

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA

En ejercicio de sus atribuciones legales, atribuidas por el Decreto 4765 de 2008, Acuerdo 00005 de 2020 y en especial, las conferidas por el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política, en sus artículos 20, 23, 74 y 209, dispone los parámetros constitucionales del derecho de petición, el derecho a la información, el derecho a acceder a los documentos públicos y los principios de la función pública.

Que la Constitución Política establece en su artículo 15 que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y señala que el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.

Que el artículo 34, numeral 19, de la Ley 734 de 2002, dispone que es deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como el trámite interno del derecho de petición.

Que la Ley Estatutaria 1266 de 2008, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 Constitucional.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que en los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 19 de 2012 ordenan la atención preferencial que debe brindarse a los niños, niñas, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto-mayor y veteranos de la Fuerza Pública.

Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

Que la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, consagra el Derecho de Acceso a la Información Pública como el derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 1166 de 2016, se expidió con el objetivo de regular la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos.

Que mediante la Resolución 17444 del 29 de noviembre de 2016, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA reglamentó el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se formulen ante esta Entidad.

Que el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, encuentra justificada la necesidad de adoptar un nuevo reglamento, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, actualizando para tal efecto, las disposiciones internas sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información promovidas por los ciudadanos para que responda a la presentación verbal o por medios tecnológicos de estas.

Que, de manera transitoria, el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ocasionada por el Coronavirus COVID-19.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES Y DEFINICIONES

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

ARTÍCULO 1.- Objeto. - Adóptese el reglamento interno mediante el cual se regula el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

Los trámites internos que por competencia legal y reglamentaria debe regular el Instituto Colombiano Agropecuario- ICA de manera especial, se surtirán de conformidad con los términos y condiciones establecidas en dicha regulación.

ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación. - El reglamento interno establecido en la presente resolución será de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y deberán ser observados por los demás servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario- ICA.

ARTÍCULO 3.- Definiciones: Para la aplicación de la presente Resolución, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Derecho de Petición. Es el derecho y la garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades, entidades públicas y privadas que presten servicios públicos, con el fin de elevar solicitudes, requerir información, consultar, examinar y pedir copias de documentos no sujetos a reserva legal, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, entre otras actuaciones, con el fin de obtener una respuesta, pronta, clara, completa, de fondo y congruente con lo solicitado en los términos previstos en la ley.

Petición de Interés Particular. Consiste en aquella solicitud que el ciudadano presenta motivado por un interés individual, buscando la respuesta a una situación o actuación que le afecta y le concierne a él mismo.

Petición de Interés General. Se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general, solicitando a la autoridad que se pronuncie sobre un aspecto que afecta a un grupo o comunidad.

Petición de Información. Permite al ciudadano presentar solicitud ante el Instituto, con el fin de que se le brinde información u orientación relacionada con la actividad, los servicios que presta, los datos y registros que por su naturaleza maneja o está bajo su control, exceptuándose aquella con identificación de clasificada o reservada.

Petición de Documentos. Hace referencia a las peticiones en las cuales se requiere examinar, desglosar y expedir copias de documentos que reposan en los archivos de la Institución.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

Consulta: Es la solicitud que dirigen los grupos de valor al ICA, para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo, en relación con las materias a cargo de la Entidad. Los conceptos que se emiten no comprometen la responsabilidad del Instituto, ni son de obligatorio cumplimiento y por consiguiente carecen de fuerza vinculante. En estos casos los interesados tienen la opción de acogerlos o no.

Queja: Es la expresión de inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio o por la conducta irregular presentada por uno o varios servidores de la Institución, en desarrollo de sus funciones u obligaciones.

Reclamo: Manifestación de inconformidad por incumplimiento de compromisos adquiridos por la entidad, relacionados con la irregularidad en los procesos, servicios y productos ofrecidos, o por la inoportuna e injusta decisión o desatención de una solicitud.

