

República de Colombia



AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

RESOLUCIÓN NÚMERO ( **074** ) DE 2023.

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

### EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 y el Decreto Ley 2364 del 07 de diciembre de 2015 y,

### CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política dispone: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

Que acerca de la naturaleza del derecho fundamental de petición la Corte Constitucional ha expuesto que: *"permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado". En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario"*<sup>1</sup>

Que la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 13 al 33, reguló el derecho de petición, estos artículos fueron declarados inexecutable con efecto diferido hasta el 31 de diciembre de 2014 por la Corte Constitucional en Sentencia de Constitucionalidad C - 818 de 2011, declaratoria a la que recurrió el Alto Tribunal, en forma excepcional y mientras el Congreso de

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia T 206 de 2018.

*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

la República expedía la Ley Estatutaria correspondiente en esta materia, previendo el vacío legal que suscitaba, y los graves riesgos que originaba frente al goce efectivo del derecho fundamental de petición.

Que el 30 de junio de 2015 se expidió la Ley Estatutaria 1755, *"Por la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Que la Agencia de Desarrollo Rural reglamentó el ejercicio del derecho de petición al interior de la misma, a través de la Resolución 983 de 2017 prestando especial atención a lo señalado en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual señala 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 el artículo 74 de la Constitución Política establece que *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"*.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 reglamentada por el Decreto 103 de 2015, se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional con el objeto de regular los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, su adecuada publicación, divulgación, recepción y respuesta a solicitudes de acceso, su clasificación y reserva, la elaboración de instrumentos de gestión de información y seguimiento.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2461 de 2012, contempla que en todas las entidades públicas deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Dadas las nuevas dinámicas que se han venido presentando tanto para los funcionarios públicos y contratistas como para la ciudadanía en general, en el marco del ejercicio y atención del derecho fundamental de petición y, en particular, de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Respuestas Ciudadanas establecido por el Gobierno Nacional a través de la plataforma <http://www.gobiernoenredes.gov.co>, creada en atención a los lineamientos establecidos por la Honorable Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 en cuanto al manejo de derechos de petición a través de las redes sociales habilitadas por la entidad y el artículo 1º de la Ley 2080 de 25 de enero de 2021 *"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de Descongestión en los procesos que se*

*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

*tramitan ante la jurisdicción"*, mediante el cual se modificaron los numerales 1 y 9 y se adicionaron los numerales 10 y 11 al artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, es menester establecer una nueva reglamentación frente al ejercicio del derecho de petición en la Agencia de Desarrollo Rural, para que el mismo no solo se adecúe a las nuevas dinámicas sociales sino que también precise a la ciudadanía que el derecho fundamental a presentar peticiones y a identificarse ante las autoridades puede ejercerse a través de cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o aquellos integrados en medios de acceso unificado a la administración pública, aun por fuera de las horas y días de atención al público.

Que el Ministerio de Defensa y la Agencia de Defensa Jurídica del Estado, en el marco de sus funciones, las cuales pretenden generar una política pública que mejore el funcionamiento de la administración de justicia, prevenir el daño antijurídico y proteger los intereses litigiosos de la Nación, expidieron en agosto de 2020 el documento denominado "LINEAMIENTOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN GESTIÓN ÓPTIMA PARA LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO".

En el citado documento se indica que *"La garantía del derecho de petición es uno de los ejes del estado social de derecho, por cuanto, además de ser un derecho fundamental en sí mismo, permite garantizar el ejercicio de otros derechos, asegura el relacionamiento entre la sociedad y la administración, y contribuye a la consecución de la participación ciudadana en las decisiones del Estado, además de ser un valioso instrumento de transparencia de la actividad estatal y de ser un elemento clave en la lucha contra la corrupción. Uno de los temas frecuentemente analizados en el marco de la acción constitucional de tutela es precisamente el relacionado con el derecho de petición"*.

Dentro de las recomendaciones dirigidas a las Entidades Estatales, se destacan las siguientes: *"Para ello pueden acudir a mecanismos tales como **la fijación de compromisos desde el nivel directivo**, la elaboración de procedimientos eficientes, el establecimiento de alertas tempranas, **la definición de responsabilidades personales** y el diseño de puntos de control de la respuesta y su comunicación"*. (Negrillas y subrayas fuera del texto).

Que la Secretaría General de la Agencia de Desarrollo Rural, de conformidad con lo establecido en el numeral 15 del artículo 28 del Decreto Ley 2364 de 2015, tiene como función la de *"Coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos, y derechos de petición realizados por los ciudadanos"*.

