

## RESOLUCIÓN 039 DE

( 30 Marzo 2021 )

Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH.

### EL DIRECTOR GENERAL

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las previstas en el Decreto 4803 de 2011, y

### CONSIDERANDO

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

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, 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 el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que el artículo 70 del Código Civil, subrogado por el artículo 62 del Código de Régimen Político y Municipal, dispone: *“En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil”*.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Gobierno Nacional, a través del Decreto Reglamentario 1166 de 2006 “Por el cual se adiciona

---

Carrera 7 No 27 - 18 Edificio Itau PBX 796 50 60 | [www.centrodememoriahistorica.gov.co](http://www.centrodememoriahistorica.gov.co) | Bogotá, Colombia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015”, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.

Que la Ley 1474 de 2011 dispuso en su artículo 76, entre otros, que *“en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que todos los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)”*.

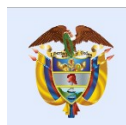
Que la mencionada norma igualmente estableció que *“(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...)”*.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015 determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen o sustituyan.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 establece que son deberes de las autoridades respecto de la atención al público, la de atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, dar orientación al público, 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.

Que los servicios que presta el Centro Nacional de Memoria Histórica se encuentran establecidos, entre otros, por lo señalado en los artículos 145 y 147 de la Ley 1448 de 2011, que respectivamente



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

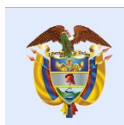
indican:

*“Artículo 145. ACCIONES EN MATERIA DE MEMORIA HISTÓRICA. Dentro de las acciones en materia de memoria histórica se entenderán comprendidas, bien sean desarrolladas por iniciativa privada o por el Centro de Memoria Histórica, las siguientes:*

- 1. Integrar un archivo con los documentos originales o copias fidedignas de todos los hechos victimizantes a los que hace referencia la presente ley, así como la documentación sobre procesos similares en otros países, que reposen en sitios como museos, bibliotecas o archivos de entidades del Estado.*
- 2. Recopilar los testimonios orales correspondientes a las víctimas y sus familiares de que trata la presente ley, a través de las organizaciones sociales de derechos humanos y remitirlos al archivo de que trata el numeral anterior, para lo cual se podrá incorporar lo obrado en las audiencias públicas realizadas en el marco de la Ley 975 de 2005, siempre y cuando no obste reserva legal para que esta información sea pública, y no constituya revictimización.*
- 3. Poner a disposición de los interesados los documentos y testimonios de los que tratan los numerales 1 y 2 del presente artículo, siempre que los documentos o testimonios no contengan información confidencial o sujeta a reserva.*
- 4. Fomentar a través de los programas y entidades existentes, la investigación histórica sobre el conflicto armado en Colombia y contribuir a la difusión de sus resultados.*
- 5. Promover actividades participativas y formativas sobre temas relacionados con el conflicto armado interno, con enfoque diferencial.*
- 6. Realizar exhibiciones o muestras, eventos de difusión y de concientización sobre el valor de los derechos humanos.*
- 7. El Ministerio de Educación Nacional, con el fin de garantizar una educación de calidad y pertinente para toda la población, en especial para poblaciones en condición de vulnerabilidad y afectadas por la violencia, fomentará desde un enfoque de derechos, diferencial, territorial y repositivo, el desarrollo de programas y proyectos que promuevan la restitución y el ejercicio pleno de los derechos, desarrollen competencias ciudadanas y científico-sociales en los niños, niñas y adolescentes del país; y propendan a la reconciliación y la garantía de no repetición de hechos que atenten contra su integridad o violen sus derechos.*

*Parágrafo. En estas acciones el Estado deberá garantizar la participación de las organizaciones de víctimas y sociales y promoverá y reconocerá las iniciativas de la sociedad civil para adelantar ejercicios de memoria histórica, con un enfoque diferencial. Adicionalmente las actividades de memoria histórica a las que se refiere este artículo harán especial énfasis sobre las modalidades de violencia contra la mujer en el marco de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente.*

*“Artículo. 147 El Centro de Memoria Histórica tendrá como objeto reunir y recuperar todo el material documental, testimonios orales y por cualquier otro medio relativos a las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente Ley. La información recogida será puesta a disposición de los interesados, de los investigadores y de los ciudadanos en general, mediante actividades museísticas, pedagógicas y cuantas sean necesarias para proporcionar y enriquecer el conocimiento de la historia política y social de Colombia (...)”*

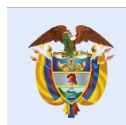


Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

Que el Decreto 4803 de 2011 le asignó las siguientes funciones al Centro Nacional de Memoria Histórica:

*“Artículo 5. Funciones del Centro de Memoria Histórica. El Centro de Memoria Histórica cumplirá además de las funciones señaladas en la Ley 1448 de 2011 y en el Decreto-ley 2244 de 2011, las siguientes:*

