



Centro Nacional
de Memoria Histórica

RESOLUCIÓN **217** DE 2018

(**16 AGO 2018**)

“Por la cual se actualiza la resolución No. 199 de fecha 14 de septiembre de 2016. Se establece el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias.”

EL DIRECTOR GENERAL

Con fundamento en las facultades legales previstas en la Ley 489 de 1998, Ley 1448 de 2011, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, y el Decreto 4803 de 2011, y.

CONSIDERANDO:

Que en el Decreto 4803 de 2011 le asignó a la Dirección Administrativa y Financiera velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos. Diseñar los procesos de organización, estandarización de métodos, elaboración de manuales de funciones, y todas aquellas actividades relacionadas con la racionalización de procesos administrativos de la Entidad.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 establece que son deberes de las autoridades en la atención al público atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público, y adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Que de conformidad con la Ley 1755 de 2015 es necesario clasificar las peticiones y trámites de las mismas por lo que se deben adoptar mecanismos que permitan la agilidad en la recepción, distribución, y emisión de las respuestas a todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresen a las Entidades Públicas.

"Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias"

RESUELVE:

Actualizar el reglamento de competencias para la recepción, distribución, y emisión de las respuestas a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) a través de la Dirección Administrativa y Financiera enunciando las competencias de cada Dirección y Grupo del Centro Nacional de Memoria Histórica.

TITULO I Sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

Artículo 1º. Sobre las PQRSD. Entiéndase que Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia es un sistema por el cual se administra la recepción, distribución y emisión de respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que llegan de personas naturales y personas jurídicas.

Toda persona tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, al CNMH, así como lo ha estipulado la Constitución Nacional en su artículo 29, y el artículo 21 de las Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Artículo 2º. Derecho de Petición. Es un derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o particulares que ejerzan funciones públicas, por motivos de interés general o particular, sin que para estos efectos requieran de apoderado. Toda actuación que se inicie ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, independientemente que se invoque o no, éste se entiende implícito en actuaciones como reconocimiento de un derecho, petición de información, solicitud de copias de documentos, formulación de consultas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos, entre otros.

Todo derecho de petición debe contener la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, dirección donde recibirá respuesta.
- Dirección de correo electrónico si el peticionario así lo considera.
- Dirección electrónica si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil.
- Objeto de la petición.
- Razones en que fundamenta su petición.
- Relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite, si es el caso.

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

- Firma del peticionario. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.
- Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Artículo 3º. Clases de Petición.

- Petición de interés general: Es la solicitud que una persona o comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- Petición de interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo a él o a su entorno familiar.
- Petición de documentos: Petición presentada con el fin de solicitar fotocopias o copias simples de documentos.

Artículo 4º. Peticiones Incompletas. Si se presentan peticiones incompletas se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes para que la complete, en el término máximo de un mes. Lo requerirá por una sola vez, entre tanto se suspenderá el término para decidir. El solicitante podrá desistir de la petición, en forma expresa o tácita cuando conforme a la ley opere la presunción de desistimiento.

Artículo 5º. Peticiones Conjuntas. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 6º. Peticiones reiterativas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá 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. (Ley 1755 de 2015)

Artículo 7º. Términos especiales. En el caso de los Congresistas el tiempo de respuesta es de 5 días, en caso de ser una Entidad Pública el término será de 10 días y sobre los periodistas, preferencial, Organismos Judiciales el tiempo será el que esté previsto en la comunicación.

Artículo 8º. Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

Artículo 9º. Reclamo. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Artículo 10º. Sugerencia. Es la forma de coparticipación ciudadana, de una persona natural, jurídica a través de acciones o ideas para el mejoramiento de los servicios que presta el CNMH.

Artículo 11º. Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional.

Artículo 12. Consolidación de una PQRSD en el CNMH. Atendiendo lo estipulado en el procedimiento de Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de requerirse la participación de varias dependencias para dar respuesta a una PQRSD, la dependencia o funcionario que tenga mayor participación en la respuesta, será quien realice la consolidación. En ningún caso podrán salir varias respuestas a una misma solicitud.

En caso de PQRSD con solicitudes disímiles entre sí, en las cuales no sea posible aplicar el criterio descrito, el responsable de PQRSD indicará en el sistema o aplicativo quién deberá realizar la consolidación dentro de las áreas involucradas en el asunto de la petición.

Título II.

Sobre las competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en el Centro Nacional de Memoria Histórica.

Artículo 13. Dirección General: Es competencia en materia de PQRSD.

