

RESOLUCIÓN No. 045 DE 19 DE MAYO DE 2020

“Por la cual se modifican disposiciones y se deroga una de la Resolución 027 de 2019”

EL SECRETARIO GENERAL DE LA COMISIÓN PARA EL ESCLARECIMIENTO DE LA VERDAD, LA CONVIVENCIA Y LA NO REPETICIÓN

En ejercicio de las funciones previstas en el inciso primero y el numeral 5° del artículo 22° del Decreto Ley 588 de 2017, el inciso primero del artículo 40° del Acuerdo 002 del 21 de agosto de 2018, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y

C O N S I D E R A N D O:

Que el 19 de marzo de 2019 se expidió la Resolución 027 de 2019 por medio de la cual se *establece el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncia en La Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición y se asignan los responsables de firmas en las distintas comunicaciones internas y externas”*.

Que teniendo en cuenta la misión y el quehacer de la Comisión de la Verdad, es necesario incluir unas clasificaciones dentro de los tipos de comunicaciones recibidas con calidad de PQRSD.

Que el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” establece que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la misma ley establece las peticiones que se deben atender de manera preferencial.

Que mediante Resolución 0072 de 30 de julio de 2019, se modificó la estructura organizacional, la planta de personal y la escala salarial para los cargos de planta de personal de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.

Por lo anterior, se hace necesario modificar algunas disposiciones y derogar una de la Resolución 027 de 2019, en el sentido de aclarar la clasificación de las peticiones, incluir

dos tipos documentales, sus tiempos de respuesta y actualizarlos responsables de las firmas de las comunicaciones.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Modificar el Artículo 3 del Capítulo I de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 3: Definiciones: Para efectos de la aplicación del presente reglamento se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

Petición: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente de la Comisión.

Petición de Informes por los Congresistas: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Petición de interés general: Corresponden a requerimientos que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él/ella mismo/a.

Petición para ofrecimiento de declaración. Petición presentada por víctimas, testigos y/o responsables en donde se manifiesta el interés de dar su relato y/o manifiestan su voluntad de reconocer responsabilidades ante la Comisión.

Petición o solicitud remitida por población víctima y/o desplazada. Se refiere a las peticiones o solicitudes realizadas por población víctima del conflicto armado, entre las cuales se encuentran las personas que han sido víctimas de desplazamiento forzado.

Petición de entes de control. Se refiere a las solicitudes presentadas por entidades que ejercen algún tipo de control sobre la Comisión. Específicamente las peticiones realizadas por:

- ✓ Contraloría General de la República – Control Fiscal
- ✓ Procuraduría General de la Nación – Control Disciplinario
- ✓ Contaduría General de la Nación – Control Contable
- ✓ Archivo General de la Nación - Control Archivístico
- ✓ Congreso de la República de Colombia - Control Político
- ✓ Defensoría del Pueblo – Derechos Humanos
- ✓ Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Control Presupuestal

Petición relacionada con protección de datos. Se refiere a las solicitudes relacionadas con los datos de las personas que son suministrados a la Comisión para el desarrollo de sus funciones misionales y administrativas.

Consulta: Es la petición mediante la cual se somete a consideración de la entidad, temas relacionados con materias a su cargo, para que esta emita concepto sobre los mismos.

Información pública: Es aquella información que corresponde a documentos o registros que puede solicitar cualquier persona de forma verbal o escrita o por vía electrónica sobre los asuntos relacionados con las actuaciones que adelanta la Comisión.

Queja: Es la manifestación, protesta censura, descontento o inconformidad que eleva un/a ciudadano/a con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la Comisión, que el/la ciudadano/a reclamante considera que lo/a perjudica, es injusta o que no se ajusta a derecho con el objeto de recibir una solución por parte de la Entidad.

Recursos: Son las herramientas con las que cuenta un/a ciudadano/a para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta efectuada por una persona con el objeto de mejorar o ajustar un servicio, proceso o actividad de la Comisión.

Felicitación: Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento que presenta la ciudadanía ante la Comisión por satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Canales de atención a los ciudadanos: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Comisión, a través de los cuales la ciudadanía y demás usuarios de la

Comisión pueden formular peticiones, quejas, reclamos, urgencias y denuncias. Los canales de atención pueden ser: presencial, a través de la página web, mediante correo electrónico, comunicación telefónica entre otros.

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Radicación de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y/o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.”

