

RESOLUCION 2015 DE 2002

(septiembre 6)

Diario Oficial No. 44.965 de 15 de octubre de 2002

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010>

Por la cual se modifica el actual reglamento sobre el Derecho de Petición y la atención de quejas, reclamos y sugerencias y se derogan las Resoluciones 2699 del 30 de octubre de 2000 y 1689 del 15 de julio de 2002.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.783 de 27 de julio de 2010, 'Por la cual se modifica parcialmente la Resolución número 1168 de 25 de marzo de 2010 que reglamenta el trámite de peticiones en el Instituto Colombiano Agropecuario'. Rige a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial*, previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

El Gerente General del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA,

en ejercicio de sus facultades legales y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo, 55 de la Ley 190 de 1995 y 7o., 8o. y 9o. del Decreto 2232 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que según lo consagrado en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, e igualmente a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de C.C.A. y el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, los organismos de la rama ejecutiva del poder público y las entidades descentralizadas del orden nacional deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver, así como la manera de atender las quejas por la no conformidad en la prestación de los servicios a cargo;

Que los Decretos 2141 de 1992, 1454 de 2001 y el Acuerdo 008 de 2001, mediante los cuales se adoptan los Estatutos Internos y se establece la estructura interna del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, lo define como un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural;

Que dentro de las funciones asignadas al Gerente General del Instituto está la de ejercer la administración del mismo y fijar los sistemas de su funcionamiento, según lo normado en el Acuerdo 008 de 2001,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> La Subgerencia Administrativa y Financiera del Instituto, según Decreto 1454 de 2001, tiene la función de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos o las instituciones relacionadas con el cumplimiento de la misión del Instituto.

PARÁGRAFO. La Subgerencia Administrativa y Financiera desarrollará las funciones a que se refiere este artículo por intermedio del Grupo Gestión y Apoyo Administrativo, establecido por Resolución número 2950 del 25 de octubre

de 2001.

CAPITULO II.

DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 2o. LA PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sostenido del sector agropecuario mediante la investigación, la Transferencia de Tecnología y la Prevención de riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies vegetales y animales, atenderá las peticiones que toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con el mandato de los artículos 23 de la Constitución Política y quinto y siguiente del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que son de su competencia.



ARTÍCULO 3o. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Para los efectos de la presente resolución el Derecho de Petición comprende:

- a) El derecho de petición de interés general;
- b) El derecho de petición de interés particular;
- c) El derecho de petición de informaciones:
 - 1. Sobre las actividades de la Entidad.
 - 2. Consulta de documentos.
 - 3. Certificaciones, y
 - 4. Expedición de copias;
- d) El derecho a formular consultas.



ARTÍCULO 4o. PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y EN INTERÉS PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Toda persona podrá formular peticiones respetuosas al Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, en interés general o en interés particular.



ARTÍCULO 5o. PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> En desarrollo de derecho de petición toda persona podrá solicitar y tener acceso a la información sobre las actuaciones del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, a consultar los documentos que reposen en sus dependencias y a que se le expidan certificaciones y copias de los documentos, siempre que éstos no tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución y a la ley.



ARTÍCULO 6o. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Toda persona tendrá derecho a formular consultas en relación con las funciones y materias propias del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Sin embargo, las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 7o. FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Toda persona tiene derecho a presentar quejas sobre la no conformidad de los servicios prestados y reclamos derivados de los compromisos que adquiere el ICA en sus actuaciones o con los servicios que presta, así como a dar sugerencias sobre necesidades particulares o mejoras en los procesos; igualmente tiene derecho a que el Instituto dé trámite a tales asuntos y le informe sobre los resultados de la gestión.

CAPITULO III.

DE LA FORMULACIÓN DE PETICIONES.

ARTÍCULO 8o. DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> El derecho de petición en las modalidades arriba puntualizadas podrá ser ejercido en forma verbal, por escrito y mediante el empleo de cualquier medio electrónico.