- 1. Diseñar, crear y administrar un Museo de la Memoria, destinado a lograr el fortalecimiento de la memoria colectiva acerca de los hechos desarrollados en la historia reciente de la violencia en Colombia, procurando conjugar esfuerzos del sector privado, la sociedad civil, la cooperación internacional y el Estado.*
- 2. Diseñar, crear y administrar el Programa de Derechos Humanos y Memoria Histórica de que trata el artículo 144 de la Ley 1448 de 2011.*
- 3. Apoyar, en el marco de sus competencias, los esfuerzos públicos y privados para la adecuada atención integral y garantía de los derechos humanos y de la aplicación del Derecho Internacional Humanitario que les asisten a las víctimas.*
- 4. Servir como plataforma de apoyo, gestión, intercambio y difusión de iniciativas locales, regionales y nacionales en los temas de memoria histórica, promoviendo la participación de las víctimas, con enfoque diferencial.*
- 5. Oficiar como espacio de apoyo a las entidades públicas y privadas en el marco de las iniciativas ciudadanas en temas de memoria histórica.*
- 6. Oficiar como centro de acopio, producción y difusión de memorias y esclarecimiento histórico de las violaciones ocurridas en el marco del conflicto armado interno.*
- 7. Proveer insumos, en el marco de sus competencias, a las entidades encargadas de adelantar procesos de reparación que impulsa el Estado y de formulación de las políticas públicas en la materia.*
- 8. Contribuir, con las demás entidades públicas y privadas con responsabilidades en la materia, a impulsar la iniciativa de articular una red latinoamericana de Estados que se comprometa a proteger y divulgar las memorias de los conflictos y regímenes autoritarios, como también diseñar estrategias pedagógicas y de comunicación social con el propósito de contribuir a las garantías de no repetición.*
- 9. Desarrollar investigaciones, eventos, seminarios, foros y demás formas de estudio y análisis que contribuyan a la construcción de la verdad, la reparación y la convivencia ciudadana.*
- 10. Velar por la difusión amplia y masiva de los resultados de las investigaciones, buscando que los diferentes enfoques, perspectivas y conclusiones sean conocidos por la sociedad en un ambiente de respeto y pluralidad por la búsqueda de la verdad.*
- 11. Implementar estrategias pedagógicas y comunicativas, con enfoque diferencial, para la difusión y apropiación, por parte de diversos públicos, de los procesos y los resultados de su gestión, así como de las iniciativas de memoria locales y regionales descentralizadas.*
- 12. Recolectar, clasificar, acopiar, sistematizar, analizar y preservar la información que surja de los Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación de que trata la Ley 1424 de 2010.*
- 13. Recolectar, clasificar, sistematizar, analizar y preservar la información que se reciba de forma individual y colectiva, de los desmovilizados con quienes se haya suscrito el Acuerdo de Contribución a la Verdad Histórica y Reparación, y de aquellas personas que voluntariamente deseen hacer*



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

*manifestaciones sobre asuntos que guarden relación o sean de interés para el mecanismo no judicial de contribución a la verdad y a la memoria histórica.*

*14. Promover y motivar, a nivel territorial, la participación de las víctimas, las organizaciones sociales y la academia, en el diseño, desarrollo y difusión de iniciativas de reconstrucción de memoria histórica, con el apoyo de las entidades territoriales, a través de sus instituciones y programas.*

*15. Garantizar el derecho de acceso a la información respetando las reservas de ley y las salvaguardas propias del proceso de acopio y preservación de las memorias.*

*16. Apoyar la implementación de una plataforma de información que permita integrar, desarrollar y consolidar la información de las diferentes fuentes relativas a las investigaciones de memoria histórica.*

*17. Las demás que le sean asignadas.”*

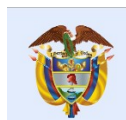
Que merece especial reconocimiento, indicar que el desarrollo las funciones del CNMH obedece a aquellas que se relacionan con el marco de la Ley de Víctimas, por lo cual es de vital importancia garantizar los espacios de atención por las Direcciones de Construcción de la Memoria y Museo Nacional de la Memoria, que aunado al rol que cumple la Dirección de Archivo de Derechos Humanos y la Dirección de Acuerdos de la Verdad, tendrán contacto directo con las víctimas y las diferentes asociaciones de víctimas que aportan a la memoria y contribuyen al esclarecimiento de los hechos enmarcados en el conflicto armado colombiano.

Por lo cual, es igualmente necesario establecer instrumentos normativos para dar apoyo a las acciones de Iniciativas de Memoria Histórica - IMH –, entendidas como el ejercicio colectivo y autónomo de la ciudadanía, las víctimas, las organizaciones de víctimas u organizaciones sociales que buscan reconstruir y representar sus memorias alrededor del conflicto armado con un sentido dignificante para la construcción de paz desde los territorios y la no repetición.

