

CIRCULAR No. 0 0 2

2 6 / e n e r o / 2 0 2 1

POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN (PQRS) EN AGROSAVIA

El Director Ejecutivo de La Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria - AGROSAVIA, en uso de sus facultades estatutarias, y

CONSIDERANDO

1. Que, 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, y por lo tanto todas las solicitudes de información, denuncias, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) son modalidades de Derechos de Petición y se rigen por las previsiones establecidas en la normatividad vigente, en concordancia con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que modificó la Ley 1437 de 2011.
2. Que las peticiones, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de ésta, por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, acompañada de los documentos e informaciones que sean requeridos por ley, y a consideración de AGROSAVIA la exigencia de que se efectúe por escrito, para lo cual facilitará un formulario para cumplir tal formalidad.
3. Que las peticiones realizadas por congresistas, de acuerdo con la Ley 5 de 1992, deben ser atendidas bajo términos especiales o conforme a lo requerido en la respectiva solicitud.
4. Que el Decreto 1166 del 2016 regula de manera general el tratamiento de las peticiones presentadas verbalmente.



5. Que, el gobierno nacional mediante Decreto 491 de 2020 amplió transitoriamente los términos de respuesta de los derechos petición presentados durante el estado de emergencia sanitaria, los cuales estarán sujetos a las disposiciones establecidas por el gobierno nacional.
6. Que el suscrito Director Ejecutivo de la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria AGROSAVIA, en uso de las facultades establecidas en el Artículo 36 de los Estatutos de la Corporación, establece los lineamientos generales para que los trabajadores den atención y trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “PQRS”, que sean recibidos por cualquier canal de comunicación, atendiendo el procedimiento previsto para la recepción, trámite y respuesta a las peticiones vigente.

RESUELVE

Establecer los lineamientos para el trámite de todas las comunicaciones que se reciben a través de los diferentes canales de comunicación y correspondan a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones denominadas “PQRS”, así:

CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Objeto. Establecer los lineamientos generales para que los trabajadores de AGROSAVIA atiendan y tramiten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “PQRS”, que sean recibidos por sus diferentes canales de comunicación.

ARTÍCULO 2. Principios. La presente política se rige por los siguientes principios:

Confidencialidad. Los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos se consideran como reservados, por lo cual sólo es posible realizar suministro o información de datos



personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en los términos de la Ley.

Responsabilidad. Los colaboradores de la Corporación son responsables directa y personalmente, de realizar las gestiones y trámites necesarios para dar respuesta a las peticiones que se generen por los diferentes usuarios tanto internos como externos dando cumplimiento a los lineamientos establecidos para este fin.

Empatía. Los colaboradores de AGROSAVIA cuentan con la capacidad para identificarse y compartir los sentimientos de los usuarios al momento de recibir una petición y de esta manera generar una respuesta oportuna, adecuada, veraz y acorde con las necesidades expresadas.

Comunicación efectiva y respetuosa. AGROSAVIA es responsable de generar respuestas respetuosas, claras y entendibles a las peticiones de sus diferentes usuarios y evita confusiones o interpretaciones erróneas de los mismos.

ARTÍCULO 3. Responsabilidades. Los colaboradores de AGROSAVIA deben tener en cuenta lo descrito en el procedimiento de atención al usuario disponible en el sistema de Gestión para la proyección la respuesta de cualquier comunicación.

ARTÍCULO 4. Tratamiento de datos personales e información personal. las peticiones relacionadas con tratamiento de información o datos personales deben ser tramitadas dando cumplimiento a lo descrito en la Política de Tratamiento de Datos Personales e Información Personal vigente que regulan su gestión y los procedimientos o manuales definidos por la Corporación. No obstante a lo anterior, cualquier petición que sea recibida por AGROSAVIA con solicitud de información relativa a datos personales de trabajadores, ex trabajadores, colaboradores en misión, contratistas, de productores, del personal destinado por los Contratistas, de Aliados o Cooperantes para la ejecución de acuerdos, convenios, contratos, se deberá verificar si AGROSAVIA cuenta con la autorización de tratamiento de esos datos personales otorgada por su titular, el responsable o encargado del tratamiento, para transmitir o transferir dicha información, de lo contrario deberá abstenerse de dar la información, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 9 y 13 de la Ley 1581 de 2012.



PARÁGRAFO. Para las peticiones recibidas por ex trabajadores de AGROSAVIA, el peticionario deberá acreditar la titularidad de su información para lo cual se le requerirá comunicación debidamente firmada y fotocopia de la cédula de ciudadanía.