Denuncia: Es la notificación o aviso al Instituto Colombiano Agropecuario ICA, de hechos o conductas presuntamente violatorias de la normatividad sanitaria vigente, que constituyan un riesgo para la producción agropecuaria y que atenten contra la salud pública y el medio ambiente.

De igual forma la denuncia es la manifestación de conocimiento que hace una persona ante el ICA, de una infracción legal, para su investigación y sanción, si a ello hubiere lugar.

Las denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, presuntamente realizados por servidores públicos del Instituto Colombiano Agropecuario, en el desempeño de sus funciones u obligaciones, se deben realizar a través de los medios establecidos en el ICA, para la presentación de peticiones.

Sugerencia: Propuesta, recomendación, consejo o idea que formula un ciudadano para que se mejore un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio institucional o el cumplimiento de la función pública.

Solicitud General: Reúne la petición verbal o escrita de interés general o particular, que presenta toda persona natural o jurídica ante la Entidad en forma respetuosa, con el fin de que se le reconozca un derecho, se le resuelva una situación jurídica o se le preste un servicio. También cuando en la misma solicitud se requieran varios tipos de peticiones.

Anónimo: Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta de forma respetuosa del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

que lo revele inequívocamente; deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad.

Recurso: Denominase así todo medio que concede la ley procesal para la impugnación de los actos administrativos, a efectos de subsanar los errores de fondo o los vicios de forma en que se haya incurrido al dictarlas.

Días: Salvo disposición legal u oficial en contrario, se entenderán como hábiles las referencias respecto a días que se realicen en este documento.

CAPÍTULO II

DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 4.- Procedencia. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En atención a lo dispuesto, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, atenderá y resolverá las peticiones respetuosas recibidas en interés general o particular que presenten los ciudadanos, con el fin de obtener una respuesta pronta, clara, completa, congruente y de fondo con lo solicitado, dentro de los términos señalados en la ley.

ARTÍCULO 5.- Objeto y Modalidades del Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas.

En ejercicio del derecho de petición, consagrado en la Ley 1755 de 2015, cualquier persona podrá solicitar o presentar entre otras actuaciones, las siguientes: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, tal como se definen en el artículo tercero de esta resolución.

ARTÍCULO 6.- De los Canales o Medios para la Presentación de las Peticiones. Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y las demás mencionadas en el artículo tercero, se podrán presentar de forma verbal, escrita, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y seguirán el trámite establecido en el artículo

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

séptimo de esta resolución. Los medios de recepción establecidos en el ICA son los siguientes:

- **Canal Presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente de forma verbal, las cuales se recibirán mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- **Canal Escrito:** Son las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de correspondencia o quien haga sus veces a nivel Central y Seccional; también por medio de los buzones localizados en las oficinas del ICA, puntos de Servicio al Ganadero, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos, a nivel nacional.
- **Canal Virtual:** A través de los siguientes medios:
 - Correo atencionalciudadano@ica.gov.co, para solicitudes de trámites y servicios.
 - En la página Web: www.ica.gov.co en link de atención al ciudadano a través del formulario para la presentación de PQRSD.
- **Canal Telefónico:** Son aquellas peticiones presentadas por la línea telefónica de atención al usuario, y directorio institucional, mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

PARÁGRAFO. - Los Servidores Públicos en el ICA, no deben tramitar o responder peticiones presentadas por medios diferentes a los formalmente señalados en este artículo, de ser recibidas, deberán ser remitidos a través de los mecanismos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 7.- De la Recepción y Radicación de las diferentes Modalidades de Peticiones. El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, recibirá las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes, presentados a través de los diferentes medios oficiales establecidos en esta Resolución, los cuales deberán tener un número único de identificación o radicado con la respectiva fecha y hora de recepción, para su seguimiento y control correspondiente.

PARÁGRAFO. - Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser radicada, atendiendo lo dispuesto en el presente artículo.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

ARTÍCULO 8.- Del Contenido de las Peticiones Escritas. De acuerdo con lo establecido en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, el cual sustituyó el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, las peticiones deben contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1.- El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2.- No se podrá rechazar la petición, porque las razones en las que las fundamenta el peticionario son inadecuadas o incompletas.