- Atención a las Entidades Públicas y de Control.
- Atender a las invitaciones a eventos nacionales e internacionales, charlas en universidades, instituciones o Entidades.
- Atención a las peticiones de representantes de organismos nacionales o internacionales para futuros proyectos de cooperación.
- Revisión y aprobación de los informes realizados por las direcciones del Centro Nacional de Memoria Histórica.
- Aprobación de documentos del CNMH.
- Nombramiento de funcionarios del CNMH.
- Elección de Asesores del CNMH.

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

Artículo 14. Grupo De Planeación. Es competencia en materia de PQRSD.

- Planear y ejecutar los programas de gestión de calidad de la Entidad
- Incentiva a las Direcciones y Grupos del CNMH al cumplimiento de las políticas de planes programas y proyectos de inversión
- Presentar los programas de anteproyecto del presupuesto anual de la Entidad.
- Dar respuesta a las PQRSD provenientes de Entidades públicas relacionadas con los asuntos de planeación institucional.

Artículo 15. Control Interno. Es competencia en materia de PQRSD.

- Valoración de riesgos y administración de riesgo de control de la Entidad.
- Asesoramiento a la Entidad en procesos de auditoria, o en procesos donde estén involucrados los Organismos de Control.
- Seguimientos a través de informes.
- Mejorar los procesos de gestión.
- Realizar recomendaciones a las Direcciones y Grupos para el mejoramiento institucional.
- Todas las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación deberán ir copiados a la Oficina de Control Interno.

Artículo 16. Estrategia Pedagógica. Es competencia en materia de PQRSD.

- Charlas, cátedras y formación a grupos de personas que solicitan visitas en las instalaciones del CNMH en el marco de Procesos pedagógicos en instituciones académicas.
- Realizar acompañamiento a universidades mediante talleres, apoyo técnico de investigadores del CNMH, Seminarios de formación y socialización de experiencias.
- Formación a docentes de Instituciones Educativas y entrega de la Caja de Herramientas *Un viaje por la memoria histórica: aprender la paz y desaprender la guerra*. La ruta de memoria histórica que se socializa en los procesos de formación junto con los materiales ofrecen claves a las y los docentes para implementar la Cátedra de Paz en sus instituciones o para desarrollar proyectos curriculares relacionados con la memoria histórica.
- Vinculación a la Red Nacional de Maestros y Maestras por la Memoria y la Paz de Colombia y difusión de iniciativas pedagógicas de memoria.

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

Artículo 17. Estrategia Participación de Víctimas. Es competencia en materia de PQRSD.

- Participación de víctimas en los procesos de construcción de memoria histórica
- Relaciones entre mesas de participación de víctimas, local, departamental, nacional con organizaciones de víctimas y defensores de derechos humanos y organismos internacionales.
- Asesoría y compañía a las conmemoraciones y procesos de memoria histórica de las víctimas.
- Acompañamiento en eventos relacionados con las víctimas.

Artículo 18. Enfoques Diferenciales. Es competencia en materia de PQRSD.

- Información respectiva de los Enfoques diferenciales que maneja el Centro Nacional de Memoria Histórica (enfoque de niños y niñas, enfoque étnico, enfoque de tercera edad y enfoque de discapacidad).
- Consultas sobre los trabajos que se han realizado sobre la comunidad lesbiana, gay, bisexual y transexual (LGBT).

18.1 Enfoque Diferencial de niños, niñas y adolescentes. Temas relacionados con la niñez en el conflicto armado.

Participación de experiencias de niños, niñas y adolescentes en contextos de conflicto armado en perspectiva de promover la comprensión empática y la solidaridad con las víctimas.

18.2 Enfoque Étnico

Propiciar procesos de memoria histórica con las poblaciones étnicas del país, desde el reconocimiento de los dispositivos culturales propios en perspectiva de reconstrucción de los tejidos sociales.

18.3 Enfoque de Género

Consultas sobre los trabajos que se han realizado sobre la comunidad lesbiana, gay, transexual, bisexual e Intersexual (LGTBI).

18.4 Enfoque de Discapacidad y Personas Mayores

Acompañamiento en clave de memoria histórica a procesos donde participan personas mayores víctimas del conflicto armado

Artículo 19. Estrategia Nación y Territorio. Es competencia en materia de PQRSD.

- Consultas sobre las acciones del CNMH en el territorio.

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

- Solicitudes de información o apoyo por parte de entidades territoriales y funcionarios locales en relación a acciones o procesos de memoria histórica que se quieran propiciar en el territorio.

Artículo 20. Cooperación Internacional. Es competencia en materia de PQRSD.

- Solicitudes sobre convenios de cooperación internacional con organizaciones internacionales.
- Solicitudes de trabajo cooperativo entre instituciones educativas internacionales.
- Temas relacionados con financiamientos provenientes de cooperación internacional.