CAPÍTULO II

TIPOS DE PETICIONES

ARTÍCULO 5. *Derecho de petición.* Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades y así, se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. En este tipo de peticiones se debe indicar el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición.

- i. **Interés general.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
- ii. **Interés particular.** Solicitud elevada por un usuario en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- iii. **Información.** Es el requerimiento que hace un usuario con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa, referentes a la prestación de un servicio, el desarrollo de un proceso o producto, sobre temas de competencia de AGROSAVIA.
- iv. **Documentos.** Es el requerimiento que hace la persona natural o jurídica que tenga derecho a la expedición de copias y el desglose de documentos, que no estén protegidos como información confidencial.
- v. **Consulta.** 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 en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de



AGROSAVIA, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

ARTÍCULO 6. *Queja.* Expresión de insatisfacción o inconformidad con la conducta o comportamiento de uno o más colaboradores o contratistas de AGROSAVIA.

ARTÍCULO 7. *Reclamo.* Es toda manifestación de inconformidad que cuando considera que no se le ha dado una solución o respuesta oportuna a una solicitud y/o petición anterior, o cuando existen evidencias concretas de que un producto o servicio que ofrece AGROSAVIA en cumplimiento de su misión y en sus actividades en general no cumple con las necesidades o expectativas del peticionario.

ARTÍCULO 8. *Sugerencia.* Recomendación que formula el usuario, para generar mejora en el cumplimiento de la misión Corporativa.

ARTÍCULO 9. *Denuncia.* Mecanismo a través del cual los ciudadanos ponen a conocimiento una posible ocurrencia de una irregularidad o falta cometida por cualquiera de los empleados de la corporación.

ARTÍCULO 10. *Felicitación o agradecimiento.* Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con relación a los productos, servicios y procesos de la Corporación.

CAPÍTULO III

RESPUESTA A PETICIONES

ARTÍCULO 11. *Término de respuesta.* el plazo para responder una petición de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, está sujeto a lo siguiente:

- i. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días¹ siguientes a su recepción.

¹ Para todo el documento, se entenderá que “días” son hábiles, “meses y años” son calendario.

- ii. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si no se ha contestado al peticionario en ese plazo, AGROSAVIA deberá entregar la información o documentos solicitados dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de los diez (10) días iniciales.
- iii. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- iv. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
- v. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- vi. La información sobre Acciones de Tutela o procesos judiciales son de carácter jurídico, y deben enviarse inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica.
- vii. Si se radica una solicitud de información bibliográfica (artículos científicos, textos, entre otros) y requiere del apoyo del sistema de bibliotecas, y su trámite dura más de los días que se contemplan en los procedimientos definidos por la Corporación, se debe indicar al peticionario las cuestiones a tener en cuenta para su respuesta y el tiempo promedio que durará el trámite.
- viii. Si la respuesta se realiza vía telefónica, el área de Atención al Cliente debe confirmar con el usuario dicha comunicación, para dar por tramitada la petición. Así mismo, se debe dejar constancia de esta confirmación vía correo electrónico, a través del registro en la página web o cualquier otro medio escrito.

ARTÍCULO 12. Casos especiales.: una vez conocidos y/o radicados en la Corporación deberán remitirse inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica para su análisis y traslado al área competente. En el evento de que en las solicitudes no se establezca el plazo para responder, éstas se considerarán como Derecho de Petición, razón por la cual serán atendidas dentro de los plazos legales establecidos de acuerdo con el requerimiento. Dentro de los casos especiales de solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, encontramos los realizados por:

- i. Procuraduría General de la Nación y delegadas, Contraloría General de la República y delegadas, Fiscalía General de la Nación, Jueces de la República, Superintendencias y demás organismos del Estado: se debe responder dentro del plazo previsto en el requerimiento, so pena de sanciones u otras consecuencias jurídicas para la Corporación.



- ii. Congresistas: deben ser contestados dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación en AGROSAVIA, de conformidad con el Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- iii. Otras Entidades: por regla general fijan el plazo máximo para dar respuesta.
- iv. Solicitud de información de otras entidades públicas: Debe ser respondida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.
- v. Los Derechos de Petición de contenido jurídico (interpretación, aplicación o cumplimiento de una Ley, Decreto, Acto Administrativo, Reglamento, Demandas o pruebas judiciales, etc.) deberán ser remitidas de inmediato a la Oficina Asesora Jurídica para su trámite correspondiente.