ARTÍCULO 9o. DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Requisitos para su formulación. Las peticiones escritas deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Designación expresa de la Entidad o dependencia a la cual se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, su dirección y teléfono.
3. Si se actúa mediante representante o apoderado, se debe indicar su nombre, apellido, tarjeta profesional, dirección y teléfono. El poder deberá ser otorgado con las formalidades previstas en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.
4. Quien pretenda actuar ante el Instituto a nombre de una asociación cívica, comunitaria, de profesionales, benéfica o de utilidad común deberá acreditar previamente la existencia y representación de la asociación por medio de la documentación respectiva.
5. Objeto de la petición y razones en las cuales se apoya.
6. Relación de los documentos que se acompañan.
7. Firma del peticionario, su representante o apoderado.

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

ARTÍCULO 10. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Si se presentan personalmente ante el Instituto, serán recibidas en el Grupo de Centro de Documentación, el cual las radicará con anotación de la fecha de recibo y entregará al peticionario la respectiva copia fechada y sellada.

ARTÍCULO 11. PETICIONES ANTE LAS COORDINACIONES SECCIONALES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las peticiones hechas ante las Coordinaciones Seccionales y las oficinas locales deberán ser tramitadas por ellas si el asunto es de competencia de la oficina receptora y si cuenta con los medios y la información necesaria para atender lo solicitado. El trámite se llevará a cabo con las formalidades y en los términos señalados en la presente resolución, previo el visto bueno de la Oficina Jurídica sobre el asunto. Sin embargo, las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad del ICA, ni serán de obligatorio cumplimiento y ejecución, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Si la petición versa sobre asuntos que no son de competencia de la Coordinación Seccional o de la Oficina Local ante la cual se formuló, deberá remitirse el día hábil siguiente a su presentación a la Oficina del Asesor de la Gerencia del ICA para lo del trámite respectivo y dar aviso de tal gestión al solicitante.

ARTÍCULO 12. PETICIONES FORMULADAS POR CORREO. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Es pertinente el envío y recepción de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado dentro del territorio nacional, siempre que los escritos reúnan los requisitos exigidos por la ley, que en el caso del ICA son los señalados en el artículo 9o. de esta resolución.

Igualmente los peticionarios podrán solicitar al ICA el envío por correo de documentos o información, para lo cual deberán adjuntar a su petición un sobre al cual se adhiera la estampilla postal requerida.

PARÁGRAFO. Para efectos del presente artículo, se entenderá válido el envío por correo certificado, siempre y cuando la dirección del ICA esté correcta y claramente diligenciada.



ARTÍCULO 13. PETICIONES PRESENTADAS POR MEDIOS TÉCNICOS O ELECTRÓNICOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Toda persona podrá hacer uso de cualquier medio técnico o electrónico para presentar peticiones ante el ICA, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente, así como la fecha de recibo del documento. Las peticiones deberán cumplir los requisitos fijados en el artículo 9o. de esta resolución.

CAPITULO IV.

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS.



ARTÍCULO 14. DE LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Recibida la petición en la dependencia a la cual corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo nueve de esta resolución; si observare el incumplimiento de algunos de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere posible.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia sobre el particular, se entenderá que ha desistido de su petición y se procederá a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el mismo presente posteriormente una nueva solicitud.

PARÁGRAFO 1o. Una vez el peticionario haya aportado nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, no podrán los respectivos funcionarios pedir más complementos, debiendo decidir con base en los elementos de que dispongan.

PARÁGRAFO 2o. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o reposen en otras dependencias del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, caso en el cual se allegarán internamente.



ARTÍCULO 15. DEL RECHAZO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Habrá lugar a rechazar la petición en el siguiente caso: Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.



ARTÍCULO 16. DEL TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las peticiones que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Las peticiones en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
2. Las peticiones con el propósito de obtener información, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, y
3. Las consultas relacionadas con las funciones a su cargo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
4. La expedición de certificaciones será de tres (3) días si es sobre expedientes.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará oportuna comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en la cual se contestará su petición.

PARÁGRAFO 2o. Las respuestas al interesado deben tener visto bueno previo de la Oficina Jurídica y deben citar como referencia el número de radicación, a fin de que se haga constar en la planilla correspondiente el número y fecha de la respuesta.