Artículo 21. Oficina Asesoría Jurídica. Es competencia en materia de PQRSD.

- Representación jurídica de la Entidad ante Entidades judiciales o administrativas.
- Atención de asuntos en los cuales recaiga la competencia de la dirección general o de carácter jurídico que involucre a la Entidad.
- Adelantar las actuaciones correspondientes para atender oportunamente las acciones de tutela, cumplimiento, populares, derechos de petición y demás asuntos.
- Atención y respuesta a los recursos reposición, apelación o queja de competencia de la Dirección General.

Artículo 22. Dirección Para la Construcción De Memoria Histórica. Es competencia en materia de QRSD.

De acuerdo con el Decreto 4803 de 2011 se deberá crear el Programa De Construcción de Memoria Histórica. La DCMH realiza investigaciones que responden a los criterios de investigación avalados en el CNMH según los siguientes ejes temáticos: por modalidad de violencia, territoriales, sujetos victimizados, resistencias y procesos de dignificación, y herramientas metodológicas. En otra línea de trabajo, las Iniciativas de Memoria Histórica (IMH), entendidas como procesos colectivos de reconstrucción y representación de memorias del conflicto armado que provengan de las víctimas, organizaciones de víctimas, organizaciones defensoras de víctimas y organizaciones sociales, con un sentido dignificante.

El apoyo a Iniciativas de Memoria Histórica - IMH - se ha enmarcado principalmente en el aporte al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

✓ **COMPRENSIÓN SOCIAL DEL CONFLICTO ARMADO:**

“Contribuir al esclarecimiento de los hechos, los responsables y las condiciones que hicieron posible el conflicto armado en Colombia, e interpelar a la sociedad sobre las dinámicas institucionales, políticos y sociales que lo desencadenaron y degradaron, para contribuir a la realización del derecho a la verdad de las víctimas y la sociedad en general, y a las garantías de no repetición”.

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

✓ ESFERA PÚBLICA DE LA MEMORIA:

“Consolidar el papel de la memoria como derecho en la institucionalidad y la sociedad y como patrimonio público, propiciando las garantías y condiciones para que las diversas manifestaciones de la sociedad realicen ejercicios de memoria histórica, en reconocimiento a la pluralidad de memorias del conflicto armado”.

Dentro de las competencias de la Dirección se pueden hallar las siguientes:

- Interés en apoyo para Iniciativas de Memoria Histórica (definición vigente: procesos colectivos de reconstrucción y representación de memorias del conflicto armado que provengan de las víctimas,
- organizaciones de víctimas, organizaciones defensoras de víctimas y organizaciones sociales, con un sentido dignificante).
- Seguimiento, solicitudes de información de los planes programas y proyectos ejecutados o por ejecutar de las investigaciones.
- Información y sugerencias respecto de las publicaciones que ha desarrollado o están en proceso de investigación del CNMH.
- Dudas e inquietudes en los procesos investigativos respecto de los casos emblemáticos.
- Entrevistas con los investigadores que hacen parte de la Dirección de Construcción de la Memoria.
- Acompañamiento temático a ciudadanos respecto a la construcción de Memoria.
- Realización de charlas a las víctimas.
- Trabajos que se están adelantando en diversos territorios del país en materia de Iniciativas de Memoria Histórica.

Artículo 23. Estrategia de Reparaciones. Es competencia en materia de PQRS.

- Se encarga de analizar la competencia del Centro Nacional de Memoria Histórica frente a las medidas de reparación colectiva que se encuentren formuladas en el marco del Programa Administrativo de Reparación Colectiva a cargo de la UARIV, con el objeto de determinar los responsables, el alcance y contenido de las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las mismas, según los objetivos misionales de la entidad y las líneas de acción establecidas para cada vigencia.
- La Estrategia también se encarga de dar respuesta a los requerimientos, órdenes y exhortos judiciales o administrativos contenidos en las sentencias de la jurisdicción especializada (Restitución de Tierras y Justicia y Paz), jurisdicción constitucional y jurisdicción ordinaria.

"Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias"

Artículo 24. Dirección de Acuerdos de la Verdad. Es competencia en materia de PQRSD.

- Recepción, recopilación, análisis y sistematización de los testimonios y versiones libres que surjan en el marco de la Ley 1424 de 2010
- Expedición, trámites, sugerencias, correcciones, dudas y planes de mejoramiento del proceso de certificación en el marco de la Ley 1424 de 2010.
- Construcción de los informes que ordena la Ley, respecto del programa de certificación que demanda la ley 1424 de 2010.
- Información y sugerencias respecto de los informes que ha desarrollado o están en proceso de construcción de la Dirección.
- Recepción de las contribuciones voluntarias de los desmovilizados.
- Garantizar la reserva de identidad por seguridad del desmovilizado.
- Adelantar las actuaciones correspondientes para atender oportunamente los Recursos de Reposición y Recursos de Apelación.

