RESOLUCIÓN 297 DE 2009

(octubre 21)

Diario Oficial No. 47.509 de 21 de octubre de 2009

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010>

Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.627 de 18 de febrero de 2010, 'Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural'

EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3 del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, artículo 32 del Decreto 01 de 1984 y el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, y

CONSIDERANDO:

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

Que la Constitución Política en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3o establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 dispone que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.

Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y 32 del Código Contencioso Administrativo, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al reglamento que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones y las quejas.

Que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en aras de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, estima necesario adoptar su propio Reglamento Interno para atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información que en tal sentido se promuevan por los ciudadanos e igualmente, sobre aquellas que por el mismo sentido se recepcionen y corresponda tramitar a sus entidades adscritas o vinculadas.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 1o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL O PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5o, 6o, 7o, 8o, 9o, 10, 11 y 25 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular peticiones respetuosas a las Entidades Públicas sobre las materias de su competencia. Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa, se regirá con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

PARÁGRAFO. Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y denuncias, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con el artículo 6o de la Ley 962 de 2005. La presentación de recursos se admitirá por los medios indicados en este inciso, siempre y cuando dé cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 2o. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Los derechos de petición presentados ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se tramitarán en los términos de la presente resolución. Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

-- Designación de la autoridad a la que se dirigen.

-- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.

-- Objeto de la petición.

-- Razones que respaldan la petición.

-- Relación de documentos que se acompañan.

-- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales imperantes.

PARÁGRAFO 2o. Cuando la petición sea presentada a través de apoderado, el interesado debe presentar el poder debidamente autenticado.

ARTÍCULO 3o. PETICIÓN INCOMPLETA. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

ARTÍCULO 4o. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone del término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Entidad. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

PARÁGRAFO 1o. Las solicitudes de información y los cuestionarios escritos que se reciban de los Senadores y Representantes a la Cámara, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción, conforme lo establecen los artículos 249 y 258 de la Ley 5ª de 1992.

PARÁGRAFO 2o. Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, deberán tramitarse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la Ley 5ª de 1992.

ARTÍCULO 5o. FALTA DE COMPETENCIA. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Si la Entidad no es competente para dar solución a la petición, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro de un término de diez (10) días hábiles, a partir de la recepción si obró por escrito. Así mismo, deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

PARÁGRAFO. En el evento en que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, por temas coyunturales, reciba un sinnúmero de peticiones, la entidad respetará estrictamente el orden de su presentación. Para procedimientos especiales regulados por la ley, se atenderán conforme a la misma.

CAPITULO II.

DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 6o. PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37

de la Resolución 367 de 2010> En ejercicio del derecho de petición, los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y a que se expidan copias de los mismos, salvo los que tengan reserva constitucional o legal según lo establecido en los artículos 17 y 19 del Código Contencioso Administrativo. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 7o. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Las solicitudes de información se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

ARTÍCULO 8o. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de responder la petición, deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con el artículo 25 de la Ley 57 de 1985, en concordancia con el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes de la Entidad en el estado en que se encuentren, y de obtener copias y certificaciones sobre los mismos, que se entregarán en plazo no mayor de tres (3) días hábiles, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 9o. DOCUMENTOS PUBLICADOS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la dependencia responsable de la respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta o la página web en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

ARTÍCULO 10. DEL DERECHO A CONOCER, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Con las salvedades que establecen la misma Constitución Política y la ley, toda persona tiene derecho a solicitar, acceder, actualizar y rectificar la información que posea el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y particularmente a que se expidan copias de sus documentos.

PARÁGRAFO. El derecho del solicitante y el deber del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de autorizar la expedición a que se refiere este artículo, no solo se invoca para los documentos escritos o impresos, sino que se extiende a los objetos muebles con carácter representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas magnetofónicas o fonotípicas, grabaciones magnetofónicas, videos diskettes, etc., siempre y cuando el solicitante cancele en Tesorería los costos del valor establecido comercialmente y de conformidad con los trámites señalados en el artículo vigésimo sexto de esta resolución.

ARTÍCULO 11. DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones

constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público. Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta corporación decida de conformidad con lo establecido en la ley.