Que las acciones del Estado colombiano en materia de reparación a las víctimas del conflicto armado se originan en dos tipos de obligaciones: unas son de carácter judicial y otras son de carácter administrativo. En consecuencia, el Centro Nacional de Memoria Histórica ha diseñado y puesto en práctica una Estrategia de Reparaciones del CNMH, bajo el entendido que el deber de memoria histórica es inseparable del deber que tiene el Estado de reparar integralmente a las víctimas del conflicto armado. Esto es así porque, en primer lugar, la memoria histórica, que apunta simultáneamente al esclarecimiento de lo que pasó y a la dignificación de las víctimas, no puede cumplir con sus objetivos si no está respaldada por políticas de reparación que reconozcan a la víctima y procuren el restablecimiento efectivo de sus derechos.

Que en consecuencia con lo anterior, la Estrategia de Reparaciones del CNMH tiene la responsabilidad de diseñar e implementar el sistema de respuesta por parte de la entidad ante los requerimientos judiciales y administrativos relacionados con la reparación integral de las víctimas del conflicto armado, y concertar con sujetos de reparación colectiva y con la Unidad para las Víctimas sobre la intervención de la entidad en el marco de los procesos.

En lo que respecta a la atención a la ciudadanía, de manera específica, en el artículo 16 numeral 11 del Decreto 4803 de 2011, por el cual se atribuye la responsabilidad referente a la coordinación en la



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

---

prestación del servicio al ciudadano a la Dirección Administrativa y financiera del CNMH.

Que el Decreto 4803 de 2011 le asignó a la Dirección Administrativa y Financiera la función de la prestación del servicio al Ciudadano y 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.

En lo que respecta a la atención a la ciudadanía, de manera específica, el Decreto 4803 de 2011 en el artículo 16 numeral 11 reglamenta la responsabilidad referente a la coordinación en la prestación del servicio al ciudadano a la Dirección Administrativa y financiera del CNMH. Además, 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 en cumplimiento con lo anterior, el Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH mediante Resolución No. 199 del 14 de septiembre de 2016, se estableció el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Que mediante Resolución 217 del 16 de agosto de 2018, se actualizo el reglamento de competencias para la recepción, distribución y emisión de respuestas a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten ante el Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH, enunciando las competencias de cada Dirección y Grupos de la entidad.

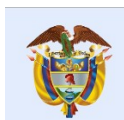
Que conforme a lo anteriormente expuesto también se hace necesario actualizar el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica en el entendido que su correcta adecuación al marco normativo actual, asegura la ejecución armónica en la recepción, distribución y emisión de respuestas por parte de todas las Áreas de trabajo.

Que en mérito de la expuesto

## RESUELVE

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO PRIMERO. OBJETO.** El objeto de la presente Resolución es actualizar el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias –PQRSD- que le corresponda por competencia resolver al Centro Nacional de Memoria Histórica, así como las presentadas por la ciudadanía a través de los canales oficiales definidos por la Entidad. En consecuencia todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la entidad deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente, así como en lo establecido en las normas constitucionales, legales, reglamentarias y demás disposiciones que rigen la materia.



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

---

**ARTICULO SEGUNDO. DEFINICIONES.**

**PQRSD.** 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.

**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 su interposición se requiera de abogado. 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, reclamos y la interposición de recursos, entre otros.

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

**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.

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

**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.

**Canales Oficiales para recepción de PQRSD.** Mecanismos e instrumentos dispuestos por la Entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- presentadas por la ciudadanía son: atención presencial, espacio virtual y chat, plataforma de voz y correos electrónicos.

**Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.** Se consideran peticiones irrespetuosas cuando resultan descomedidas e injuriosas de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento. En todo caso, su calificación como irrespetuosa requiere de motivación y de publicidad por parte del Área encargada de su respuesta. Por otro lado, las peticiones son oscuras cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto, caso en el cual el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 indica que el interesado podrá corregir o aclarar el contenido de su petición. Las peticiones son reiterativas cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro de los términos legales.

**Información.** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Información pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controlen en su calidad de tal.

**Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, 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

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.

**Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, 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.

**Documento en construcción.** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

**ARTICULO TERCERO. CONTENIDO DE LA PETICION.** 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 y dirección donde recibirá respuesta.
- El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. En este caso, la notificación de la respuesta, se hará por este mismo medio salvo que el peticionario solicite lo contrario de conformidad con el Artículo 10 de la Ley 2080 de 2021.
- 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.
- Firma del peticionario.

**PARÁGRAFO 1.** La ausencia de uno o algunos datos o requisitos inicialmente señalados en este artículo, no dará lugar al rechazo de la solicitud por parte del colaborador del CNMH encargado de recepcionar o dar respuesta a la PQRS.