ARTÍCULO 13. *Obligatoriedad de responder.* de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en dicha norma, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, por lo que ante la imposibilidad de responder el Derecho de Petición “PQRS” dentro del tiempo previsto, el párrafo del artículo 14 de la citada norma estableció que: “(...) 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.. (...)”.

ARTÍCULO 14. *Peticiones en las que AGROSAVIA no es competente.* si AGROSAVIA no es la entidad competente para resolver la petición, de acuerdo con su objeto y propósitos misionales, se informará de inmediato al interesado verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito, con el traslado respectivo. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por parte de AGROSAVIA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 15. *Peticiones incompletas.* si el responsable del área competente para dar respuesta, antes de dar contestación a la petición, observa que la solicitud está incompleta, confusa o requiere más detalle e información para su trámite o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá a éste,



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 siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reiniciará el término para resolver la petición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 16. *Desistimiento de la petición.* se entiende que el peticionario ha desistido de la petición cuando no satisfaga el requerimiento realizado por AGROSAVIA para elaborar la respuesta de fondo, salvo que antes de vencerse el plazo concedido, el interesado solicite prórroga hasta por término igual, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015. AGROSAVIA declarará el desistimiento, después de vencido el término previsto.

ARTÍCULO 17. *Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas.* AGROSAVIA deberá verificar que la petición sea respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes agotando el procedimiento para el desistimiento. Si no se corrige o se aclara, la petición se archivará.

En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. En este caso deberá solicitarse al peticionario se aclare o corrija en el plazo enunciado para las peticiones incompletas.

Si se trata de peticiones reiterativas ya resueltas, el responsable del área competente para la respuesta de AGROSAVIA podrá remitirse a las respuestas anteriores ya dadas sobre las mismas materias al mismo o a otros peticionarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 17. *Desatención e inobservancia de los plazos para responder peticiones.* la desatención parcial o total de los derechos de petición (PQRS) y la inobservancia de los plazos para responder de fondo, dentro del término legal previsto, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Ley 5 de 1992 y en las peticiones especiales, habilita al peticionario para que pueda reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante acción de tutela, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, en virtud del amparo constitucional del artículo 86, en el cual el Juez podrá sancionar al Representante Legal por desacato hasta que cumpla su sentencia, sin perjuicio de la responsabilidad penal que puede recaer en cabeza



de éste, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2591 de 1993.

Ahora bien, en concordancia con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la desatención parcial o total de los derechos de petición (PQRS), el no traslado al área competente y la inobservancia de los plazos para responder de fondo, constituyen en AGROSAVIA una falta disciplinaria de carácter grave para el trabajador a quien se le haya trasladado la petición por ser de su competencia y dará lugar a las sanciones disciplinarias correspondientes.

CAPÍTULO IV

CANALES DE COMUNICACIÓN

ARTÍCULO 18. *Canales de comunicación.* la recepción de las Peticiones se hará a través de los canales de comunicación dispuestos por AGROSAVIA, para tal fin los cuales corresponden a:

1. Línea Nacional de Atención al Cliente 01 8000 12 15 15 o línea telefónica (+57 1) 4227300 extensión 1251.
2. En época de emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus COVID 19, se dispondrá de la línea 316 2387122.
3. Correo electrónico atencionalcliente@agrosavia.co.
4. Canal de atención de denuncias somosintegros@agrosavia.co.
5. Canal para notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@agrosavia.co.
6. Formulario en la página web www.agrosavia.co en Atención al Usuario.
7. Área de correspondencia y área de Atención al Cliente en Sede Central, ubicadas en el Km 14 vía occidental Bogotá, D.C. - Mosquera, Cundinamarca.
8. Área de Correspondencia de los Centros de Investigación, Sedes y Oficinas de AGROSAVIA.



CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 19. Sanciones. El incumplimiento de lo establecido en la presente Circular es considerado como una falta grave y dará lugar a la investigación o sanción disciplinaria que corresponda previo agotamiento del proceso normativo dispuesto para su aplicación.

ARTÍCULO 20. Derogatoria. La presente Circular deroga el Memorando Circular 003 del 15 de mayo de 2019 y cualquier otra disposición que le sea contraria.

ARTÍCULO 21. Vigencia. Esta Circular entra en vigor a partir de su fecha de publicación en intranet.



JORGE MARIO DÍAZ LUENGAS
Director Ejecutivo