Que la Agencia de Desarrollo Rural dentro de su estructura orgánica de nivel directivo cuenta con tres (03) Vicepresidencias: de Integración Productiva, de Proyectos y de Gestión Contractual, así como con cinco

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

(05) Oficinas: Jurídica, de Comunicaciones, de Tecnologías de la Información, de Planeación y de Control Interno y una (1) secretaría general.

Que para garantizar la eficacia de los principios que rigen la función administrativa y atender de manera oportuna, brindando resolución completa y de fondo las peticiones que se presenten ante la Agencia de Desarrollo Rural, es necesario organizar al interior de la Agencia su trámite interno, razón por la cual se asignará a los Vicepresidentes y Jefes de Oficina, la función para la recepción, atención y resolución oportuna, completa y de fondo de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, relacionada con las actividades propias de cada dependencia.

Que conforme a lo previsto en el numeral 21 del artículo 11 del Decreto Ley 2364 de 2015 por medio del cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural, es función del Presidente de la Agencia de Desarrollo Rural, *"distribuir entre las diferentes dependencias de la Agencia las funciones y competencias que la ley le otorgue a la entidad, cuando las mismas no estén asignadas expresamente a una de ellas"*.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1°. DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** Las actuaciones administrativas al interior de la Agencia de Desarrollo Rural deberán desarrollarse de conformidad con los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, a la luz de los procedimientos y normas establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en los procedimientos y reglamentos internos de la entidad.

**ARTÍCULO 2°. CAMPO DE APLICACIÓN.** La presente resolución aplica a nivel nacional conforme la estructura y organización contenida en el Decreto Ley 2364 de 2015 y las demás normas que lo modifiquen y adicione la anterior disposición.

**ARTÍCULO 3° ALCANCE.** De conformidad con las facultades asignadas por la ley y las normas vigentes en materia de derecho de petición, la Agencia de Desarrollo Rural atenderá y tramitará las siguientes peticiones:

*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

- a) Las peticiones misionales y administrativas respetuosas de interés general o particular que presente cualquier persona en relación con los asuntos que son de competencia de la entidad, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y las normas que regulan el derecho fundamental de petición.
- b) Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presenten por el funcionamiento de los servicios a cargo de la Agencia de Desarrollo Rural, en concordancia con las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- c) Cuando se trate de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad puede remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**PARAGRAFO.** Todas las comunicaciones y peticiones presentadas en la sede central o en las Unidades Técnicas Territoriales –UTT- de la Agencia de Desarrollo Rural, deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDE) que disponga la entidad.

**ARTÍCULO 4° DE LOS DERECHOS.** Toda persona tiene derecho a presentar, ante la Agencia de Desarrollo Rural, peticiones respetuosas, ya sea de forma verbal o por escrito, a través de cualquier canal establecido por la entidad, por motivos de interés general o particular, o en cumplimiento de una obligación o deber legal, o las autoridades oficiosamente, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo.

El derecho de petición, a su vez, comprende las solicitudes con miras a obtener el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, obtener acceso a la información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, a formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y se puede adelantar sin necesidad de representación de abogado.

La Agencia de Desarrollo Rural no podrá negarse a la recepción y radicación de las solicitudes y peticiones, salvo cuando estén sean irrespetuosas u oscuras, caso en el cual se procederá a su rechazo, de conformidad y en los términos de que trata la ley que regula el derecho fundamental de petición.

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

**PARÁGRAFO:** Por regla general frente a las respuestas de derecho de petición no proceden recursos, de llegarse a presentar estas deberán tramitarse como peticiones reiterativas. Ahora bien, cuando la respuesta al derecho de petición cree, modifique o extinga situaciones jurídicas el recurso de reposición, apelación o queja debe tramitarse de conformidad con lo previsto en la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 5° DE LOS DEBERES.** Todos los servidores públicos y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural deberán conocer y aplicar el procedimiento de servicio al ciudadano para la atención y trámite de peticiones, respecto del tratamiento y relacionamiento con el ciudadano.

**ARTÍCULO 6°. ENLACES.** Cada vicepresidencia, dependencia de la Agencia así como las Unidades Técnicas Territoriales – UTT - deberán indicar, al inicio de cada anualidad, mediante memorando dirigido a la Secretaría General, los nombres completos de las personas o persona que servirá de enlace y sus respectivos correos electrónicos, para:

- Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – Servicio al ciudadano
- Atención a peticiones de Entes de Control
- Atención a peticiones del Congreso

Cada enlace deberá velar porque el trámite de las solicitudes presentadas por los entes de control, Congreso o por los ciudadanos, se lleve a cabo de forma clara, completa, oportuna y sea comunicada, llevando a cabo la consolidación de la información y su interacción con las demás áreas que tengan que participar de una respuesta. Asimismo, servirán de facilitadores ante Servicio al Ciudadano, para brindar las orientaciones que se deban dar a los usuarios que asisten presencialmente a la ADR, o para ubicar al servidor o contratista llamado a facilitar la atención directa al ciudadano.