CAPITULO III.

DE LAS CONSULTAS O CONCEPTOS.

ARTÍCULO 12. CONSULTAS O CONCEPTOS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> De conformidad con el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, los interesados podrán formular consultas o conceptos escritos o verbales en relación con la materia a cargo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

ARTÍCULO 13. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Las solicitudes de consulta o concepto, se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

ARTÍCULO 14. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la consulta o concepto, deberá tramitarla en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, teniendo en cuenta los principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.

PARÁGRAFO. Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CAPITULO IV.

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

ARTÍCULO 15. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> De conformidad con numeral 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público “recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.

ARTÍCULO 16. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La atención de quejas, reclamos y denuncias, se hará de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

ARTÍCULO 17. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Las quejas, reclamos y denuncias, se presentarán por escrito o verbalmente y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

-- Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja, reclamo o

denuncia.

-- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.

-- Descripción de la queja, reclamo o denuncia y motivos que la sustentan.

-- Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja, reclamo o denuncia.

PARÁGRAFO. A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal y fiscal, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

ARTÍCULO 18. TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Las quejas, reclamos o denuncias serán tramitados por el área que le compete la responsabilidad de atenderlos. En los casos en que se presenten quejas, reclamos o denuncias contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará el traslado de la misma a la Secretaría General, quien iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.

ARTÍCULO 19. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran el trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.

CAPITULO V.

DE LOS REQUERIMIENTOS DE NATURALEZA PENSIONAL.

ARTÍCULO 20. PETICIONES DE NATURALEZA PENSIONAL. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> De conformidad con la Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, los interesados podrán formular peticiones en materia pensional al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, las cuales deberán ser resueltas teniendo en cuenta los principios de eficiencia, economía y celeridad, que rigen las actuaciones administrativas.

ARTÍCULO 21. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Las respuestas a las peticiones relacionadas con temas de naturaleza pensional, se emitirán dentro de los términos establecidos por la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

a) Todas las solicitudes en materia pensional, incluidas las de reajuste, deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles a su radicación en la Entidad, en cualquiera de las siguientes hipótesis: i) Que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; ii) Que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor, situación de la cual deberá informar al interesado, señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; iii) Que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo.

b) Las solicitudes en materia pensional, siempre y cuando se encuentren acreditados los respectivos requisitos sustanciales y formales, se responderán de fondo dentro de los cuatro (4) meses calendario siguientes a la radicación de la solicitud.

c) La Entidad tendrá seis (6) meses para adoptar las medidas necesarias para el reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales.

PARÁGRAFO 1o. La respuesta emitida por la Entidad, debe ser oportuna, constituir una resolución de fondo, clara y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido.

PARÁGRAFO 2o. El interesado deberá ser requerido por una sola vez, cuando la información o los documentos por él aportados no sean suficientes para emitir una respuesta de fondo. El requerimiento se realizará en la misma forma (verbal o escrita) en que se haya iniciado la actuación por parte del peticionario.

CAPITULO VI.

DISPOSICIONES COMUNES.

ARTÍCULO 22. TRÁMITE INTERNO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Serán recibidos siguiendo las siguientes reglas:

a) El escrito será radicado por la Subdirección Administrativa, a través del Sistema de Gestión Documental adoptado para el efecto, de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y se remitirá inmediatamente al funcionario o área del Ministerio competente para adelantar el trámite.

b) De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005, para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Igualmente, el derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo, se entenderá atendido por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional.

c) Los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que ingresen al Ministerio, a través de la página web, línea telefónica o fax, serán radicados en el Sistema de Gestión Documental adoptado para el efecto, de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y se remitirá inmediatamente al funcionario o área del Ministerio competente para adelantar el trámite.

d) Si el peticionario así lo solicita, la respuesta puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en el escrito.

e) Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta resolución y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término mínimo de diez (10) días. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

f) Si la dependencia a quien se le asigna resolver un derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo considera que es otra dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.

ARTÍCULO 23. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VERBALES. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Los requerimientos verbales procederán cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al funcionario de Atención y Servicio al Cliente del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, donde se elaborará el registro correspondiente y se le entregará copia impresa como constancia de la presentación.