ARTÍCULO 17. DE LA INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Los términos señalados en el artículo anterior se interrumpirán cuando la información o documentos no son suficientes de acuerdo con lo previsto en

artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 18. DE LA CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en los resultados de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La citación se hará personalmente o por correo, dando a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la citación.

Si la citación no fuere posible, o si se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición en el Diario Oficial y en un periódico de amplia circulación nacional o local, según fuere el caso.

PARÁGRAFO. La publicación de que trata el presente artículo, una vez ordenada, deberá ser diligenciada por el peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciera, se entenderá que desiste de la petición.



ARTÍCULO 19. DE LAS PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las solicitudes verbales se atenderán en las diferentes dependencias del Instituto dentro del horario comprendido entre las 8:00 de la mañana y las 5:00 de la tarde, sin perjuicio de la reglamentación especial que se establezca para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2o. del Decreto 2150 de 1995, referente a la implementación de horarios extendidos, para la realización de trámites. En las Coordinaciones Seccionales y en las Oficinas Locales la atención a estas peticiones se hará dentro del horario laboral de cada una de ellas.

La respuesta a la petición verbal se comunicará al interesado, de ser posible, de manera inmediata y de la misma forma en que fue hecha, esto es, verbalmente. Sin embargo, si la naturaleza del asunto lo requiere, el funcionario competente podrá exigir que ciertas peticiones se eleven por escrito, caso en el cual se les imprimirá el procedimiento señalado para ellas señalado en esta resolución.



ARTÍCULO 20. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> De todas las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante el ICA, ante las Coordinaciones Seccionales y las Oficinas Locales, el funcionario que las conozca y tramite, rendirá un informe ante la Subgerencia Administrativa y Financiera sobre el curso, solución o determinación adoptada, haciendo las sugerencias pertinentes si es del caso.

CAPITULO V.

DEL DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y PETICIÓN DE COPIAS, CERTIFICACIONES E INFORMACIONES.



ARTÍCULO 21. CONSULTA DE DOCUMENTOS Y PETICIÓN DE COPIAS, CERTIFICACIONES E INFORMACIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> En ejercicio del Derecho de Petición, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en los archivos de la Entidad, solicitar copias de los mismos, pedir certificaciones y obtener información sobre actuaciones del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA; sin embargo, de conformidad con el mandato del artículo 19 del C.C.A., la petición se negará si se refiere a alguno de los documentos que la Constitución o la Ley autorizan tratar como reservados, así como los referentes a las investigaciones y trámites que tengan legalmente el carácter de confidenciales. La decisión negativa será siempre motivada.



ARTÍCULO 22. TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES SOBRE CONSULTA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> De conformidad con el artículo 25 de la Ley 57 de 1985, el término máximo para resolver estas peticiones es de diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el documento correspondiente será facilitado para su consulta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.



ARTÍCULO 23. Oponibilidad de la Reserva. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten

para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer el desarrollo de lo prescrito en este artículo.



ARTÍCULO 24. LEVANTAMIENTO DE LA RESERVA. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> La reserva legal sobre cualquier documento lo definirá la Ley y en cuanto al manejo, conservación, retención o consulta y duplicación de estos, se regirán por lo previsto en la Ley 594 de 2000 o aquellas normas que la modifique o la sustituya.



ARTÍCULO 25. RESERVA DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS Y DE RESPONSABILIDAD FISCAL. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> De conformidad con el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen en el Instituto la Procuraduría General de la Nación y demás organismos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos; los fallos serán públicos. Tampoco podrán publicarse extractos o resúmenes del contenido de la investigación sometida a reserva, hasta que se produzca el fallo.

La anterior disposición se entenderá sin perjuicio de que el investigado tenga acceso a la investigación, desde las preliminares, pero una vez vencido el término probatorio, las diligencias disciplinarias serán públicas.



ARTÍCULO 26. DOCUMENTOS PUBLICADOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Cuando la solicitud de consulta o expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así se informará al peticionario indicando el número y la fecha del periódico, boletín o gaceta en la cual se hizo la divulgación, de conformidad con lo previsto en el artículo 22 de la Ley 57 de 1985.