En todo caso, las actividades relacionadas con archivo, correspondencia y el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDE) de la entidad serán atendidas por los colaboradores asignados en cada área para tal fin.

**ARTÍCULO 7°. ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA.** Para brindar respuesta de fondo frente a aquellas peticiones cuyo contenido implica el acceso a información reservada, se deberá consultar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Agencia, así como las normas que regulen la materia.

*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

Todas las dependencias actualizarán periódicamente el índice de información clasificada y reservada, junto al fundamento constitucional y legal, a través de memorando dirigido a la Oficina Jurídica con copia a la Secretaria General. En ese sentido, cuando la información que se pida no sea pública se deberá evaluar la causal para fundamentar la negación de esta.

En todo caso, el manejo de la información restringida y confidencial se encuentra condicionada a una serie de requisitos y parámetros contenidos en la Ley de transparencia y acceso a la información pública, o las disposiciones normativas que las subroguen, reglamenten o replacen.

**ARTÍCULO 8°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** Cuando los servidores y/o contratistas adelanten reuniones presenciales, mesas de trabajo, promoción y gestión de convenios de cooperación y asistencia técnica, talleres, visitas a otras entidades, entre otras, y deban recepcionar los datos de terceros, deberán informar el uso y tratamiento que se le brindará a estos, de conformidad con lo que determinen las normas de datos personales vigentes y en caso de ser necesario diligenciarán los formatos de autorización de uso de datos y/o derechos de imagen.

**ARTÍCULO 9°. PROTOCOLOS DE SERVICIO, LENGUAJE CLARO, ACCESIBILIDAD Y LENGUAS NATIVAS.** Las interacciones, bien sea verbales o escritas, de los servidores y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural con ciudadanos, usuarios y partes interesadas deberán ser en un lenguaje claro y con la aplicación de los protocolos de servicio adoptados por la Agencia, con el fin de materializar los derechos y deberes consignados en la Carta de Trato Digno.

Los servidores y contratistas de la Agencia cuentan, para la atención a personas con diversidad funcional, con el apoyo de las herramientas: CONVERTIC para personas con discapacidad visual o baja visibilidad y CENTRO DE RELEVO para usuarios con discapacidad auditiva, las cuales se encuentran ubicadas en la página web [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) para apoyar en la atención a este grupo de personas.

El equipo de profesionales de Servicio al Ciudadano es el llamado a agotar el primer nivel de servicio, a partir del cual se determinará el uso de las herramientas CONVERTIC y/o CENTRO DE RELEVO y, el apoyo del segundo nivel de servicio, será facilitado por el técnico o profesional a cargo del tema motivo de consulta.

*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

Las peticiones elevadas en lenguas nativas, si son presentadas de forma verbal, se grabarán y/o filmarán por la persona que esté recibiendo la atención, previa autorización del peticionario, e inmediatamente solicitará a Servicio al Ciudadano, el listado de intérpretes oficiales de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para adelantar el trámite de interpretación y posterior respuesta. En caso de que estas sean elevadas de forma escrita, se recepcionarán por parte del servidor o contratista a cargo, y las allegará a [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co), informando, al mismo tiempo, a Servicio al Ciudadano, para que facilite el listado de intérpretes oficiales, de manera que el responsable de brindar respuesta adelante el trámite de interpretación y conteste de fondo.

Una vez se obtenga la interpretación, tanto de la petición como de la respuesta, se procederá a comunicar la contestación al interesado, y tanto respuesta como soportes serán cargados al Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDE).

**ARTÍCULO 10°. SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

Todos los servidores y contratistas deberán participar en las sensibilizaciones que adelante Servicio al Ciudadano y Talento Humano, en temas de servicio y derecho de petición.

**ARTÍCULO 11°. DE LAS ASIGNACIONES DE PETICIONES Y DE LAS TIPIFICACIONES.**

Las peticiones que ingresen a través del correo institucional [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co) deberán ser radicadas en el sistema de gestión de documento electrónico SGDE de Archivo de la entidad. Servicio al Ciudadano, y los enlaces asignados para respuestas de PQRS de cada dependencia, deberán hacer el respectivo seguimiento de cumplimiento a los términos y al cumplimiento de los elementos constitutivos del mismo como: claridad, completitud y comunicación.