CAPITULO III

TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 9.- Recepción de Peticiones Verbales. El Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces en el nivel central, y el servidor a quien se le haya asignado esta responsabilidad en el nivel seccional, atenderán las peticiones presentadas por los ciudadanos en forma verbal, a través de los medios establecidos para tal fin.

Para atender estas solicitudes el ICA contará con unos formatos preimpresos en los que se registra la información suministrada por el peticionario, con la identificación del funcionario o persona responsable que la recepcionó y radicó, atendiendo lo indicado en el artículo séptimo de esta resolución y de esta manera continuar con el trámite señalado para las peticiones escritas.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

Cuando quien formula la petición de manera verbal, solicite constancia de haberla presentado, se le entregará copia del radicado de la petición, o se le enviará a través del correo electrónico que señale el mismo.

Si la petición que se presenta es atendida de manera inmediata, no se requiere diligenciar la forma.

PARÁGRAFO. - En caso de que debido al asunto la entidad no sea competente, se le informará al peticionario, no obstante, si éste insiste en que se le reciba, se procederá a hacerlo y se continuará con el trámite antes indicado.

ARTÍCULO 10.- Atención en primer Nivel de Servicio: Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad, deberán ser resueltas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano o el que haga sus veces. Para tal efecto, cada Subgerencia misional, designará semanalmente un profesional para que, durante un día apoye desde el área de Atención al Ciudadano, en la emisión y revisión de respuestas de este tipo.

ARTÍCULO 11.- De las Quejas y Denuncias Anónimas. Todo ciudadano tiene derecho de proteger su identidad al momento de presentar su queja o denuncia y el Estado debe ser garante de ello. Por tal razón, para presentar una queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice, sin embargo, el deber de denunciar consagrado en la Constitución Política de 1991 debe ser ejercido en forma responsable en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que les son otorgados a los supuestos responsables.

Por lo anterior, el inicio y trámite de oficio de la acción disciplinaria a razón de las denuncias o quejas anónimas no procederá, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992, en aquellos casos en que la denuncia o queja anónima sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, según sea el caso, procederá el archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

La respuesta a las quejas o denuncias anónimas debe incluir el número de radicación asignado por el Sistema de Administración Documental y notificarse mediante publicación en las carteleras de atención al ciudadano ubicadas en el nivel nacional o a través de la página web en el link de Atención al Ciudadano, Respuestas a Peticiones Anónimas, sin perjuicio del carácter de reserva que merezcan las investigaciones penales o disciplinarias que surjan de las mismas.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

ARTÍCULO 12.- Verificación de Requisitos y Trámite. El Grupo de Atención al Ciudadano o el que haga sus veces en el nivel central y a quien se le haya designado esta actividad en las Gerencias Seccionales, verificará el cumplimiento de los requisitos que sean necesarios para resolver la petición y la asignará de acuerdo con el tema, a la dependencia que tiene la competencia para atenderla.

Si observare que la petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

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

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

PARÁGRAFO 1.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto Ley 19 de 2012, cuando se esté adelantando un trámite ante el ICA, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que reposen dentro de los archivos de la entidad.

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

PARÁGRAFO 3.- Una vez trasladada a la dependencia competente, ésta se encargará de tramitar y resolver la petición en los términos y condiciones establecidos en esta resolución, teniendo en cuenta que el plazo para responder se cuenta a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación de la misma en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

ARTÍCULO 13.- Términos para resolver las peticiones. Las peticiones enunciadas en el artículo quinto de la presente resolución, excepto las peticiones de información, de documentos y las peticiones de consulta, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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

1. Las peticiones de documentos y peticiones de información, las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
4. En el caso de peticiones y requerimientos formulados por congresistas, deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles (conforme lo establece el artículo 260 de la Ley 5 de 1992).
5. Las peticiones de información o de documentos, formuladas por las demás entidades públicas deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes

PARÁGRAFO 1. - Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar 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, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2. - Para la respuesta de los requerimientos que se presentan por parte de los diferentes entes de control, el plazo estará señalado por los términos especiales que ellos otorgan a la entidad. Sin embargo, cuando por justificada causa se requiera tiempo adicional, para emitir respuesta de fondo, se procederá atendiendo lo indicado en el parágrafo 1, del presente artículo.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

PARÁGRAFO 3. - Los anteriores términos se contarán a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación en la ventanilla de correspondencia, así como las recibidas por los medios enunciados en el Artículo Sexto de la presente resolución.

ARTÍCULO 14.- Ampliación Temporal de Términos para atender las Peticiones. De manera temporal, en atención a lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 y para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 1.- La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

PARÁGRAFO 2.- La ampliación de términos que trata el presente artículo solo podrá aplicarse bajo la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 15.- Peticiones incompletas, irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Las peticiones incompletas, irrespetuosas, oscuras o reiterativas se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó los artículos 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

ARTÍCULO 16.- Desistimiento. De conformidad con el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición en los siguientes casos:

1. Cuando expresamente lo hace saber al Instituto Colombiano Agropecuario- ICA. A pesar de lo anterior, el ICA podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
2. Si transcurrido un (1) mes de la solicitud de documentos, información adicional, o se deban adelantar gestiones de trámite a cargo del peticionario, y este no se pronunciare.

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

ARTÍCULO 17.- Competencia para dar respuesta a las peticiones. Son responsables de atender las peticiones presentadas ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, los servidores que, por su competencia, funciones u obligaciones, tienen a cargo las dependencias que guarden relación directa con el tema o asunto de la petición presentada en alguna de sus diferentes modalidades.

El Gerente, los Subgerentes, Directores Técnicos, Coordinadores de Grupo, Jefes de Oficina, Gerentes Seccionales, deberán controlar y hacer seguimiento a la oportuna respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias asignadas a sus dependencias, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 1.- En el Nivel Central, es responsable de dar respuesta al peticionario, la Gerencia General, Subgerencias, Jefaturas de Oficina, Direcciones Técnicas y Coordinaciones, una vez le haya sido asignado el requerimiento por el Grupo de Atención al Ciudadano o el que haga sus veces.

PARÁGRAFO 2.- El Gerente Seccional es responsable de la atención y respuesta de las peticiones recibidas en su sede y en las Oficinas Locales de su jurisdicción.

PARÁGRAFO 3.- Para efectuar el descargue de las peticiones asignadas a las dependencias, en el sistema de administración documental, se debe registrar la actuación que evidencie que se atendió la petición, la cual debe corresponder al número de consecutivo de radicado con el cual ingresó en el aplicativo.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

PARÁGRAFO 4.- Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, se direccionará al superior en nivel jerárquico, de modo que este se encargará de asignarla a las dependencias competentes, definiendo el responsable de la consolidación de la información necesaria para emitir una única respuesta.

PARÁGRAFO 5.- Las peticiones como quejas y reclamos deben ser atendidas y resueltas directamente por el superior inmediato de la dependencia a la cual pertenece el tema, el funcionario o contratista, contra los cuales se esté presentando.

ARTÍCULO 18.- Publicidad y Notificación. Los actos administrativos que resuelvan las peticiones de interés general o particular se comunicarán por el medio más expedito, según sea el caso.

PARÁGRAFO. - La notificación a la cual se refiere el inciso anterior, procederá de conformidad con lo estipulado en el art. 54 y 56 de la Ley 1437 de 2011 sin excluir la notificación directa al interesado cuando haya lugar. Entiéndase que de conformidad con el numeral 1 del art. 67 de la referida normatividad, la notificación por correo es una forma de notificación personal.