Artículo 2. Modificar el Artículo 4 del Capítulo II de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 4. Clasificación de las Peticiones. Para efectos del presente reglamento, las peticiones se clasifican en:

1. Petición de interés general.
2. Petición de interés particular.
3. Petición de organismos de control.
4. Petición para solicitud de información y/o documentos.
5. Petición para ofrecimiento de declaración.
6. Petición relacionada con protección de datos.
7. Consultas.
8. Consulta de Bases de Datos.

9. Petición o solicitud remitida por población víctima y/o desplazada.
10. Solicitud de documentos remitidos por Cámara Legislativa.
11. Solicitud de copias.
12. Solicitud de Periodista.

Parágrafo 1. La anterior clasificación se armonizará con la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, en lo pertinente al derecho de acceso a la información y documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.”

Artículo 3. Modificar el artículo 8 del capítulo II de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 8: Del término para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad.

Las siguientes peticiones estarán sometidas a términos especiales así:

1. Interés general y particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición hay sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2. De información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
4. Consultas. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. Consulta a bases de datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. Queja. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. Reclamo. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
8. Reclamo en materia de datos personales. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho

término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9. Petición de población víctima y/o desplazada. Las solicitudes allegadas a La Comisión, por víctimas y/o persona(s) en situación de desplazamiento, deberán ser resueltas en un término máximo de (10) días, si el asunto no guarda relación con las competencias conferidas por la ley a la Entidad, este debe remitirse o trasladarse en término máximo de 5 días al componente.
10. Petición de informes por los Congresistas. Cuando un senador o representante a la Cámara solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
11. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas o sus Comisiones, éstas deberán tramitarse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la ley 5 de 1992.
12. Peticiones de ofrecimiento de declaración. Los ofrecimientos de declaración y se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
13. Solicitud de Periodista. Las solicitudes remitidas por periodistas, para el ejercicio de su actividad, deberán ser resueltas en un término de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
14. Petición de organismos de control. se deben responder dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción o según los términos que se relacionen en los oficios de solicitud del respectivo ente de control.

Los tiempos de respuesta para las PQRSD, quedan así:

TIPO DE DOCUMENTO	TÉRMINOS DE RESPUESTA
Petición de Interés General	15 días
Petición de Interés Particular	15 días
Petición de organismos de control	5 días
Petición para Solicitud de información y/o documentos.	10 días
Petición para ofrecimiento de Declaración	15 días
Petición o solicitud remitida por población víctima y/o desplazada.	10 días
Petición relacionada con protección de datos	15 días
Consultas	30 días
Solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas	10 días
Solicitud de Periodista	5 días

Consulta a base de datos	10 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días

Parágrafo 1. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará antes del vencimiento del término una comunicación en tal sentido señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la petición, la cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Artículo 4. Modificar el artículo 12 del capítulo III de la Resolución 027 de 2019 sobre el trámite y competencias para resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual quedará así:

“Artículo 12. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: Corresponde a los responsables de las dependencias de la estructura organizacional de la Comisión: Comisionadas y Comisionados del Pleno, Presidente, Secretario General, Directores de Área, Coordinadores de Objetivo, Coordinadores de Estrategia, Coordinadores de Enfoque y Asesores Expertos responsables de las oficinas asesoras (Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, Oficina de Planeación y proyectos, Oficina de Control Interno), Oficinas Macroterritoriales y Oficinas Territoriales de la Comisión; atender, estudiar, resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones, quejas y denuncias que sean recibidas por la Comisión que sean de su competencia de acuerdo con lo establecido en los manuales de funciones por dependencia y específicos del cargo. En consecuencia, serán los únicos servidores de la Comisión autorizados para suscribir las respuestas correspondientes.

Parágrafo 1. Cada dependencia y servidor de la Comisión, será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en la ruta de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

Parágrafo 2. Cuando la petición implique la respuesta de más de una dependencia, se asignará la responsabilidad a la dependencia que tenga mayor incidencia en los temas asociados a la respuesta, para que articule con las demás y consolide la respuesta de fondo y de manera oportuna que se debe dar al peticionario.

Parágrafo 3. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá devolverla inmediatamente al Área de Gestión Documental, dependencia encargada de orientar la gestión de peticiones al interior de la Comisión para que se asigne a la dependencia competente.”

