a 69 de la Ley 1437 del 2011.

No podrá exigirse al peticionario, copia o fotocopia de documentos que reposen en la Agencia o a los que éste tenga facultad para acceder.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. COMUNICACIÓN A TERCEROS. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Agencia, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos. El mismo servidor público responsable de atender la petición remitirá las comunicaciones a los terceros determinados, a la dirección o correo electrónico que se conozca, si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES: El Presidente, el Secretario General, los Vicepresidentes, los Directores Técnicos, los Jefes de las Oficinas o los Directores de las Unidades Técnicas Territoriales, según corresponda, podrán declararse impedidos o ser recusados conforme las causales establecidas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 para conocer de la actuación administrativa. El trámite se sujetará a lo previsto en el artículo 12.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. PAGO DE COPIAS: Los costos de la expedición de copias correrán por cuenta del interesado.

Una vez se indique el valor a pagar, el peticionario consignará el mismo en la cuenta corriente nacional de la Agencia de Desarrollo Rural y allegará la copia de la consignación a la dependencia que debe expedir y entregar las copias. El mismo servidor público que recibe la copia de la consignación la debe enviar inmediatamente al Grupo Financiero, por el medio electrónico o físico más expedito.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. DEL CONTROL.

1. La Secretaría General, a través de la dependencia de Atención al Ciudadano, realizará el registro, consolidación y control de la atención al derecho de petición y para el efecto deberá:

1.1. Llevar actualizada una base de datos a nivel nacional sobre todos los derechos de petición, su trámite y respuesta.

DRAG

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR-"

1.2. Verificar que a todos los derechos de petición se les ha dado el trámite necesario y oportuno.

2. La Oficina de Control Interno, en relación con las Peticiones y Quejas, deberá:

2.1. Comprobar que las dependencias investigan la situación que origina un derecho de petición e implementan la solución propuesta.

2.2. Constatar directamente, la gestión realizada por las distintas dependencias de la Agencia.

CAPÍTULO SEGUNDO

Derecho de petición – Reglas Especiales

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. Los interesados podrán consultar las informaciones y los documentos que reposan en la Agencia o pedir copias de los mismos, siempre y cuando sean de propiedad de esta Agencia y a solicitar certificaciones, con excepción de los documentos e informaciones que tengan reserva constitucional o legal. Sin embargo, esta reserva no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas, que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Con fundamento en este derecho, también se podrá obtener información sobre las funciones y actuaciones de la Agencia.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. INFORMACIÓN GENERAL. La información a que se refiere el artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 del 2011), estará disponible en la página web www.adr.gov.co

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado las informaciones y documentos definidos como tal por la Constitución Política, la Ley y en especial el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta o la copia de las informaciones o documentos, debe motivar su decisión, señalando el carácter reservado de la información o los documentos negados y citando las disposiciones legales pertinentes. La decisión se notificará al peticionario y contra la misma, no procede recurso alguno, salvo la solicitud de insistencia prevista en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Ante la insistencia del peticionario se remitirá a la Oficina Jurídica de la entidad, quien dará aplicación al trámite previsto en el artículo mencionado.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. EXAMEN DE DOCUMENTOS E INFORMACIONES. El examen de documentos e informaciones se hará en horas de atención al público y previa autorización del Jefe de la respectiva dependencia a quien se le haya asignado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservados. Los documentos o informaciones que tengan carácter reservado, se conservarán de manera separada o en cuadernos separados si forman parte de un expediente, colocando la inscripción de "Carácter Reservado". A estos documentos o informaciones no podrán tener acceso los peticionarios.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN BANCOS DE DATOS. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que la Agencia haya recogido sobre ella, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.

CAPÍTULO TERCERO

De las quejas y reclamos

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. DEFINICIÓN. Para efectos del trámite establecido en esta resolución se entenderá por queja la manifestación verbal o escrita expresa de denuncia, acusación, oposición, inconformidad o desacuerdo frente a una actuación o decisión, que formula una persona natural o jurídica respecto de la conducta o actuar de un

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR."

servidor público de la Agencia y por reclamo el derecho que tiene toda persona de exigir a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. RESPONSABILIDAD Y TRÁMITE. La responsabilidad de responder las quejas y reclamos, así como el trámite de las mismas, les corresponde a los servidores públicos indicados en el artículo 3 de esta Resolución.

A. La dependencia de Atención al Ciudadano, realizará las siguientes actividades:

1. Cuando la queja es anónima, dejará consignada de tal situación en el espacio destinado para el nombre del reclamante o denunciante.

2. Evaluará la queja, acopiará documentación y la remitirá al área técnica o administrativa según sea su contenido. Para efectuar la evaluación tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, servidores públicos y dependencias involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja; servicio o función sobre el que se presenta la queja.

3. Traslada la queja a la dependencia que a la que concierne el estudio o solución a que haya lugar. Si se considera que puede haber lugar a un trámite disciplinario, se dará traslado a la Secretaría General. Compilará la queja en el formato diseñado para tal fin.

Trasladará dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 la queja que compete a otra entidad.

