

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL INSTITUTO
COLOMBIANO DE DESARROLLO RURAL - INCODER**

RESOLUCION N° 1455

6 de julio de 2006

"Por la cual se adopta el reglamento interno para las respuestas de peticiones, quejas y reclamos de la Población Desplazada sobre la materia de competencia en el INCODER"

**EL GERENTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE DESARROLLO RURAL
INCODER**

En use de sus facultades legales y estatutarias y en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 489 de 1998, Decreto 1300 de 2003, y

CONSIDERACIONES

Mediante Decreto 1300 de 21 de mayo 2003, se creó el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural INCODER, como establecimiento publico del orden nacional, adscrito al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financieras.

Que el INCODER, es un instituto descentralizado, ejecutor de la políticas agropecuaria y de desarrollo rural, cuyo objeto es el de facilitar el acceso a los factores productivos, fortalecer las entidades territoriales y sus comunidades y propiciar la articulación de las acciones institucionales en el medio rural, bajo principios de competitividad, equidad, sostenibilidad, multifuncionalidad y descentralización, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los pobladores rurales y al desarrollo socioeconómico del país.

Que de conformidad con el artículo 15 de la Ley 489 de 1998, el cual define el Sistema de Desarrollo Administrativo como el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, el cual se encuentra orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional,

Que el artículo 23 y 74 de la Constitución Política, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades en interés general o particular y obtener pronta solución, así como acceder a los documentos públicos salvo los tríos que señalé la ley, respectivamente.

Que a la luz del artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del poder publico, las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Que la Ley 734 de 2002, señala entre los deberes de los servidores públicos, dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición.

Que en el numeral décimo de la parte resolutive de la Sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional ordenó que las peticiones que formule la población desplazada, deberán contestarse de fondo, de manera clara y precisa señalando para el efecto criterios que deben tenerse en cuenta.

Que en el considerando 9 del Auto No. 178 de Agosto 29 de 2005, emitido dentro de la misma Sentencia, se consignó: "... aun cuando cada entidad responsable de alguno de los componentes de atención a la población desplazada enfrenta problemas específicos, las distintas entidades y organizaciones evaluadoras identificaron varios problemas comunes, que han retrasado la superación del estado de cosas inconstitucional, a saber: (viii) las fallas en la respuesta oportuna a las peticiones y propuestas presentadas por la población desplazada".

Que en el párrafo 3.7 del anexo al mismo Auto, la Corte Constitucional concedió al Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia, un plazo de tres meses, para establecer y poner en marcha un programa de acción dirigido a la superación de las falencias en la capacidad institucional, para lo cual deberá adelantar, entre otras, las siguientes acciones:

"Establecer mecanismos internos de respuesta ágil y oportuna a las quejas o solicitudes puntuales de atención presentadas por la población desplazada".

Que con fundamento en las anteriores consideraciones y previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación, se procede a adoptar el presente reglamento.

RESUELVE:

CAPITULO I
Disposiciones Preliminares
Principios Orientadores de la Actuación Administrativa

ARTICULO 1º. Las actuaciones administrativas se desarrollaran con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

1. Principio de economía. Se aplicaran procedimientos que permitan adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en la toma de decisiones para que no se exijan mas documentos y copias que los estrictamente necesarios.

2. Principio de celeridad. Los servidores públicos del INCODER tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizaran formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo permita y sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados,

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.

3. Principio de Eficacia. Se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las

nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

4. Principio de Imparcialidad. Los servidores públicos del INCODER deberán actuar teniendo en cuenta, que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darle a aquellas igualdad y equidad de tratamiento y respetar el orden en que actúen ante las autoridades.

5. Principio de publicidad. INCODER dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones vigentes.

6. Principio de Contradicción. Los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de los servidores públicos del INCODER por los medios legales.

CAPITULO II

Modalidad de Peticiones - Disposiciones Generales

ARTICULO 2º. Ámbito de Aplicación. Esta Resolución se aplicara a los trámites y procedimientos administrativos que en materia de respuesta de Peticiones, quejas y reclamos de la Población Desplazada corresponda al INCODER.