Artículo 5. Modificar el artículo 31 de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 31. Responsabilidad. Es responsabilidad del Presidente, Comisionadas y Comisionados, Presidente, Secretario General, Directores de área, Coordinadores de Objetivo, Coordinadores de Estrategia, Coordinadores de Enfoque y Asesores Expertos

responsables de las oficinas asesoras (Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, Oficina de Planeación y proyectos, Oficina de Control Interno), Oficinas Macroterritoriales y Oficinas Territoriales de la Comisión, gestionar la oportuna respuesta de las comunicaciones oficiales internas y externas.”

Artículo 6. Modificar el artículo 33 de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“**Artículo 33. Firmas de comunicaciones.** Las comunicaciones oficiales que emita la Comisión, serán firmadas por algunos de los siguientes servidores: Comisionadas y Comisionados del Pleno, Presidente, Secretario General, Directores de Área, Coordinadores de Objetivo, Coordinadores de Estrategia, Coordinadores de Enfoque y Asesores Expertos responsables de las oficinas asesoras (Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, Oficina de Planeación y proyectos, Oficina de Control Interno), Oficinas Macroterritoriales y Oficinas Territoriales de la Comisión, de acuerdo con las materias de su competencia, establecidas en el Manual de Funciones por Dependencia y específico por cargo.

Parágrafo 1. Los servidores previamente citados suscribirán exclusivamente, las comunicaciones a las que estén autorizados.

Parágrafo 2. Los contratistas no podrán suscribir comunicaciones oficiales externas.

Parágrafo 3. Las respuestas dadas por los autorizados para firmar no podrán comprometer los recursos de la Comisión y deberán ir en concordancia con lo establecido en los Planes y Programas de la Comisión.

Parágrafo 4. En caso de ausencia del Director de área o del Coordinador de Objetivo, el Secretario General firmará las comunicaciones correspondientes.

Parágrafo 5. Los servidores de la Comisión de la Verdad que ejerzan la función de supervisor de convenio y/o contrato y que no sean responsables de dependencias, podrán firmar las comunicaciones relacionadas únicamente con el ejercicio de su supervisión, previo consentimiento del Director y/o Coordinador de la dependencia a la cual pertenece.”

Artículo 7. Modificar el parágrafo del artículo 34 de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“**Parágrafo 1.** Además de las actas decisorias y los Acuerdos del Pleno, las Comisionadas y Comisionados podrán firmar comunicaciones clasificadas como peticiones y/o certificaciones sobre temas de manejo del Pleno, respuestas sobre ofrecimientos de testimonios para el esclarecimiento de la verdad, y lo relacionado con del régimen de condicionalidad según lo contemplado en la Resolución 075 de 2019; aceptación a invitaciones a eventos de carácter oficial, agradecimiento o cumplidos y remisión de material bibliográfico, entre otros.”

Artículo 8. Modificar el parágrafo del artículo 35 de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“Parágrafo 1. Además de firmar las comunicaciones como vocero de la Comisión, el Presidente de la Comisión firmará los siguientes documentos:

1. Actos administrativos relacionados con la designación a los Comisionados y Comisionadas encargados de las acciones de articulación con las diferentes entidades del Estado que se requieran para el ejercicio de su mandato.
2. Resoluciones y órdenes, conforme a lo que defina el Pleno, sin perjuicio de las funciones atribuidas al Secretario General.
3. Comunicaciones de relacionamiento de la Comisión con Entidades Estatales; Organismos internacionales; Entidades del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición — SIVJRN; Instituciones y Organizaciones que se requieran para el cumplimiento del mandato de la Comisión de la Verdad.
4. Respuesta a peticiones dirigidas específicamente a la Presidencia, en asuntos relacionados con su competencia.”

Artículo 9. Modificar el artículo 37 de la Resolución 027 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 37. Firmas de los Directores de Área. Los Directores de área firmarán las respuestas a los derechos de petición y comunicaciones relacionadas con los temas de manejo de sus competencias de acuerdo al Manual de Funciones de la Comisión.”

Artículo 10. Derogar el artículo 38 de la Resolución 027 de 2019.

Artículo 11. Los demás artículos de la Resolución 027 de 2019 no tienen modificación y continúan vigentes.

Artículo 12. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Bogotá, D.C, el 19 de mayo de 2020.


MAURICIO KATZ GARCÍA
Secretario General

Proyectó: Lina Constanza Zambrano. Área Interna de Trabajo de Servicio a la Ciudadanía
Blanca Milena Ramírez. Área de Gestión Documental.
Revisó y Aprobó: Juan Carlos Ortega Bermúdez – Director Administrativo y Financiero.
Revisó y Aprobó: Clara María Mojica Cortés– Jefe Oficina Asesora Jurídica y Gestión Contractual.