



Libertad y Orden

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios

RESOLUCIÓN No. 168

(18 DIC 2018)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas en la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios - UPRA"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACION DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS - UPRA

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 11 del Decreto 4145 de 2011 y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en los artículos 23 y 74 disponen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que el Título II Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011 sustituido parcialmente por la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 190 de 1995, artículo 55, el artículo 34 numeral 19 de la Ley 734 del 2002, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1069 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 3, regulan el derecho de acceso a la información pública; los procedimientos para su ejercicio y garantía; las excepciones a la publicidad de información; su adecuada publicación y divulgación; la recepción y respuesta a solicitudes de acceso, clasificación y reserva; la elaboración de los instrumentos de gestión de información; el seguimiento de la misma y, ordenan a las autoridades reglamentar el trámite interno de las peticiones.

Que para el efecto, se deben tener en cuenta los medios tecnológicos o electrónicos en los términos de la Ley 962 de 2005, artículo 6, inciso 3.

Que el Decreto 1081 de 2015, Libro 2, Parte 1, Título IV sustituido por el Decreto 124 de 2016 dispuso que la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y estándares a seguir, están contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2", que contempla como cuarta política los "mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" centrados en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Que se considera necesario actualizar el trámite interno de las peticiones y quejas en la UPRA, con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y establecer las buenas

prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la Unidad.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

TÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1. Campo de aplicación. Esta reglamentación se aplicará al trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de competencia de la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios (UPRA) y comprende todos los niveles de la estructura orgánica interna.

TÍTULO II DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

CAPÍTULO I RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

Artículo 2. Medios de recepción de los derechos de petición. Las PQRSD, serán recibidas a través de los siguientes medios dispuestos por la UPRA que garantizan la comunicación y la transferencia de datos:

1. Electrónicos institucionales. Se refieren a los que hacen uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En este canal, los ciudadanos radican las PQRSD de forma escrita y son:
 - 1.1. El portal web de la UPRA: [https://www.upra.gov.co/vínculo de atención al ciudadano / PQRSD](https://www.upra.gov.co/vínculo%20de%20atención%20al%20ciudadano%20/PQRSD).
 - 1.2. El correo electrónico designado para la atención de PQRSD atencionalusuario@upra.gov.co
2. Correo físico o postal: Conformado por los mecanismos que permiten a los servidores públicos de la Secretaría General encargados de la radicación de la correspondencia, la recepción de PQRSD en escritos enviados a la sede de la UPRA a través de correo postal.
3. Personal: Por escrito o vía oral en las instalaciones de la UPRA destinadas a la recepción de las PQRSD. Permite recibir las peticiones escritas y verbales, entregadas o expresadas de forma presencial por el peticionario en las instalaciones de la Unidad ante los servidores públicos de la Secretaría General encargados de radicar las PQRSD.
4. Telefónico: Permite recibir las PQRSD verbales recibidas a través de la red de telefonía fija de la Unidad, por los servidores públicos de la Secretaría General encargados de radicar las PQRSD.

Artículo 3. Sistema de eficiencia administrativa. El trámite de las PQRSD desde su radicación hasta la emisión de la respectiva respuesta, se realizará a través del sistema de eficiencia administrativa (SEA) implementado en la UPRA o aquel que le sustituya o modifique. Excepcionalmente, ante falla del SEA también procede de forma análoga, previa aprobación de la Secretaría General.

Parágrafo. Por medio de este Sistema se radicarán también las sugerencias y felicitaciones por los productos y/o servicios prestados.

Artículo 4. Radicación de PQRSD. Recibida la PQRSD, los servidores públicos de la Secretaría General encargados de su radicación, así lo harán incorporándola inmediatamente en el SEA y la remitirán por este Sistema a la Dirección General de la UPRA para la asignación a las dependencias y/o servidores de la Entidad que elaborarán el proyecto de respuesta.

Si a la petición se acompaña una copia idéntica, ésta se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o para transferencia de datos, con anotación del número del radicado del original, la fecha y hora de su presentación y documentos anexos.

Si la petición se recibe por canales electrónicos se informará al peticionario el número de radicación en el SEA a través del correo electrónico que haya suministrado.

Las PQRSD que se presenten de forma verbal presencial o vía telefónica serán recibidas por los servidores públicos de la Secretaría General encargados de radicar las PQRSD quienes las reproducirán por escrito en el formato prediseñado disponible en la página web de la UPRA, dejarán constancia de tratarse de una petición recibida de forma verbal, leerán al peticionario el texto final de su petición, le informarán el número de radicación en el SEA y si éste lo solicita, le entregarán copia de la constancia de la petición verbal.

Artículo 5. Direccionamiento interno de la petición. Si la solicitud se recibe en físico por una dependencia o servidor público diferente al de la Secretaría General encargado de radicar las PQRSD en el SEA, su deber es entregarla inmediatamente al encargado de esta labor. Si se recibe por redes sociales institucionales o correo electrónico diferente al correo indicado en el artículo 2 numeral 1 de esta Resolución, deberá ser direccionado inmediatamente al correo atencionalusuario@upra.gov.co.

El redireccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la UPRA no interrumpe ni suspende los términos para decidir las PQRSD, los cuales se cuentan desde su recepción.

Artículo 6. Horario de atención. Las PQRSD que lleguen por correo físico, de forma personal y telefónicas se recibirán en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. en jornada continua.

Las PQRSD enviadas por los canales electrónicos de la UPRA tendrán como fecha y hora de radicación, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Los plazos para respuesta corren a partir del primer día hábil siguiente a su recepción en la UPRA.