ARTÍCULO 27. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y con la autorización concedida por el Jefe de la Dependencia respectiva o del funcionario en que éste haya delegado dicha facultad.



ARTÍCULO 28. CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> En el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, las certificaciones sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan cumplido en la Entidad, serán expedidas por la Oficina Jurídica o por las Subgerencias, según el caso, las que se soliciten en las Coordinaciones Seccionales serán expedidas por el Coordinador Seccional con las previsiones del artículo once de esta resolución y las pedidas ante las Oficinas Locales por el respectivo Jefe de ellas. El término para la expedición de la certificación es de cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la radicación de la petición, salvo cuando la certificación verse sobre expedientes disciplinarios, en cuyo caso el término es de tres (3) días.



ARTÍCULO 29. SOLICITUD DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el ICA se tramitarán ante el Jefe de la respectiva dependencia, a efecto de que las autorice y efectuado el pago, serán entregadas en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, siempre y cuando tales documentos no tengan carácter de reservado.



ARTÍCULO 30. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las fotocopias solicitadas ante el ICA serán expedidas a costa del peticionario; podrán tomarse en la Dependencia y tendrán un costo de cien pesos (\$100.00) m/cte., por cada una, valor que se reajustará cada año teniendo en cuenta el índice de inflación. En este caso, una vez hecha la solicitud y autorizada la reproducción, el interesado en ella deberá reclamar en el Grupo de Centro de Documentación un formato para hacer la consignación del valor de las fotocopias y cumplida la gestión bancaria, deberá presentar su constancia en la dependencia que las autorizó, la cual remitirá los documentos a copiar al anotado Grupo de Centro de Documentación para que allí se haga la reproducción.

Cuando las fotocopias no puedan tomarse en las dependencias del ICA, el funcionario encargado del manejo de los documentos a copiarse, o un delegado suyo, podrá acompañar al peticionario a un sitio cercano a la Entidad, para que a costa de quien lo solicita se puedan fotocopiar los folios que son de su interés.



ARTÍCULO 31. INFORMACIÓN AL PÚBLICO. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> En la Oficina Asesora Jurídica del Instituto, con fácil acceso al público, se mantendrán los siguientes documentos:

1. Las normas que definen la naturaleza, las funciones y la estructura del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA.
2. Organigramas y Manual de Funciones.
3. Información sobre los métodos, procedimientos, sistemas y formularios para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la Entidad.

PARÁGRAFO. Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los requisitos establecidos en la presente resolución.

CAPITULO VI.

DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS.



ARTÍCULO 32. DEL DERECHO DE FORMULAR CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> El Derecho de Petición incluye el de formular consultas verbales, escritas o por cualquier medio electrónico ante el ICA, en relación con las materias a su cargo.

Estas consultas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

Las respuestas a las consultas no comprometen la responsabilidad del Instituto y no son de obligatorio cumplimiento y ejecución. A diferencia de lo que ocurre con las peticiones en interés particular, en el caso de las consultas no existe respuesta presunta de la Administración en el evento de guardar silencio la Entidad.

CAPITULO VII.

DE LA FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 33. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> De conformidad con el mandato del artículo 49 de la Ley 190 de 1995 y del Decreto 2232 de 1995, la Subgerencia Administrativa y Financiera por intermedio del Grupo de Gestión y Apoyo Administrativo será el encargado de recibir las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos presenten con relación a la prestación de los servicios en desarrollo y cumplimiento de características y requisitos que por competencia y funciones debe ejercer la Entidad, las cuales podrán formularse por teléfono, personalmente en forma verbal, mediante escrito o por medios técnicos o electrónicos.



ARTÍCULO 34. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR ESCRITO O POR MEDIOS TÉCNICOS O ELECTRÓNICOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las quejas, reclamos y sugerencias que se formulen mediante escrito, o por medios técnicos o electrónicos, deberán cumplir los mismos requisitos señalados para las peticiones hechas en ejercicio del derecho de petición, esto es, los previstos en los artículos 9o. y 12 de la presente resolución y de acuerdo con los señalamientos que se fijen para la radicación en cada caso.