ARTICULO 3º. Definiciones. Para efectos de la aplicación de la presente Resolución se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- Derecho de petición. Es la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre la materia.
- Derecho de Petición en Interés Particular. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.
- Derecho de Petición en Interés General. Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.
- Derecho de Petición de Información. Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del INCODER, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia.
- Derecho de Petición de Formulación de Consultas. Es la solicitud verbal o escrita en la que se somete un caso o asuntos a consideración del INCODER, con el fin de obtener respuesta a sus inquietudes.
- Actuaciones Administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación legal. Son aquellas actuaciones que deben realizar las personas en cumplimiento de un mandato legal, para iniciar una actuación administrativa. Las autoridades no podrán impedirlo, ni negarse a recibir el escrito con el que se pretenda cumplir con este deber.

- Actuaciones Administrativas iniciadas de oficio. Son aquellas adelantadas por las autoridades, sin que medie petición de un particular.
- Queja y/o reclamación. Es una manifestación de inconformidad sobre un hecho o situación irregular de los servidores públicos o de un particular que este realizando funciones públicas.
- Acto administrativo. Es una decisión de carácter jurídico, proferida por cualquier órgano del Estado, en ejercicio de una función administrativa, o por los particulares autorizados por la ley, susceptible de crear, modificar o extinguir una relación jurídica. Los actos administrativos pueden ser:
 - De carácter general, como por ejemplo las leyes, los decretos, las resoluciones generales dirigidas a toda una colectividad.
 - De carácter particular y concreto, cuando crean o modifican una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocen un derecho de igual categoría a un particular, como por ejemplo el acto de inscripción o no inscripción de una persona en el Registro Único de Población Desplazada.
 - De Trámite. Siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladoras por el Estado.

CAPITULO III DE LAS PETICIONES ELEVADAS POR LA POBLACION DESPLAZADA

ARTICULO 4º. Trámite. Las peticiones verbales, escritas o a través de cualquier medio electrónico elevadas por la población desplazada, serán recibidas y radicadas por las áreas de correspondencia en cada uno de las OFICINA DE ENLACE TERRITORIAL, GRUPO TÉCNICO TERRITORIAL, GRUPO INTEGRAL CON ÉNFASIS EN PESCA y OFICINAS CENTRALES, en el horario de atención establecido por la entidad y remitidas a las dependencias competentes, el mismo día en que se reciben y de acuerdo a los recorridos de entrega de correspondencia definidos.

ARTICULO 5º. Radicación de las Peticiones. Las peticiones que se reciban en el INCODER de la población desplazada serán radicadas en una base de datos especial, y deberán contener la siguiente información:

1. Número de radicación: Este numero será asignado por Sistema de Administración Documental - SISAD, en el momento de recepcionar la petición, y será el que la identifique durante toda la actuación administrativa.
2. Fecha de radicación.
3. Forma de presentación, si fue verbal o por escrito.
4. Entidad y dependencia.
5. Nombre del funcionario o procedimiento objeto de la solicitud.
6. Datos personales del usuario: nombres, apellidos, identificación, dirección, teléfono,
7. Ciudad y Departamento.
8. Objeto de la petición y motivos en que se fundamenta.
9. Nombre y firma del funcionario que recibirá la petición.

ARTICULO 6º. Traslado de la Peticiones. Recibida y radicada la petición en el área de correspondencia, deberá remitirse el mismo día a la dependencia o funcionario o a la entidad que de conformidad con su contenido, sea competente para resolver la solicitud.

ARTICULO 7°. Terminó para resolver. Las peticiones elevadas por la población desplazada se recogerán y contestarán, por correo certificado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de registro o radicación en el INCODER.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición, en dicho plazo, se deberá informar así al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalado a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Copia de los anteriores trámites se deberán remitir a la Oficina de Control Interno de la entidad, para su respectivo seguimiento y control.

Si en la petición se formula queja contra un funcionario, se dará traslado, a la Oficina de Control Interno Disciplinario del INCODER para que se adelante el trámite pertinente.

PARÁGRAFO: En el evento en que el solicitante no tenga dirección de correspondencia se le deberá informar que en el término establecido para la contestación de su queja o petición, la entidad competente para resolverla publicará en un lugar visible de sus instalaciones, el contenido de la respuesta.