4. Informará, a solicitud del interesado, el estado del trámite de la queja.

5. Hará seguimiento de las quejas con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

6. Elaborará un informe trimestral con destino a la Secretaría General y a la Oficina de Control Interno, así como los informes que se le requieran, los cuales deberán contener lo siguiente:

6.1. Relación de las quejas, así como la solución que se dio a las mismas;

6.2. Relación de las funciones, productos o servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas;

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección General de la Agencia un informe semestral sobre el particular.

B. La Dependencia a la cual le corresponda atender la queja efectuará lo siguiente:

1. Recibirá, investigará y contestará la petición, en los términos señalados por la ley.

2. Enviará por medio electrónico a la dependencia de Atención al Ciudadano, los datos sobre trámite y decisión de éstas, para que las compendie, controle y consolide la información.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. DE LOS MEDIOS: La Agencia dispondrá de manera permanente de una línea nacional gratuita (01-8000-110132), y de una línea telefónica local para la ciudad de Bogotá, D.C. (3830444), para facilitar el Control Ciudadano, a través de las cuales se puede reportar cualquier queja o petición relacionada con las funciones, servicios o productos de la Agencia, las cuales también pueden ser presentadas por escrito o verbalmente, en cuyo caso se deja constancia escrita para su respectivo trámite. En la página: www.adr.gov.co en el link denominado Atención al Ciudadano "Peticiones y Quejas", también se recibirán.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR."

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. REGISTRO. Las quejas presentadas en forma verbal se deben registrar en el formato establecido para tal fin por la Oficina de Atención al Ciudadano. Si la queja se recibe vía telefónica, el formato deberá ser diligenciado por el servidor público que la reciba.

Respecto de todas las quejas registradas, la dependencia de Atención al Ciudadano debe efectuar seguimiento y establecer los controles necesarios que garanticen la atención oportuna de las mismas.

CAPITULO CUARTO **Disposiciones generales**

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. NOTIFICACIONES. Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los artículos 67, 68, 69, 71 y 73 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. CONSOLIDACIÓN Y CONTROL DE TODAS LAS PETICIONES Y QUEJAS. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada trimestre calendario, la dependencia de Atención al Ciudadano, elaborará un informe estadístico y analítico indicando el tipo de peticiones y quejas presentados en el trimestre calendario inmediatamente anterior, así como las recomendaciones a que haya lugar. La Secretaría General lo presenta a la Presidencia con copia a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación.

La Secretaría General puede solicitar en cualquier tiempo a los responsables del trámite o decisión de los derechos de petición o de las quejas, un informe especial con el fin de realizar la supervisión correspondiente.

Así mismo, la Secretaría General, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, realiza los siguientes procesos:

1. Verificar que a todas las peticiones y quejas se les ha dado el trámite necesario y oportuno incluyendo la respuesta al ciudadano.
2. Verificar que las dependencias investiguen la situación que origina la petición o queja e implementen la solución propuesta.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. DERECHO DE TURNO. El orden de presentación será el de la radicación en el Sistema de Archivo y Correspondencia, el cual asigna número, fecha y hora, que determinan el turno para su trámite, sin consideración a la naturaleza de la petición o queja, salvo que tengan prelación legal.

La radicación en el Sistema de Gestión Documental, que será pública, permite verificar el respeto al derecho de turno.

Esta resolución se mantendrá a disposición de los usuarios en la dependencia de Atención al Ciudadano.

Cuando se trate de pagos que deba atender la Agencia, los mismos estarán sujetos al orden de turno de presentación de la factura o documento equivalente en materia contractual y a la normatividad presupuestal.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. ATENCIÓN PERSONALIZADA. En la Oficina de Atención al Ciudadano se dispone de servidores públicos calificados para la atención de solicitudes que requieran atención personalizada o telefónica, dentro del horario de atención al público de 8 a.m. a 5 p.m. en jornada continua.

Los servidores públicos de la citada Oficina, que atiendan las solicitudes vía telefónica, deben identificarse con su nombre y llevar un registro de las solicitudes recibidas por esta vía indicando: el nombre completo del interesado y la materia de consulta.

Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por la Agencia por fuera de las horas de atención al público, serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR -"

En circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, la Agencia podrá modificar el horario de atención al público.

La atención al público no podrá cesar sino hasta que sean atendidos todos los usuarios que hayan ingresado dentro del horario de atención.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. SANCIONES. Según el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, la desatención y la demora en resolver las peticiones o quejas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituye falta y da lugar a las sanciones de conformidad con la Ley 734 del 2002 (Código Disciplinario Único).

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. El personal designado por el jefe de cada dependencia que preste sus servicios en el nivel asistencial, será el encargado de registrar las actuaciones de ingreso y salida en relación con las peticiones, quejas y reclamos que sean dirigidas a la dependencia.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. ASPECTOS NO REGULADOS. Los aspectos no previstos en esta resolución se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir del día siguiente al de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá,

10 MAYO 2017



CARLOS EDUARDO GECHEM SARMIENTO
Presidente

Elaboró: Glina Anamaria Quintero Ocampo, Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Lorena Osorio Bermúdez - Secretaria General
Wimar David Chavez Ramos - Oficina Jurídica

VS: Sandra Borrero de Escobar - Secretaria General
Marcela Morales Calderón - Jefe Oficina Jurídica
Carolina Pico Marulanda - Presidencia