ARTÍCULO 19.- De las Características de las Respuestas a las Peticiones. La respuesta a las peticiones debe ser puesta en conocimiento del peticionario por el medio más expedito e idóneo, y debe ser:

1. Pronta, clara, completa, congruente y de fondo con lo solicitado.
2. Resolver total y de forma concreta la petición o peticiones.
3. Emitirse dentro de los términos señalados en la ley.
4. Indicar las razones precisas para negar o trasladar su solicitud.
5. Presentada en lenguaje claro y comprensible para el peticionario.
6. Verificar dirección, teléfono, correo electrónico y demás datos que deben ser actualizados
7. La notificación de las respuestas se efectuará a través de los servicios de mensajería de la entidad o por correo electrónico cuando ello esté autorizado por el peticionario.
8. Las respuestas a las peticiones deberán ser descargadas en el sistema de administración documental, del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, relacionando el radicado de ingreso o el correo electrónico del peticionario si se dio respuesta por este medio. Esta labor y seguimiento debe ser realizado por la dependencia de Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales a la cual haya sido asignada la petición.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

PARÁGRAFO. - Es responsabilidad del funcionario competente de la atención a las peticiones, verificar que reúna las características anteriores, quien debe revisar y asegurarse que estas cumplan con los requisitos exigidos y en determinado caso requerir al servidor para que así lo haga, en cumplimiento de lo aquí consagrado.

ARTÍCULO 20.- De la Gestión de Atención al Ciudadano en el Nivel Seccional. Las Gerencias Seccionales deberán designar un funcionario de planta, para que se encargue de recibir y dar trámite a las diferentes modalidades de peticiones que allí se formulen, quien deberá seguir los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la normatividad vigente de la entidad.

De esta designación se informará mediante memorando al Grupo de Atención al Ciudadano, para efectos de realizar acompañamiento y asesoría al funcionario designado, en aras de garantizar la aplicación de esta resolución.

CAPITULO IV

DE LAS PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

ARTÍCULO 21.- Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante el Instituto Colombiano Agropecuario- ICA, en su lengua o dialecto, a través de los medios establecidos por el ICA, para garantizar la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando el ICA no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Así mismo podrá solicitar apoyo del Ministerio de Cultura para efectuar la traducción. Para estos efectos, el mencionado Ministerio realizará la traducción de la petición y la respuesta que emita el ICA. Por lo anterior, por no ser de competencia de la entidad, la remisión se debe efectuar dentro de los términos establecidos en el artículo 8º de la presente resolución.

Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

CAPÍTULO V

DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTOS

ARTÍCULO 22.- Procedencia. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública, consagrado en la Ley 1712 de 2014, cualquier persona puede conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control del Instituto Colombiano Agropecuario ICA como sujeto obligado.

Toda información bajo control o custodia del Instituto Colombiano Agropecuario ICA es pública y no podrá ser negada o rechazada excepto por disposición constitucional o legal y cuando esta tenga carácter de clasificada o reservada.

ARTÍCULO 23.- Información Pública Clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias, para evitar que el acceso a la misma amenace o pueda causar daño a los siguientes derechos:

- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

ARTÍCULO 24.- Información y Documentos Reservados. De conformidad con lo preceptuado en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO 1.- El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en la ley.

PARÁGRAFO 2.- El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, solo podrá negar la petición de información o documentos mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes, y se notificará al peticionario. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

PARÁGRAFO 3. Si la persona interesada insistiera en su petición, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia, si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender total o parcialmente, en este caso se procederá de conformidad a lo enunciado en el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 25.- Índice de Información Clasificada y Reservada. El Instituto Colombiano Agropecuario- ICA, deberá mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones denominadas como clasificadas o reservadas, de conformidad con lo señalado en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación, esto con el fin de tener la herramienta que sirva de soporte para rechazar o denegar el acceso a una información con estas características.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

PARÁGRAFO- Constituye información pública clasificada, los datos privados y semi privados consagrados en la Ley 1266 de 2008. A su vez, los datos sensibles y personales, de conformidad a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta parcialmente la normatividad anterior.