**CAPÍTULO II  
DE LAS PETICIONES****ARTÍCULO 12°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.**

Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia de Desarrollo Rural sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial en contrario y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:



## Continuación de la resolución

"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"

- **Petición:** Es toda solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa a la Agencia de Desarrollo Rural, por razones de interés individual, colectivo o general, con el fin de requerir la prestación de sus servicios, de acuerdo con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce con la presentación de la petición, a través de cualquier canal de atención. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.
- **Solicitudes de información y petición de copias:** Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad o las encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de los documentos públicos. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- **Solicitudes copia de documentación:** Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservados.
- **Consulta:** Es la solicitud presentada ante la Agencia de Desarrollo Rural para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, la competencia corresponderá a la dependencia que conozca la especificidad de la materia misional en la respectiva entidad, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. El término de respuesta es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.
- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.
- **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad o su prestación indebida. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.
- **Solicitudes Entidades Públicas:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.
- **Solicitudes Congreso:** Son aquellas peticiones remitidas por el

## Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

Congreso de la República. El término de respuesta es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.

**Nota:** Cuando se reciban solicitudes del Congreso, estas deberán asignarse inmediatamente a PRESIDENCIA, para articulación y seguimiento, con informado a las dependencias de la entidad que resulten competentes para su tratamiento y respuesta.

- **Solicitudes en materia de ejecución contractual:** Son aquellas solicitudes hechas por los contratistas que se surten y recaen sobre un contrato en ejecución que se tiene con la Agencia. El término de respuesta es de 3 meses en concordancia con el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993.

- **Solicitudes de acceso a la información pública:** Son las solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia de Desarrollo Rural. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente debida diligencia y ante las autoridades competentes con el fin de que ellas busquen el esclarecimiento de los hechos y la posible sanción penal, administrativa, fiscal o disciplinaria. El término para acusar recibido, quince (15) días hábiles.

- **Felicitación:** Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la entidad o un aspecto de la gestión institucional. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, iniciativa o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

- **Solicitudes Entes de control:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción **salvo que estas contengan un plazo diferente**, en cuyo caso primará, este último.

**PARÁGRAFO 1º. EXCEPCIÓN.** Cuando extraordinariamente no fuere posible resolver la petición en los términos aquí señalados, la Agencia deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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 estipulado.

Continuación de la resolución

"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"

## **PARÁGRAFO 2°. SUSPENSIÓN Y/O INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS.**

Los términos se suspenderán y/o interrumpirán, si a ello hubiere lugar, si se trata de solicitudes incompletas, incomprensibles o por desistimiento tácito, de acuerdo con lo señalado en la Ley que reglamenta el derecho fundamental de petición, o aquella que la sustituya o la modifique.

## **ARTÍCULO 13°. PETICIONES RECIBIDAS EN LOS CORREOS DE LOS SERVIDORES O CONTRATISTAS O LAS REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD.**

Cuando los servidores o contratistas reciban peticiones o comunicaciones en sus correos institucionales o en las redes sociales de la ADR, que excepcionalmente así se disponga, deberán reenviarlas inmediatamente las reciban, al correo: [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co) por ser este el único canal autorizado para la recepción de estas.

**ARTÍCULO 14°. CANALES DE CONTACTO.** Los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la Entidad son:

### **I. Canal presencial:**

En las oficinas de la Agencia, en la ciudad de Bogotá D.C. o en las oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales –UTT– en el territorio nacional.

### **II. Canal telefónico:**

- PBX +57 (601) 748 22 27
- Línea Gratuita Nacional 018000
- Línea Celular +57 316 834 1665
- WhatsApp: +57 316 834 1665

**NOTA.** El canal telefónico oficial de la Agencia de Desarrollo Rural es el señalado previamente.

### **III. Canal virtual:**

- Correo electrónico institucional: [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co),
- Página web de la ADR [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) en la sección: atención y servicios a la ciudadanía – PQSRD.

Continuación de la resolución

"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"

#### **IV. Canal denuncias de corrupción:**

- Correo electrónico [denuncias@adr.gov.co](mailto:denuncias@adr.gov.co).
- +57 (601) 747 78 27

#### **V. Canal redes sociales:**

- Este canal opera de manera excepcional, y solo si se encuentra habilitada la funcionalidad de mensaje directo. En estos casos, el servidor o responsable del manejo de la cuenta de la Agencia de Desarrollo Rural, en la red social respectiva, deberá remitir la solicitud de información o inicio de trámite al canal virtual o, al canal denuncias de corrupción, si este es el caso, e informar de la remisión al solicitante.