ARTÍCULO 24. DELEGACIÓN PARA ATENDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> El Director, Subdirector o Jefe de Oficina a la que corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de este y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al peticionario y será el único funcionario autorizado para firmar la respectiva respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

PARÁGRAFO. Cuando la petición lo amerite, la respuesta deberá ser consultada con la Oficina Asesora Jurídica, dependencia que a su vez procurará los trámites que estime necesarios resolver.

ARTÍCULO 25. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán:

a) Cuando la petición, solicitud de información, queja o reclamo, no reúna los requisitos descritos en esta resolución.

b) Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. La dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita y por una sola vez al interesado para que la allegue.

c) Mientras se cumplan los términos decretados para la práctica de pruebas.

PARÁGRAFO. Los términos de respuesta se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información necesarios, de conformidad con el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 26. DE LAS PRUEBAS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> En el curso del trámite administrativo de una petición, queja, reclamo, son procedentes todas las pruebas autorizadas por las normas legales pertinentes y estas tendrán lugar a ser decretadas por petición de parte o de oficio sin formalidad de términos especiales.

ARTÍCULO 27. IMPEDIMENTOS DE LOS FUNCIONARIOS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Como garantía de imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o de algunas de sus entidades adscritas o vinculadas, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo y además se dará aplicación a las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 28. DESISTIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

ARTÍCULO 29. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, DENUNCIA Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Habrá lugar a rechazar cuando la solicitud sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros, o valiéndose de recomendaciones y en general que despliegue cualquier tipo de conductas semejantes.

ARTÍCULO 30. SANCIONES. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La responsabilidad de uno o más funcionarios, probada mediante las correspondientes vías procesales, acerca de los trámites deficientes de un derecho de petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información, serán objeto de las sanciones disciplinarias que para el efecto dispone la Ley 734 de 2002, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen.

ARTÍCULO 31. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> El funcionario de Atención y Servicio al Cliente del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, será el responsable de brindar información y orientación de los ciudadanos sobre los siguientes temas:

-- Organización de la Entidad.

-- Misión que cumple.

-- Políticas y lineamientos sectoriales.

-- Normatividad de la Entidad.

-- Mecanismos de Participación Ciudadana.

-- Estructura y funciones generales del sector agropecuario, pesquero y forestal.

-- Servicio de la línea telefónica gratuita de atención al cliente.

-- Información publicada en la página web de la entidad.

ARTÍCULO 32. PRESENTACIÓN DE INFORMES. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal presentará al Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión un informe trimestral sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.

ARTÍCULO 33. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO Y TRANSMISIÓN DE DATOS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural habilitará los sistemas de transmisión electrónica, página web, línea telefónica única de atención al cliente y fax para el recibo y envío de información requerida, mediante derecho de petición, quejas, reclamos, denuncias o solicitud de información.

ARTÍCULO 34. VALOR DE LAS COPIAS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada supere un número de cinco (5) hojas. El valor de cada una será de 140 pesos, actualizado anualmente de conformidad con el artículo 3o de la Ley 242 de 1995. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado en la siguiente cuenta:

Entidad Financiera: Banco de la República.

Número de Cuenta: 61011110.

Denominación: Dirección del Tesoro Nacional - Otras tasas, multas y contribuciones no especificadas.

Código: 176 (Ministerio de Agricultura)

NIT: 8999990902.

El correspondiente recibo de consignación, se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas.

ARTÍCULO 35. HORARIO DE ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> El horario de atención al público para los efectos de la presente resolución, es de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m.

ARTÍCULO 36. REMISIÓN. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

ARTÍCULO 37. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <Resolución derogada por el artículo 37 de la Resolución 367 de 2010> La presente resolución comenzará a regir diez (10) días hábiles después de su publicación en el **Diario Oficial**, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias en especial la

Resolución número 316 del 26 de diciembre de 2007 y la Resolución número 261 del 4 de agosto de 2008.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 21 de octubre de 2009.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

ANDRÉS DARÍO FERNÁNDEZ ACOSTA.

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