



RESOLUCIÓN NÚMERO 000046 DE 2022

(enero 27)

por la cual se adopta y se designa la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se dictan otras disposiciones.

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en particular las previstas en los artículos 208, 209 y 211 de la Constitución Política de Colombia, artículo 6° del Decreto 1985 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución Política, establece como fines esenciales del estado *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”*.

Que el artículo 23 *ibidem* consagra el derecho de petición, así *“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 el artículo 208 Constitucional reza *“Los ministros y los directores de departamentos administrativos son los jefes de la administración en su respectiva dependencia. Bajo la dirección del Presidente de la República, les corresponde formular las políticas atinentes a su despacho, dirigir la actividad administrativa y ejecutar la ley.”*

Que el artículo 209 *ibidem* determina que *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.

Que el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 *“por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*, establece que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Que el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 *“por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 *“por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, establece que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, dispone que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará (...) las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

Que el artículo 76 de la citada Ley establece que *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*

Que el Documento Conpes 3785 de 2013 *“Política nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano”*, adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, donde se incorpora en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Que el Decreto 1985 del 2013 *“por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias”* en el

numeral 32 del artículo 6° señala como funciones del Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural *“Dirigir la implementación, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.”*

Que el numeral 6 del artículo 21 del citado Decreto establece las funciones de la Secretaría General, dentro de las cuales se encuentra *“Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano y realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio.”*

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 *“por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”,* dispone que el *“Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.”*

Que el artículo 2.2.22.2.1 del citado Decreto señala dentro de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre otras, el *“Servicio al ciudadano”,* como una herramienta para garantizar la atención oportuna y con calidad de los requerimientos, donde su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 4, en la 3 Dimensión. Gestión con Valores para Resultados, menciona dos perspectivas denominadas: *“de la ventanilla hacia adentro”* y *“relación Estado Ciudadano”,* cuyo propósito es *“Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos”* y *“Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”.*

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece unos Criterios Diferenciales mediante los cuales fija los lineamientos que deberán tener en cuenta las entidades territoriales, para identificar las alternativas que permita una adecuada implementación y evaluación de los requisitos e instrumentos de las políticas de Gestión y Desempeño de MIPG, así como para la intervención o acompañamiento por parte de las entidades líderes de política.

Que el artículo 2° de la Resolución 100 de 2014 *“por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa coordinador”*, dispone que el Grupo de Atención al Ciudadano perteneciente a la Secretaría General, tiene como funciones *“Implementar al interior del proceso de atención al ciudadano, las actividades necesarias para el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. (...) Coordinar la atención al ciudadano, a través de los canales establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tal fin. (...) Las demás que sean asignadas por autoridad competente y correspondan a la naturaleza del cargo y área de desempeño.”*

Que el artículo 2° de la Resolución 000198 de 2018 *“por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG), y se conforman los Comités Institucionales y Sectoriales de Gestión y Desempeño”* del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, menciona dentro de las políticas de gestión y desempeño, el servicio al ciudadano a cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Que mediante la Resolución 00390 de 2019 se adoptó el procedimiento de trámite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con la finalidad de dar respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos o partes interesadas, y hacer seguimiento a los requerimientos asignados a las dependencias a través del Grupo de Atención al Ciudadano.

Que la Política de Atención y Servicio al Ciudadano de 2021 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en su numeral 12 establece lo relacionado con la adopción del defensor ciudadano, así: ***“12. Defensor Ciudadano. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, adoptará esta figura, con el fin de velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos de hacer peticiones; así mismo, intervendrá en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos del Ministerio en lo referente a PQRDS.”*** Este documento de política fue aprobado mediante acta número 2 del 30 de junio del 2021 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Que es necesario, adoptar la figura del Defensor Ciudadano, con el objeto de garantizar la protección de los derechos de la ciudadanía ante la entidad pública, así como velar por la obtención de respuesta y resolución oportuna de las solicitudes, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad, y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. *Objeto.* La presente resolución tiene como objeto adoptar la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el fin de velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), e intervenir en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos de la entidad en lo referente a PQRSD.

Artículo 2°. *Funciones del Defensor Ciudadano.* El Defensor Ciudadano ejercerá las siguientes funciones:

1. Velar porque el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumpla las disposiciones normativas referentes a la atención a la ciudadanía.
2. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la entidad.
3. Velar porque el servicio de atención a la ciudadanía sea presentado de forma amable, respetuosa, digna, cálida y especializada, ofreciendo toda la información de los trámites y servicios de la entidad.
4. Analizar el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
5. Ejercer como vocero de los ciudadanos ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para la protección del derecho fundamental de petición, con el fin de que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos presentados a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido en la reglamentación interna sobre el trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
6. Reportar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, las situaciones de controversia presentadas por los ciudadanos referente a los trámites y servicios ofrecidos.
7. Presentar recomendaciones a la Secretaría General para la formulación y aplicación de políticas para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
8. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza del Defensor Ciudadano.

Artículo 3°. *Procedencia de la figura del Defensor Ciudadano.* El ciudadano podrá acudir al Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en los siguientes casos:

1. Cuando no reciba respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.
2. Cuando la respuesta a la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, no corresponda a lo solicitado por el peticionario.

3. Para formular recomendaciones y propuestas de mejora, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los ciudadanos y la entidad.

Artículo 4°. *Trámite solución de controversias con ocasión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD)*. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través del Defensor Ciudadano, adelantará la solución de controversias con ocasión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD), y realizará las siguientes actuaciones:

1. Recibida la solicitud de solución de controversias con ocasión a las PQRSD por parte del ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, manifestando que no se le ha dado respuesta dentro de los términos legales o que esta no corresponde a lo solicitado, el Defensor Ciudadano decidirá si el asunto es de competencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o no. Sino es de competencia de esta entidad ministerial informará su decisión a la entidad competente y a los interesados. De estimar que, sí es competente, resolverá el trámite según los términos establecidos en el Manual Operativo dispuesto en el artículo 5° de la presente resolución.
2. Si el Defensor Ciudadano, en su criterio, considera necesario que el ciudadano aporte documentos o amplíe, adicione o suministre más información de la entregada inicialmente, los mismos deberán ser allegados por el ciudadano. En caso de no obtener respuesta se entenderá por desistida.
3. El Defensor Ciudadano deberá estudiar la información aportada por el ciudadano y tomará la decisión que deberá ser motivada y comunicada al interesado. El Defensor una vez profiera su decisión, deberá comunicar a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el ciudadano.
4. En el caso que el ciudadano presente la solicitud de solución de controversias ante el Defensor Ciudadano y al mismo tiempo ejerza cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto, el Defensor Ciudadano atenderá lo resuelto por la vía judicial y ordenará por escrito el archivo de lo actuado.
5. El ciudadano podrá desistir de la solicitud en cualquier momento, lo cual deberá ser informado al ciudadano para proceder a archivar.

Artículo 5°. *Manual Operativo*. La figura del Defensor Ciudadano que trata la presente resolución se adelantará bajo los lineamientos, definidos en el Manual Operativo y sus modificatorios, que será elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano y publicado en la página web (www.minagricultura.gov.co). El Manual podrá ser modificado, adicionado o ajustado por la Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano.

Artículo 6°. *Designación*. Designar al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General o quien haga sus veces, como Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Artículo 7°. *Vigencia*. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación. Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 27 de enero de 2022.
El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Rodolfo Zea Navarro.

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 51.934 del lunes 31 de enero del 2022 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)