#### **VI. Canal Judicial:**

- Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@adr.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@adr.gov.co)

#### **PARÁGRAFO 1°. COMUNICACIÓN DE RESPUESTAS A TERCEROS.**

En aquellos casos en los que los servidores y/o contratistas a cargo de un trámite deban comunicar la respuesta a terceros, el canal idóneo y exclusivo para llevar a cabo dicha comunicación será el correo electrónico: [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co), independientemente del medio por el cual ingresó la solicitud.

**PARÁGRAFO 2°.** Las peticiones escritas podrán presentarse en el área de correspondencia de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá; en las Unidades Técnicas Territoriales –UTT-, en línea, a través del correo institucional: [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co), o, a través del formulario PQRS, dispuesto en la página web: [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) en la sección atención y servicios a la ciudadanía – PQSRD. Las peticiones que se adelanten en virtud de atención presencial o por vía telefónica, deberán diligenciarse en la herramienta dispuesta por la Agencia para tal fin, cuando el servidor o contratista de la Entidad lo estime pertinente o lo solicite el ciudadano.

Las peticiones verbales que sean registradas en tales herramientas serán ingresadas al Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDE), a más tardar, el día hábil siguiente a su recepción, desde donde se asignarán a la dependencia pertinente para su trámite, respetándose el derecho de turno, conforme a su ingreso en el sistema de gestión, salvo que tenga lugar la aplicación de la excepción de prioridad o preferencia.

*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

**ARTÍCULO 15°. MODIFICACIÓN DE TIPIFICACIONES.** Si el servidor o contratista a cargo del trámite de una petición advierte que la modalidad no corresponde al contenido de esta o que se encuentra mal tipificada solicitará de manera inmediata y a más tardar el día siguiente de su asignación, con la debida justificación, el cambio o eliminación. Así mismo se procederá si se trata de un traslado por competencia, teniendo en cuenta que el plazo máximo para trasladar es de cinco (5) días hábiles.

**ARTÍCULO 16°. ASIGNACIÓN INTERNA.** La dependencia a la que se le haya asignado el trámite de petición, a través del sistema de gestión documental de la entidad, y considere que no es la competente para conocerlo ni asumirlo, deberá, de forma inmediata, o a más tardar al día siguiente de su asignación, reasignarlo a la dependencia competente y hacer la anotación respectiva en el histórico del sistema de gestión.

**PARÁGRAFO 1°. ATENCIÓN OPORTUNA.** Todo Servidor Público y contratista deberá atender en forma oportuna todos los asuntos a su cargo. Ninguno podrá transferir o reasignar sus trámites a otro por ningún motivo, ni por presentación de cuentas de cobro, salvo por situaciones administrativas, previamente definidas y aprobadas por la Secretaría General o la Vicepresidencia de Gestión Contractual.

**ARTÍCULO 17°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

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 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, distintas a las conferidas en la constitución y la ley.
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.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor o contratista la expedirá en forma precisa.

La Agencia podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito o en formatos dada la especificidad de la solicitud.

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

Para estos casos se utilizarán las herramientas dispuestas por la entidad para tal fin, de manera que, en lo posible, las utilicen los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan informaciones o aclaraciones pertinentes, para su posterior radicación.

**PARÁGRAFO 1°. PETICIONES INCOMPLETAS.** La Agencia 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, en caso de que se estime que no se acredita algún requisito brindara 30 días al peticionario con el fin de que subsane su solicitud.

**PARAGRAFO 2°.** En los eventos en que se actúe a través de apoderado se deberá anexar el respectivo poder, conforme con lo previsto en el Código General del Proceso y demás normas que lo modifiquen, adicionen, aclaren, deroguen o sustituyan.

**ARTÍCULO 18°. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA.** El horario de atención al público será de lunes a viernes de 8.00 am a 5.00 pm, y el horario de atención para la recepción de correspondencia de lunes a viernes de 8.00 am a 5.00 pm en jornada continua. En todo caso estos horarios podrán ser modificados por la Agencia de Desarrollo Rural y deberán ser tenidos en cuenta en caso de que sean diferentes a los aquí enunciados.

En cuanto a las peticiones que se adelanten o promuevan por medios tecnológicos o electrónicos, no aplican estos horarios y se recibirán aún fuera de las horas y días de atención al público, no obstante, en caso de requerimientos y recursos presentados fuera del precitado horario, los términos se contarán a partir del día hábil siguiente a la radicación.