ARTICULO 8°. Solicitud de Informaciones o Documentos Adicionales. Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se requerirá de manera escrita que debe aportar los documentos requeridos.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el peticionario allegue nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos. Dicho requerimiento solo puede realizarse por una sola vez, sino se aportaren los documentos el funcionario decidirá con base en aquellos de que disponga.

ARTICULO 9°. Citación de Terceros. Cuando de la petición resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que pueda hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO IV Trámite de Quejas y Reclamos

ARTICULO 10°. Registro y contenido de las quejas y reclamos. Una vez recibida una queja o reclamo, se radicara en el Sistema de Administración Documental – SISAD en el modulo especial para la Población Desplazada, la que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número de radicación: este número será asignado por el SISAD en el momento de recepción y será el que la identifique durante toda la actuación administrativa.
- Fecha de radicación.
- Forma de presentación, si fue verbal o por escrito.
- Nombre del funcionario o entidad o procedimiento objeto de la queja o reclamo.
- Objeto y motivos en que se fundamenta.
- Datos personales del usuario: nombres, apellidos, identificación, dirección, teléfono, ciudad y departamento.
- Nombre y firma del funcionario que recibió la queja o reclamo.

Cuando la información o documentos reposen en otra entidad del Estado, el INCODER la solicitara de manera directa, debiendo informar al peticionario.

ARTICULO 11°. Trámite. Las peticiones, consultas, quejas y reclamos se podrán presentar en forma verbal o escrita. El trámite a las quejas o reclamos deberá iniciarse el mismo día al de su recibo, siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y en el presente reglamento, para el ejercicio del derecho de petición.

Cuando no sea posible responder, atender o deba ser resuelta por varias entidades la petición, consulta, queja y reclamo, se contactara inmediatamente a la entidad competente.

PARÁGRAFO: Las peticiones, consultas, quejas y reclamos que se eleven en forma verbal, serán recepcionadas en el nivel central por la Subgerencia de Ordenamiento Social de la Propiedad y a nivel territorial por las Oficinas de Enlace Territorial, Grupos Técnico Territorial, Grupo Integral con énfasis en pesca, para lo cual se designara a un funcionario, para que al recepcionarias de inmediato le expida copia al peticionario.

CAPITULO VI Disposiciones Finales

ARTICULO 12° Reserva de los Documentos. Tendrán el carácter de reservados los documentos definidos como tales por la Constitución Política, las leyes y los referentes a la defensa y seguridad nacional.

ARTICULO 13°. Oponibilidad de La Reserva. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, en consecuencia, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos e información que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

ARTICULO 14°. Sanciones por desatención de las Quejas o Reclamos. La falta de atención a las quejas o reclamos, el Incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darn lugar a (as sanciones correspondientes.

ARTICULO 15°. Notificaciones. Las decisiones que resuelvan peticiones en Interés particular y que seas susceptibles de recursos deberán notificarse en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Las decisiones sobre peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Publico si fueren negativas.

Si la petición fuere negada el peticionario puede interponer el recurso de insistencia de conformidad con lo establecido en el articulo 21 de la Ley 57 de 1985.

ARTICULO 16°. Procedimientos regulados por normas especiales. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por estas y en los previstos en ellas y se aplicaran las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles.

ARTICULO 17°. Situaciones no previstas en el presente reglamento. Las situaciones relacionadas con peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la población desplazada no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y demás normal que lo modifiquen o reformen.

ARTICULO 18°. Acumulación de trámites. En el evento en que se formulen varias peticiones que versen sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes dependencias, se podrá proceder a remitirlas a la dependencia competente y atender el trámite de una sola de ellas, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuaran tramitándose conjuntamente, se decidirán en la misma providencia y se comunicaran a los interesados.

ARTICULO 19°. Pruebas. En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni termino especial.

ARTICULO 20°. Exoneración de pago. Del pago de fotocopias, citaciones y publicaciones se exonerara a la población desplazada.

ARTICULO 21°. Normas Aplicables. En todo caso, de conformidad con el artículo de la Ley 734 de 2002 "Estatuto Anti corrupción", "Las quejas y reclamos se contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".

ARTICULO 22°. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C. a los 6 de julio de 2006

Marcela Ureña Gómez.