Artículo 25. Dirección de Archivo de los Derechos Humanos. Es competencia en materia de PQRSD.

- Recepción de todo material que involucre, fotografías, infografías, testimonios, documentos, videos en materia de Derechos Humanos, además de las que especifica el artículo 12 del decreto 4803 de 2011.
- Información sobre la política Nacional de Archivo de Derechos Humanos.
- Información sobre los planes de articulación con el Archivo General de la Nación sobre las funciones archivísticas de Derechos Humanos.
- Información y contacto del Centro de Documentación.
- Fuentes de documentación del CNMH así como de otros documentos y Entidades.
- Información cuantitativa y cualitativa del marco del conflicto armado, así como el acervo documental que reposa en el archivo y que no goza de reserva legal.
- Atención presencial y telefónica en el Centro de Documentación.
- Archivo de víctimas.
- Información programa READH.
- Recepción y almacenamiento bajo las políticas archivísticas de donaciones o contribuciones que hagan los ciudadanos a la dirección de Archivo de Derechos Humanos.
- Depósito legal.

"Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias"

- Suministro de fuentes donde se especifique el valor cualitativo y cuantitativo sobre el Conflicto Armado de Colombia.
- Datos y fuentes sobre caracterizaciones o violaciones específicas que se han dado en el marco del conflicto armado Colombiano.
- Atención a consultas específicas en razón a las bases de datos, así como estadísticas respecto del informe Basta Ya!
- Datos sobre Archivos de víctimas.
- Brindar datos estadísticos específicos.

Artículo 26. Dirección de Museo de la Memoria Histórica. Es competencia en materia de PQRSD.

- Información sobre la construcción física del Museo Nacional de la Memoria.
- Información sobre el proceso de Licitación para la construcción física del Museo Nacional de la Memoria.
- Entrevistas con los investigadores, asesores, y contratistas de la construcción física del Museo Nacional de la Memoria.
- Apoyo y fortalecimiento a prácticas artísticas y culturales.
- Escenarios de diálogo, en torno al proyecto del Museo, con grupos específicos (víctimas, organizaciones, ciudadanos)
- Acompañamiento a iniciativas de construcción de memoria mediante arte y propuestas culturales.
- Acompañamiento a la creación de lugares de la memoria
- Convocatorias públicas que se pactan en alianza con el Ministerio de Cultura.
- Concurso de fotografías para la Memoria.
- Programas de museología, y archivos museísticos.
- Propuestas culturales y artísticas.

Artículo 27. Dirección Administrativa y Financiera. Es competencia en materia de PQRSD.

- Adquisición de bienes y servicios.
- Gestión Documental
- Servicio al Ciudadano - Atención al ciudadano (PQRSD)
- Recursos Físicos
- Tecnología
- Talento Humano

“Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones quejas reclamos y denuncias”

- Contabilidad
- Financiera
- Tesorería
- Control Interno Disciplinario

Artículo 28. Estrategia de Comunicaciones. Es competencia en materia de PQRSD.

- Divulgación y entrega de publicaciones que ha realizado el CNMH a la ciudadanía en general.
- Revisión en los procesos editoriales de las publicaciones del CNMH.
- Producción audiovisual de algunos documentales realizados por el CNMH.
- Manejo de la difusión de la información interna y externa del CNMH.
- Acompañamiento periodístico y logístico en eventos, ferias, y lanzamiento del CNMH.
- Entrevistas a medios masivos de comunicación, o independientes.
- Manejo de los contenidos de la página web.
- Difusión de la información del CNMH a través de las redes sociales.
- Tiene a cargo la iniciativa *Conmemora Radio*, que es un programa de radio del CNMH, con una duración de 30 minutos, consiste en transmitir a través de emisoras nacionales e internet, historias y relatos de hechos relacionados en el marco del conflicto armado.
- Autoriza los permisos sobre usos de los productos multimedia del CNMH.
- Realiza acompañamiento al Director general en prensa.
- Construcción y manejo de las bases de datos de contactos de organizaciones, de gobierno, cooperación internacional.

Notifíquese y cúmplase, dada en Bogotá, D. C.


GONZALO SÁNCHEZ GÓMEZ
Director General

Proyectó: Luz Myriam Devia B.
Revisó: Hernán Otálora 