**ARTÍCULO 19°. TRASLADO POR COMPETENCIA.** Si la Agencia de Desarrollo Rural no es la competente para conocer de una petición que se le presenta, el servidor o contratista remitirá la petición a la entidad competente, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito comunicando al interesado acerca del traslado. Si la petición fue realizada de manera verbal, se le informará de manera inmediata.

**ARTÍCULO 20°. PETICIONES QUE DEBEN SER ATENDIDAS POR MÚLTIPLES DEPENDENCIAS.** Si algunas de las dependencias advierten que existe otra área competente para responder, que no fue incluida desde su ingreso, informará directamente por el sistema de

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

gestión de documento electrónico SGDE a dicha área, a más tardar al día hábil siguiente, indicándole la necesidad de que apoye la elaboración y entrega, dentro de los términos, de la respuesta en lo que le corresponda, so pena de que asuma la elaboración y entrega de la totalidad de la respuesta. En el evento que se incluya a una dependencia que estima no ser competente para contestar, ésta deberá dejar la anotación en el histórico del sistema de gestión y advertir al enlace de PQSR, antes de control o congreso de su dependencia.

Cada líder designado entregará la respuesta que corresponde a la dependencia que tenga el mayor número de inquietudes por resolver y el servidor designado de ésta consolidará una única respuesta, velando porque su respuesta se radique antes del vencimiento del término legal.

Si una dependencia solicita un insumo a otra, para brindar respuesta, esta deberá facilitarse en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, salvo que se trate de un requerimiento de una autoridad judicial que determine un plazo menor, caso en el cual el término será el conferido por el despacho.

Si una petición está repetida en el sistema y así lo advierte el encargado de darle respuesta, deberá informar de inmediato a gestión documental para que mantengan la tipificación de aquella petición que ingresó de primero en el tiempo, y del resto de documentos eliminarla. En todo caso, deberá vincular la respuesta dada al radicado inicial, en cada uno de los radicados que se hayan creado para ese mismo documento de petición.

**ARTÍCULO 21°. VISTOS BUENOS.** Los oficios de respuesta a Entidades, usuarios, ciudadanos y partes interesadas deberán llevar únicamente los vistos buenos de quien proyectó y de quien revisó, según se requiera. Se admitirán, en principio, hasta 2 vistos buenos por oficio de respuesta, sin perjuicio de aquellas cuya respuesta requiera un número mayor.

**PARÁGRAFO 1°. OFICIOS CON FIRMA DEL PRESIDENTE.** Cuando el oficio lleve la firma del presidente de la Agencia, deberá contar, además, con el visto bueno del asesor de despacho y del líder de la dependencia que emite el documento.

**PARÁGRAFO 2°. COMUNICACIONES Y PRONUNCIAMIENTOS EXTERNOS.** Las comunicaciones y pronunciamientos externos de la Entidad serán firmados únicamente por las personas autorizadas en el acto administrativo que expida la Agencia para tal efecto.

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

**ARTÍCULO 22°. DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el llenado de los requisitos legales. No obstante, lo anterior, la Agencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, caso en el cual, la dependencia que tenga a su cargo el trámite expedirá la resolución motivada.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud en forma expresa cuando así lo manifieste, y en forma tácita, cuando pasado un (1) mes de haber sido requerido para completar la información necesaria para resolver la petición, éste no satisfaga el requerimiento o no se pronuncie, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

En caso de desistimiento tácito o rechazo de las peticiones el expediente se archivará mediante acto motivado.

**ARTÍCULO 23°. DE LAS PETICIONES IRRESPECTUOSAS U OSCURAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, dentro del término de un (1) mes, se archivará la petición.

**ARTICULO 24°. PETICIONES ANÓNIMAS.** Si una petición no cuenta con una dirección de contacto para comunicar la respuesta o la que es suministrada por el peticionario está errada o es inexistente, el funcionario o contratista deberá solicitar a gestión documental la publicación de la respuesta, debidamente firmada por el autorizado y con el radicado de salida, en la cartelera de la Entidad, por un término de cinco (5) días. Una vez transcurrido el término anterior, la respuesta será publicada en la página web, en el espacio de notificaciones por aviso, por otros cinco (5) días más, a efectos de garantizar su comunicación. Igualmente, podrá remitir la respuesta al Personero o Alcalde Municipal que se extraiga de la petición, para que bajo el principio de coordinación apoyen la comunicación de esta.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Agencia de Desarrollo Rural podrá remitirse a las respuestas anteriores, siempre y cuando conserven los mismos hechos, objeto y tengan igual amparo legal.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones similares o análogas de información, de interés general o consulta, la Agencia podrá



*Continuación de la resolución*

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

emitir una (1) única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación como en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

**ARTÍCULO 25°. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENTE DE PETICIONES.** La Agencia de Desarrollo Rural dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe en todo caso probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. El plazo para resolver será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a su ingreso.

