



Centro Nacional  
de Memoria Histórica

RESOLUCIÓN **199** DE 2016

( 14 SEP 2016 )

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

**EL DIRECTOR GENERAL**

Fundamento legal o reglamentario para efectos de la competencia.

**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.

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

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.

### RESUELVE:

Generar y adoptar 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.

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

- 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.
- 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. 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.

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

**Artículo 7º. 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.

**Artículo 8º. 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 9º. 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 10º. 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 11. 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 quien deberá realizar la consolidación.

## Título II.

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

**Artículo 12. Dirección General:** Es competencia en materia de PQRSD.

- Atención a las Entidades Públicas y de Control.
- Atención a los ciudadanos cuando se trata de víctimas, figuras públicas, representantes de víctimas o mesas de víctimas.
- Invitaciones a eventos nacionales e internacionales, charlas en universidades, instituciones o Entidades.
- Atención a representantes de organismos nacionales o internacionales para futuros proyectos de cooperación.
- Aprobación de informes realizados por las direcciones del Centro Nacional de Memoria Histórica.
- Aprobación de documentos del CNMH.

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

- Nombramiento de funcionarios del CNMH.
- Elección de Asesores del CNMH.

**Artículo 13. 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.

**Artículo 14. Funciones de 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 15. Estrategia Pedagógica.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Charlas cátedras y capacitaciones a grupos de personas que solicitan visitas en las instalaciones del CNMH.
- Catedra de Paz en las instituciones educativas.
- Capacitaciones a los servidores públicos como funcionarios de la Rama Judicial y la fuerza Pública de la Nación.

**Artículo 16. Estrategia Participación de Víctimas.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Participación de víctimas en los proceso 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.

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

- Acompañamiento en eventos relacionados con las víctimas.

**Artículo 17. 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).

**Artículo 18. Estrategia Nación y Territorio.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Consultas sobre las acciones del CNMH en el territorio.
- Información relacionada con Medidas de satisfacción en el marco de la ley de víctimas y puntualmente información de la labor del CNMH frente a esas medidas de satisfacción.
- 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 19. 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 la niñez en el conflicto armado.
- Temas relacionados con financiamientos provenientes de cooperación internacional.

**Artículo 20. Oficina Asesoría Jurídica.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Representación jurídica de la Entidad ante Entidades judiciales o administrativas.
- 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.

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

**Artículo 21. Dirección Para la Construcción De Memoria Histórica.** Es competencia en materia de PQRSD. De conformidad con el Decreto 4803 de 2011, deberá crear el Programa De Construcción De Memoria Histórica, la Dirección hace un seguimiento exhaustivo, cumpliendo lo que señala la ley, de los planes e investigaciones para generar informes, al punto de contar con más de 40 publicaciones hechas en materia de reconstrucción de memoria en el marco del conflicto armado, dentro de la Dirección, en materia de programas y presupuesto existen Grupos transversales no constituidos por actos administrativos los cuales hacen parte de la Dirección.

- Seguimiento, solicitudes de información, de los planes programas y proyectos ejecutados o por ejecutar de las investigaciones que desarrolla la Dirección.
- 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.
- Ejecución y desarrollo del presupuesto asignado.
- Acompañamiento temático a ciudadanos respecto de construcción de Memoria.
- realización de charlas a las víctimas.
- Trabajos que se están adelantando en ciertas regiones del país con programas de construcción de Memoria.

**Artículo 22. Observatorio Nacional de Memoria y Conflicto.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Fuentes donde se especifique un valor cualitativo sobre el conflicto armado Colombiano.
- Caracterizaciones o violaciones específicas que se han dado en el marco del conflicto armado Colombiano.
- Consultas específicas en razón a las bases de datos, así como estadísticas respecto del informe Basta Ya!
- Archivos de víctimas.
- Datos estadísticos.

**Artículo 23. Grupo de Respuesta Judicial y Reparaciones Colectivas.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Atiende requerimientos, órdenes Judiciales y Administrativas (no tutelas) que se derivan del cumplimiento de lo que se ha establecido en la ley 1448 de 2011.
- Consultas sobre estadísticas del cumplimiento de las órdenes Judiciales y Administrativas, siempre que no afecten la seguridad de ninguna persona.

*“Por la cual se establece 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 de quienes no se acogieron a la ley de justicia y paz.
- 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.

**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.
- 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 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.

**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.



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

- 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 dialogo 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.
- Iniciativas de Memoria: Contribuye a la articulación y difusión de las iniciativas de memoria en las que se pueden involucrar iniciativas y acciones de todo el país.

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

- Adquisición de bienes y servicios.
- Gestión Documental
- Atención al ciudadano (PQRSD)
- Recursos Físicos
- Tecnología
- Talento Humano
- Contabilidad
- Financiera
- Tesorería
- Control Interno Disciplinario

**Artículo 28. Grupo de Comunicaciones.** Es competencia en materia de PQRSD.

- Divulgación y entrega de publicaciones que ha realizado el CNMH a la ciudadanía en general, de acuerdo con las políticas de distribución de la Entidad.
- Revisión en los procesos editoriales de las publicaciones del CNMH.

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

- 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.

Publíquese, comuníquese notifíquese y cúmplase, dada en Bogotá, D. C. 14 SEP 2016

  
GONZALO SÁNCHEZ GÓMEZ  
Director General

Proyectaron: Diego Acosta y Luz Myriam Devia B.  
Revisó: Janeth Cecilia Camacho Márquez