Artículo 7. Radicación de PQRSD incompletas. Cuando una PQRSD no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo por parte de los servidores públicos de la Secretaría General encargados de radicar las PQRSD, deberán indicar al peticionario los que faltan y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

No se podrá exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos por fuera del marco jurídico vigente o que se puedan obtener en los archivos de las dependencias de la UPRA o que innecesarios para resolver el derecho de petición.

Artículo 8. Orientación a usuarios. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición verbal de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

CAPITULO II CLASIFICACION DE LAS PETICIONES

Artículo 9. Clasificación de la información. La información de las PQRSD se clasifica en pública, pública clasificada y pública reservada.

1. Información pública. Toda información es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, actualmente, de conformidad con las Leyes

1712 de 2014 y 1755 de 2015 sus decretos reglamentarios y sin perjuicio de las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. Información pública clasificada. Es aquella que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y de los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y en los artículos 2.1.1.4.1 de Decreto 1081 de 2015, tales como datos sensibles, financieros, crediticios, datos personales indicados en los artículos 3 y 5 de la Ley 1581 de 2012, aquellos por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular, entre otros.
3. Información pública reservada. Es aquella información que es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, tal como la relacionada con la prevención e investigación de las faltas disciplinarias, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos como son los que se encuentren en construcción, preliminares y no definitivos existentes en la Unidad, entre otros.

Al momento de radicar una PQRSD, el servidor público a cargo la clasificará en el SEA dentro de alguna de las anteriores categorías de acuerdo con su contenido o por solicitud expresa del interesado en asuntos relacionados con quejas o denuncias. De corresponder a información pública clasificada o reservada, el contenido será visible solo para el Director General de la UPRA y los autorizados.

CAPITULO III TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

Artículo 10. Términos para resolver las distintas modalidades de PQRSD. Las PQRSD se resolverán o contestarán dentro de los términos establecidos en el CPACA, modificado por la 1755 de 2015.

Los términos consagrados en otros procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas.

Artículo 11. Peticiones relacionadas con la forma de acceso a sistemas de información. Cuando la petición verbal se refiera exclusivamente a la forma de acceder a Sistemas de Información, el servidor público de la Secretaría General encargado de su radicación la registrará en el SEA y solicitará el apoyo inmediato de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para resolver las preguntas. Una vez se responda verbalmente la inquietud tecnológica, se dejará constancia en el SEA de la atención prestada a título de respuesta a la petición.

Artículo 12. Proyección de la respuesta a cargo de varias dependencias. Si la proyección de la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de la UPRA, el servidor público a quien se le asignó la proyección de la respuesta enviará, por correo electrónico o cualquier medio electrónico de transmisión de datos, la copia de la petición a cada uno de los jefes de las dependencias para que resuelvan lo pertinente y le devuelvan el proyecto de respuesta en un plazo razonable e inferior al previsto en la ley para unificación, revisión y remisión para firma y emisión de la respuesta.

Artículo 13. Control de la elaboración de la respuesta. Los directivos competentes para emitir las respuestas a los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los servidores públicos o contratistas que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

La información institucional que se suministre deberá estar acorde con las competencias de la UPRA asignadas por el Decreto 4145 de 2011 y las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, y con la esencia, alcance y objeto de la petición.

Toda respuesta a un derecho de petición deberá ser emitida a través del sistema de eficiencia administrativa (SEA) y de ser necesaria la expedición de información reservada o clasificada, se tomarán las medidas necesarias en el sistema, para preservar su reserva o confidencialidad.

Parágrafo. Como medio de ayuda y control adicional, la UPRA implementará alertas preventivas que informarán por el correo institucional al servidor público que tiene a cargo el trámite para la respuesta y a su superior jerárquico, el tiempo que le queda para contestar el derecho de petición. En todo caso y ante la ausencia de la alera, las respuestas deberán emitirse dentro de los plazos legales.

Artículo 14. PQRSD anónimas o sin dirección de correspondencia. Cuando se desconozca la información sobre el nombre del destinatario, la dirección o la dirección correcta de envío de correspondencia o notificaciones, se fijará aviso con copia íntegra de la respuesta o acto administrativo y se publicará en la página web de la UPRA y en todo caso en un lugar de acceso al público de la UPRA por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Artículo 15. Atención a quejas y a documentos de procedimientos administrativos especiales. La recepción y radicación de las quejas y de otros documentos pertenecientes a procedimientos administrativos regulados por normas especiales, se recibirán y radicarán siguiendo el procedimiento establecido en esta Resolución, pero serán tramitados en su integridad según el procedimiento establecido en las normas especiales que los rija.

TÍTULO III DISPOSICIONES VARIAS

Artículo 16. Disposiciones aplicables. Los aspectos no contemplados en esta Resolución se regirán por lo dispuesto en las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1712 de 2014, en el Decreto 1081 de 2015 Libro 2, Parte 1, Título 1, Capítulos 1 a 7, en el Decreto 1069 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 3, Capítulo 12 y en las demás disposiciones que las reglamenten, adicionen, modifiquen, aclaren o sustituyan.

Artículo 17. Sanciones. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único y demás normas que modifiquen o adicionen de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 31 sustituido por la Ley 1755 de 2015, artículo 1.

Artículo 18. Optimización de la gestión oportuna de las peticiones. En virtud de los principios que se aplican al derecho de petición, la UPRA a través del Sistema de Eficiencia Administrativa (SEA) proporcionará los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para la optimización de la gestión oportuna de las peticiones y la mitigación del riesgo de dilaciones injustificadas.

Artículo 19. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el artículo 3 de la Resolución 092 de 2018 y la Circular 003 de 29 de junio de 2017, expedidas por la UPRA.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C a los

18 DIC 2018

FELIPE FONSECA FIÑO
Director General