**ARTÍCULO 26°. DE LAS CONSULTAS.** Toda persona podrá hacer consultas escritas o verbales, o a través de cualquier medio tecnológico o electrónico a la Agencia de Desarrollo Rural, en relación con asuntos de su competencia.

Las consultas se radicarán en la oficina de correspondencia de la Agencia de Desarrollo Rural, o a través del formulario para radicación PQRS dispuesto en la página web de la Entidad, o a través del correo institucional [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co).

Si se recibe una consulta por redes sociales, en los casos excepcionalmente habilitados ésta deberá ser trasladada por el servidor o contratista responsable de la cuenta de la ADR, en la red social respectiva, al correo institucional [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co)

**ARTÍCULO 27°. PLAZO PARA RESOLVER LAS CONSULTAS.** Las consultas se resolverán en un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

**ARTÍCULO 28°. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS.** Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni comprometen la responsabilidad de la Agencia, salvo disposición legal en contrario.

Las consultas deberán ser resueltas en forma general y abstracta y no sobre asuntos particulares, individuales y concretos, y debe hacerse, por parte del peticionario, un uso racional de este derecho.

Continuación de la resolución

"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN, EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES**

**ARTÍCULO 29°. INFORMACIÓN GENERAL.** Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Agencia de Desarrollo Rural, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y sus estructuras y el organigrama de la Entidad, podrán ser consultados en la página Web de la Agencia: [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co).

Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información pública y/o consultar y pedir copias de los documentos que reposan en la Agencia de Desarrollo Rural, salvo que dicha información tenga el carácter de reservado conforme a la Constitución o la ley. Sobre este aspecto los servidores y contratistas de la Agencia tendrán en cuenta el índice de información clasificada o reservada publicado en la página web, toda vez que este documento es orientador y contiene las directrices respecto a este tema.

**ARTÍCULO 30°. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS.** La dependencia competente de la Agencia de Desarrollo Rural negará la información, consulta de documento o expedición de copias de estos, cuando tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución Política, la ley y al índice de clasificación de documentos reservados publicado en la página web, mediante acto motivado en el que se deberán citar las normas pertinentes y notificará al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal solo procederá el recurso de insistencia ante el Tribunal Administrativo competente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**PARÁGRAFO 1°. CARÁCTER RESERVADO DE UN DOCUMENTO.** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas o administrativas que siendo, constitucional y legalmente, competentes, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante, deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen los mismos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad.

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

**PARÁGRAFO 2º. RESERVA DE LAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS.** Las investigaciones disciplinarias adelantadas por la Agencia de Desarrollo Rural, serán reservadas de conformidad con lo señalado en la ley que reglamenta esta materia, y no será oponible esta reserva a los sujetos procesales y a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

**ARTICULO 31. DIVULGACION PARCIAL.** Tal como lo señala la ley de transparencia y acceso a la información pública, aquellos casos en los que la totalidad de la información solicitada no esté protegida por una excepción de reserva o clasificación, se entregará solo la información que no tenga reserva. En todo caso no podrá negarse la existencia de documentos en poder de la entidad.

**ARTICULO 32º. FACILITACION.** En virtud del principio de facilitación previsto en la Ley de acceso a información pública, no podrán exigirse requisitos que obstruyan o impidan la presentación de solicitudes de acceso a la información.

**PARÁGRAFO.** En ningún caso podrán ser rechazadas solicitudes de acceso a la información pública, por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 33º. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si el peticionario insiste en su petición de información o de documentos ante la Agencia, corresponderá al Tribunal Administrativo, con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir si acepta o niega total o parcialmente la petición formulada.

Para tal efecto, la respectiva dependencia enviará copia de toda la documentación al Tribunal Contencioso Administrativo para su trámite, de conformidad con la norma de procedimiento administrativo.

**ARTÍCULO 34º. EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, de conformidad con el valor y procedimiento que fije la Agencia de Desarrollo Rural, a través del correspondiente acto administrativo.

Tratándose de solicitud de informaciones que puedan ser copiadas por medio magnético, el peticionario podrá suministrarlo o de lo contrario deberá pagar el costo definido a través del correspondiente acto administrativo.