ARTÍCULO 26.- Petición de Documentos. La petición de documentos hace referencia a la expedición de copias o de fotocopias de documentos que reposen en los archivos de la Entidad; será tramitada por la dependencia o área competente de acuerdo con el contenido de estos, dando lugar al pago previo de las mismas por parte del peticionario, cuyo valor estará sujeto al precio que se estipule en el correspondiente acto administrativo que así lo determine y se encuentre vigente en el ICA.

Al peticionario, se le indicará que la administración accede a la petición y por consiguiente el valor de las copias solicitadas deberá ser cancelado previamente, para cubrir los gastos mínimos que ellas ocasionen al ser reproducidas, siempre y cuando aquellas sean igual o superior a cinco (5) folios; como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, una vez el interesado presente el recibo de comprobante de pago.

Si por cualquier razón, no fuere posible reproducir en el ICA los documentos cuya copia sea solicitada, el Grupo de Servicios Generales o a quién se le asigne esta función, indicará el sitio en el cual se obtendrán las copias, debiendo ser canceladas total y previamente por el peticionario.

PARÁGRAFO 1.- El valor de cada copia será el establecido anualmente por el Instituto Colombiano Agropecuario- ICA, que en ningún caso podrá exceder el valor de la reproducción, teniendo en cuenta el índice de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 17 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 3 de la Ley 242 de 1995.

PARÁGRAFO 2.- En el caso que la información solicitada, repose en un formato electrónico o digital, o el peticionario así lo solicite, se le podrá grabar o enviar la información por estos medios y no se le cobrará costo alguno de reproducción, cuando se compruebe que la institución no ha incurrido en ninguna inversión o gasto.

CAPÍTULO VI

DE LAS PETICIONES DE CONSULTA

ARTÍCULO 27.- Procedencia. El ICA atenderá y resolverá las consultas verbales o escritas relacionadas con las materias de su cargo. Para estos efectos, se entiende por

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto o recomendación, respecto a temas relacionados con el ejercicio de la misión del Instituto, siempre y cuando no verse sobre la resolución de una controversia jurídica particular.

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

PARÁGRAFO. En el caso de una consulta técnica que deba tener un concepto jurídico, esta se asignará a la Oficina Asesora Jurídica, quien consolidará la respuesta con el objeto de tener unidad de criterio.

ARTÍCULO 28.- Carácter de la Respuesta. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por los funcionarios del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento, por consiguiente, no tienen carácter vinculante.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 29.- Exclusividad en el Trámite Inicial. En aquellos casos en que las peticiones, denuncias, quejas o reclamos, se reciban en una dependencia distinta a la ventanilla única de correspondencia del Grupo de Gestión Documental en oficinas nacionales y de las Gerencias Seccionales, deberán ser enviadas dentro de la hora siguiente a su conocimiento, a las dependencias referidas anteriormente, teniendo en cuenta lo señalado en el Reglamento de Archivo y Correspondencia.

ARTÍCULO 30.- Peticiones de los funcionarios y contratistas. Las peticiones formuladas por los funcionarios y contratistas del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, se tramitarán de conformidad con el procedimiento dispuesto en la presente Resolución.

ARTÍCULO 31.- Atención prioritaria y preferente de peticiones. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto Ley 19 de 2012.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

Se establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, según lo dispuesto en artículo 13 del Decreto Ley 19 de 2012.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado, de conformidad con lo señalado en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 32.- De la acumulación de trámites. Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, la dependencia competente hará un solo expediente al cual se acumularán de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA y tengan relación íntima con el, para evitar decisiones contradictorias; la acumulación se hará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 33.- Traslado por falta de competencia. Si el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, no es competente para conocer de la petición, por razón del asunto u otro que a bien se considere, se le informara inmediatamente al solicitante si este actúa en forma verbal o dentro de los cinco (5) días siguientes si obró por escrito. Igualmente, dentro del término anteriormente señalado se enviará a la autoridad competente con copia al peticionario.