ARTÍCULO 35. TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las quejas y reclamos se tramitarán y resolverán dentro del término máximo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cumplido éste, se informará al interesado el resultado de la gestión y, si es del caso, sobre los correctivos a que haya lugar o instrucciones que se impartieron para adelantar acciones de mejoramiento en el caso de quejas y subgerencias, y de solución de los reclamos aceptados.



ARTÍCULO 36. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LAS COORDINACIONES SECCIONALES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Cuando las quejas, reclamos o sugerencias se formulen en las Coordinaciones Seccionales, el Coordinador respectivo,

si el asunto es de su competencia, dará el trámite debido a la misma e informará lo resuelto a la Subgerencia Administrativa y Financiera. Si la cuestión no es de su competencia, dará traslado de ella, de inmediato, a la mencionada Subgerencia.



ARTÍCULO 37. QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Cuando se trate de queja contra personas que presten sus servicios en el Instituto, o cuando en el trámite de la queja o reclamo se establezca la posibilidad de que una de ellas haya podido incurrir en conducta irregular que pueda dar origen a una investigación disciplinaria, se dará traslado del escrito, o de lo actuado, al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, para lo de su cargo.



ARTÍCULO 38. INFORMES A LA GERENCIA GENERAL. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> La Subgerencia Administrativa y Financiera con base en las actuaciones cumplidas en forma directa, y en los informes rendidos por los Coordinadores Seccionales, rendirán trimestralmente informe ante la Gerencia General, sobre el trámite, frecuencias ocurridas, y actuaciones hechas a cada una, de acuerdo con las competencias del caso. Al tenor de lo ordenado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el informe debe contener entre otros, el siguiente señalamiento: el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones hechas por los particulares para mejorar el servicio que presta la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles, coordinar gestión de aseguramiento de la calidad y hacer más participativa la gestión pública.

CAPITULO VIII.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 39. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA ENTIDAD. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las Subgerencias y las Coordinaciones Seccionales del Instituto, remitirán al organismo o entidad competente, aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Entidad, a más tardar e 1 día hábil siguiente al de su fecha de recibo e informará inmediatamente al peticionario sobre el trámite realizado.



ARTÍCULO 40. DESISTIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Los interesados podrán desistir expresamente de sus peticiones, en cualquier tiempo antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.



ARTÍCULO 41. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular y que sean 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 Público si fueren negativas; las demás se ejecutarán simplemente.



ARTÍCULO 42. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por éstas y en lo no previsto en ellas, se aplicarán las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y sus reformas y las de esta resolución, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 43. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Los funcionarios a quienes se haya fijado la competencia para atender los asuntos de que trata la presente resolución, serán responsables por la indebida atención de las peticiones a su cargo. Además son responsables de la aplicación de los principios de la economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción consagrados en el artículo 3o. del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 44. SANCIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en la Ley 734 de 2002, en los artículos 76 del C.C.A., 29 de la Ley 57 de 1985 y demás normas disciplinarias concordantes.



ARTÍCULO 45. PUBLICIDAD. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones formuladas ante el ICA, la Oficina Jurídica fijará en lugares visibles al público, copia de la presente resolución.



ARTÍCULO 46. DISPOSICIONES APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Los aspectos no contemplados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se registrarán por las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y sus reformas.



ARTÍCULO 47. MODIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> Las modificaciones al presente Reglamento, requerirán la revisión y aprobación previa de la Procuraduría General de la Nación.



ARTÍCULO 48. DEROGATORIA. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> La presente resolución deroga las Resoluciones números 2699 del 30 de octubre de 2000 y 1689 del 15 de julio de 2002 y todas las que le sean contrarias.



ARTÍCULO 49. <Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 1904 de 2010> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 6 de septiembre de 2002.

El Gerente General.

Alvaro José Abisambra Abisambra.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA
n.d.
Última actualización: 30 de agosto de 2024 - (Diario Oficial No. 52.847 - 13 de agosto de 2024)

