



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

20 FEB 2020

## RESOLUCIÓN No. 10

***“Por la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito”***

**EL DIRECTOR TECNICO ENCARGADO DE LA DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART**

*En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas por los artículos 281 de la ley 1955 de 2019, 26A del Decreto 2366 de 2015, Decreto 2107 de 2019, las resoluciones 000028 de 2018 y 00002 de 2019 de la ART, y*

### CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, 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 en los casos que gocen de confidencialidad o reserva legal.

Que mediante la ley 177 de 2015 se dispuso la sustitución del Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante Autoridades- Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante Autoridades- Reglas Especiales y el Capítulo III Derecho de Petición ante Organizaciones e Instituciones Privadas.

Que conforme al artículo 22 de la ley 1437 de 2011 corresponde a cada entidad el establecer su propia organización para el trámite interno y la decisión de las peticiones en aras de lograr el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la ley 527 de 1999 en concordancia con lo regulado en los artículos 5 y 7 de la ley 1437 de 2011 permiten la presentación de petición a través del uso de medios electrónicos.

Que la Dirección de sustitución de Cultivos de Uso Ilícito es una dependencia de la Agencia de Renovación del Territorio- ART que cuenta con autonomía administrativa y financiera, en los términos del literal j del artículo 54 de la ley 489 de 1998.

Que es facultad de la dirección regir las actividades administrativas, financieras, contables, presupuestales, y de tesorería además de establecer los procedimientos para garantizar la operación y funcionamiento de la Dirección.

Que en aras de garantizar el adecuado funcionamiento de esta Dirección se hace necesario fijar el procedimiento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

En mérito de lo anterior,

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** Adoptar el reglamento interno para el trámite de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** en la Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos de la Agencia de Renovación del Territorio, documento que será de obligatoria aplicación en todos los grupos de la Dirección.

**Parágrafo Primero:** El documento anexo será parte integral de la presente Resolución.



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

## RESOLUCIÓN No. 10

***"Por la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito"***

**ARTICULO SEGUNDO:** Cualquier modificación o actualización al presente reglamento se deberá realizar mediante acto administrativo proferido por el director.

**ARTICULO TERCERO:** Los procedimientos en mención quedaran vigentes a partir de la fecha de expedición de la presente resolución y su aplicación será de obligatorio cumplimiento.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D.C., a los 20 FEB 2020

**HERNANDO LONDOÑO ACOSTA  
DIRECTOR (E) DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO  
PROGRAMA NACIONAL INTEGRAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS ILÍCITOS-PNIS  
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO**

Proyectó: Miguel Ángel Panadero – Asistente Jurídico Grupo Jurídico  
Revisó: Karina Reyes - Abogada contratista Grupo Jurídico  
Aprobó: Jairo Cabrera – Asesor nacional



**ANEXO I**

**REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO.**

**CONCEPTOS GENERALES:**

1. **Ciudadano:** Persona natural sujeto de derechos y obligaciones, de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o naturalización.
2. **Grupos de beneficiarios:** Núcleos familiares vinculados al Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, ya sea como campesinos cultivadores, no cultivadores o recolectores que derivan su subsistencia de los cultivos de uso ilícito.
3. **Peticionario:** Todo ciudadano que presenta ante esta Entidad una petición, queja, reclamo o denuncia en uso de su derecho constitucional consagrado en el artículo 23 superior.
4. **Peticiones verbales:** Son las solicitudes recibidas verbalmente por los ciudadanos quienes presencialmente manifiestan sus inquietudes.
5. **Peticiones Escritas:** Son las solicitudes recibidas por medio escrito, estas pueden ser presentadas personalmente o por intermedio de apoderado según el criterio del ciudadano.
6. **Peticiones Anónimas:** Son las solicitudes en las que no se mencionan los datos del solicitante, estas 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.
7. **Derecho de petición:** Es toda actuación que inicia cualquier persona, de interés general o particular ante las autoridades, implica el ejercicio de un derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el contenido de este. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. El ejercicio de derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la necesidad de abogado.
8. **Respuesta a la petición:** Se realiza cuando el responsable de la petición contesta al peticionario dado cumplimiento a los términos y exigencias legales.

**CLASIFICACION Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

1. **Consultas:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante:

**Tiempo de respuesta:** Se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

2. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelanten las investigaciones pertinentes o se remitan las respectivas copias a las autoridades



**El futuro  
es de todos**

**Agencia de  
Renovación  
del Territorio**

Cada dependencia, al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar la remisión por competencia a otras entidades adicionales a las indicadas, en caso de considerarlo deberá realizarlo.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo; solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se entenderá que desistió y se procederá al archivo de la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad puede remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. 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.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad 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.

En caso de que se requieran documentos que reposen en otra Entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

**Prórroga del plazo para dar respuesta:** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, en todo caso no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Características de la respuesta:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSO se resolverán de manera oportuna y de fondo, acorde a los requisitos legales y atributos de calidad definidos por la Entidad, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones.



**El futuro  
es de todos**

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

2. Resolver la totalidad de las preguntas o solicitudes contenidas en la petición.
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar o trasladar su solicitud.
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
5. Responder de forma oportuna.
6. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.
7. Registrar la información correcta para el envío de la respuesta.

**Notificaciones:** En materia de notificaciones se debe tener en cuenta el contenido de la resolución por la cual se adopta Instructivo de procedimientos de notificaciones administrativas en la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito de la Agencia de Renovación del Territorio – ART.

Proyectó: Miguel Ángel Panadero – Asistente Jurídico Grupo Jurídico

Revisó: Karina Reyes - Abogada contratista Grupo Jurídico

Aprobó: Jairo Cabrera – Asesor nacional