ARTÍCULO 34.- Seguimiento y control. El Grupo de Atención al Ciudadano implementará un sistema centralizado para realizar el registro, seguimiento y control de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, consultas y demás tipos de solicitudes que presenten los ciudadanos ante el ICA.

ARTÍCULO 35.- Elaboración y presentación de informes. El Grupo de Atención al Ciudadano deberá elaborar y presentar a la Subgerencia Administrativa y Financiera, un informe trimestral de las PQRSD recibidas por el ICA y el trámite surtido frente a las mismas.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina la Entidad y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar.

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

PARÁGRAFO 1.- Los Gerentes Seccionales o quien haga sus veces, dentro de los cinco (5) primeros días al vencimiento de cada trimestre, deberán enviar al Grupo de Atención al Ciudadano, la información sobre los derechos de petición en sus diferentes modalidades recibidas y tramitadas en cada Seccional, de conformidad con el formato establecido.

PARÁGRAFO 2.- Corresponde al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, rendir y presentar el Informe respecto de la gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, entre otras, ante las directivas del Instituto, una vez se haya consolidado, analizado y verificado la información de las Seccionales y Oficinas Nacionales.

ARTÍCULO 36.- Organización de Expedientes. Los documentos soporte del trámite de las peticiones, estarán a cargo de las dependencias competentes de su atención y respuesta, atendiendo lo estipulado en la Ley 594 de 2000 del Archivo General de la Nación (AGN) y el manual de Archivo y Correspondencia del ICA.

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

ARTÍCULO 37.- Utilización de medios electrónicos de comunicación. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente Resolución, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias, de acuerdo con lo previsto en el art. 53 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011. En este mismo sentido, para efectos de la administración y conservación de los archivos se tendrán en cuenta las tecnologías de avanzada de que trata el artículo 19 de la Ley 594 de 2000.

ARTÍCULO 38.- Buzones. Se dispondrá de buzones en todos los puntos de servicio de atención al ciudadano, tanto a nivel central como seccional. Deberán ser abiertos cada quince días, para lo cual se llevará un registro de apertura en el formato establecido, el cual deberá ser suscrito por el funcionario o contratista encargado y un testigo. A las peticiones aquí depositadas se les dará el trámite de las peticiones escritas, entendiendo que la fecha de recibido es la fecha de apertura del buzón.

ARTÍCULO 39.- Trámite por Incumplimiento de Términos y Sanciones Disciplinarias. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los plazos establecidos

RESOLUCIÓN No. 091279
(09 de febrero de 2021)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”

en la presente Resolución, para efectos del traslado y la respuesta de fondo, el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público o profesional responsable, para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendió dentro de los términos señalados.

ARTÍCULO 40.- Carta de Trato Digno. El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, deberá expedir para la firma del Gerente General, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Usuario, donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios, los horarios y puntos de atención al público, como también los medios puestos a su disposición para garantizarles efectivamente sus derechos.

ARTÍCULO 41.- Capacitación y Socialización del Reglamento. El Grupo de Atención al Ciudadano, previa concertación con cada uno de los Directivos del Nivel Central como Seccional, adelantará la debida socialización de la presente Resolución, para su efectiva aplicación y evaluación de todos los aspectos concernientes a la atención al ciudadano y sus derechos.

ARTÍCULO 42.- Vigencia. La presente Resolución deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución No.17444 del 29 de noviembre de 2016, y regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, a los



DEYANIRA BARRERO LEÓN
Gerente General

Preparó: Rocío Páez Castellanos- Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano.
Revisó: Luz Andrea Jaramillo- Asesora Subgerencia Administrativa y Financiera
Revisó: Luis Alfonso Bocanegra- Abogado Oficina Asesora Jurídica
Vo. Bo: Liliana Fernández Muñoz- Subgerente Administrativa y Financiera
Vo. Bo: Juan Fernando Roa Ortiz- Jefe Oficina Asesora Jurídica