Continuación de la resolución

*"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"*

Cuando la solicitud de expedición de copias provenga de los diferentes órganos del Estado, no se aplicará el cobro de estas, en virtud del principio de colaboración armónica, consagrado por el artículo 113 de la Constitución Política.

Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la dependencia competente expedirá las copias y verificará los originales. En todo caso se cumplirá el procedimiento antes descrito.

El servidor o contratista que tenga a su cargo el trámite de una solicitud de copia de documentos deberá brindar respuesta completa, clara y oportuna al ciudadano, indicándole los medios o canales de los cuales puede hacer uso para la obtención de esta, a fin de posibilitar el cumplimiento de la política Cero Papel y la efectividad de la respuesta, en el menor tiempo posible.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS ESPECIALES ANTE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL**

**ARTÍCULO 35°. REGLAMENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.** En relación con los trámites y servicios facilitados por la Agencia, sus términos y procedimientos se ceñirán a la reglamentación interna que al efecto se tenga establecida para cada uno de ellos.

**ARTÍCULO 36°. DEL DERECHO DE TURNO.** Para la ordenada atención de peticiones, quejas, reclamos, consultas y trámites, la Agencia respetará el derecho de turno de acuerdo con su ingreso.

**ARTÍCULO 37°. DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.** Los trámites que estén a cargo de la Agencia son reglados y por tanto se ceñirán a las reglamentaciones que la Entidad establezca para los mismos, priorizando el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Continuación de la resolución

"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"

## CAPÍTULO V

### DISPOSICIONES FINALES:

**ARTÍCULO 38°. ASIGNACION DE FUNCIONES EN MATERIA DE PQRSD:** Asignar en los funcionarios que desempeñen los cargos de Vicepresidente de Integración Productiva, Vicepresidente de Proyectos, Vicepresidente de Gestión Contractual y en los Jefes de Oficina Jurídica, de Comunicaciones, de Tecnologías de la Información, de Planeación y de Control Interno, la función de conocer, tramitar y responder de manera oportuna, completa y de fondo las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que reciba la Agencia de Desarrollo Rural – ADR-, relacionadas con las actividades propias de cada dependencia.

**Parágrafo:** La función asignada en el presente artículo se ejercerá con estricta observancia y acatamiento de los principios y deberes constitucionales y legales, so pena de constituirse en falta disciplinaria.

**ARTÍCULO 39°. SANCIONES.** El incumplimiento de las normas que regulan el derecho de petición y que se detallan en el presente acto por parte de los funcionarios o encargados a quienes se les asigne la gestión de la PQRSD, será objeto de las sanciones previstas en las normas disciplinarias.

**ARTÍCULO 40°. PERCEPCIÓN.** Se recogerá la percepción de cada uno de los usuarios, ciudadanos y partes interesadas respecto de las atenciones, servicios y trámites, que cualquier servidor y/o contratista de la Agencia adelante, a fin de mantener la mejora continua y buscar la excelencia en el servicio.

**ARTÍCULO 41°. SEGUIMIENTO A RADICADOS.** El ciudadano podrá realizar seguimiento a las peticiones ingresadas al Sistema con el número de radicado, conociendo de esta manera el servidor o contratista asignado para la atención y el oficio de respuesta, para lo cual el encargado deberá dejar trazabilidad de los avances en la pestaña histórico.

**ARTÍCULO 42°. DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos no contemplados en esta resolución, y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones legales contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o aclaren.

Continuación de la resolución

"Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función"

**ARTÍCULO 43°. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, así como aquellas que previamente se hayan expedido y que regulen esta materia.

Dada en Bogotá, D.C, a los

**20 FEB. 2023**

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Firmado digitalmente por  
BAUTISTA RIOS DIEGO  
CAMILO  
Fecha: 2023.02.20 12:42:28  
-05'00'

**DIEGO BAUTISTA RIOS**  
**PRESIDENTE**

Proyectó: Mónica Patricia Franco Toro – Contratista Secretaria General. *M.P.F.*  
Hilda Ramirez Villegas – Contratista Secretaria General. *H.R.V.*  
Miguel Ángel Panadero- Contratista Oficina Jurídica. *M.A.P.*  
Revisó: Yinna Mora- Contratista Oficina Jurídica. *Y.M.*  
Rosa Padrón- Contratista Oficina Jurídica. *R.P.*  
Aprobó: Mónica Adarme- Jefe Oficina Jurídica. *M.A.*  
Elizabeth Gómez Sánchez- Secretaria General. *E.G.S.*