**PARAGRAFO 2.** Peticiones Incompletas. 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 se presentan peticiones incompletas la persona competente para dar contestación de fondo deberá indicar los documentos que faltan, dejando constancia de ello por medio de comunicación dirigida al peticionario.

Para tal efecto, se requerirá al peticionario por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes para que la complete, en el término máximo de un mes. Entre tanto se suspenderá el término para responder de fondo la solicitud. El solicitante podrá desistir de la petición, en forma expresa o tácita cuando conforme a la ley opere la presunción de desistimiento.

**PARÁGRAFO 3.** El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. No obstante, de presentarse petición por medio de apoderado, la misma deberá estar acompañada del respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**PARAGRAFO 4.** En caso de que la solicitud sea presentada por un profesional en comunicación social, el mismo deberá acreditar por documento o medio idóneo su calidad. La no presentación inicial de dicha acreditación no dará lugar a su rechazo; sin embargo, el área responsable de atender la PQRSD cuando asuma conocimiento de la misma, deberá advertir la falta de dicha acreditación y solicitar evidencia de la misma, procediendo conforme lo señalado en el parágrafo dos (2) de este artículo. De no acreditarse la condición, en los términos establecidos se dará el trámite de una petición en interés general y no se le dará trámite preferencial, como ordena el Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 20 de la Ley 1437 de 2011.

**PARAGRAFO 5.** 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. Aunado a lo anterior, el CNMH deberá de oficio remitir la PQRSD a la autoridad competente para dar respuesta, informando de este hecho al solicitante.

**ARTICULO CUARTO. CLASES DE PETICIÓN Y TÉRMINOS**

MODALIDAD DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	TÉRMINO
<b>Petición en interés general</b>	Es la solicitud que una persona o comunidad hace respecto de un derecho o de interés para la población; para que se realice intervención por parte de un funcionario o la entidad, se resuelva una situación jurídica de interés común, o se preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad en beneficio del interés común.	Se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la petición.
<b>Petición de interés particular</b>	Es la solicitud que hace una persona en nombre propio para que se reconozca un derecho individual, se realice intervención por parte de un funcionario o la entidad, se resuelva una situación jurídica particular o se preste un	Se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la petición.



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

	<p>servicio que corresponda a las funciones de la entidad, en beneficio propio o de su grupo familiar.</p> <p>Nota jurisprudencial: Sentencia T-1075/03 “(...) Se diferencia también de la petición en interés particular para el reconocimiento de un derecho en virtud de que mientras éste tiene una respuesta que sí vincula a la administración por constituir un acto administrativo, la consulta, como la norma lo dispone, no tiene carácter vinculante”.</p>	
<p><b>Petición de información</b></p>	<p>La solicitud que hace una persona con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.</p> <p>Nota:</p> <p>Tener como referencia el Índice de Información Clasificada y Reservada que indica qué temas son sujetos de reserva.</p>	<p>Deberán resolverse en el término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.</p>
<p><b>Petición de documentos</b></p>	<p>Presentada con el fin de solicitar copias simples de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de archivo.</li> <li>2. Documentos.</li> <li>3. Soporte documental.</li> <li>4. Archivo público.</li> <li>5. Archivo privado de interés público.</li> </ol> <p>(Artículo 3 de la Ley 594 de 2000)</p>	<p>Deberán resolverse en el término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y la entidad no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.</p>

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

<p><b>Peticiones de consulta</b></p>	<p>Peticiones mediante las cuales se eleva solicitud a las autoridades para que emita opinión o concepto en relación con las materias de su competencia.</p> <p>Nota jurisprudencial: Sentencia T-1075/03 “(...) <i>Establecida esta diferencia se puede afirmar que en ejercicio del derecho de consulta se puede solicitar a la administración que exprese su opinión, desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de su competencia, recalcando siempre que estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos</i>”.</p>	<p>Deberán resolverse en el término de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.</p>
<p><b>Peticiones Conjuntas.</b></p>	<p>Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, la administración <b>podrá dar una única respuesta</b> que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.</p>	<p>El término inicial dado para la clasificación será el que determine el funcionario competente de acuerdo al requerimiento hecho en la petición, y en concordancia con lo establecido en la Ley.</p>
<p><b>Peticiones inteligibles o incompletas</b></p>	<p>Son aquellas en las que no se comprende la finalidad u objeto de la petición o adolezca de algunos de los requisitos previstos en el parágrafo segundo (2) del artículo tercero de la presente resolución. En este caso la petición se devolverá al interesado para que la corrija o</p>	<p>El término inicial dado para la clasificación de la PQRSD será el que determine el funcionario competente de acuerdo al requerimiento hecho en la petición, y en concordancia con lo establecido en la Ley.</p> <p>El término para solicitar aclaración al peticionario será</p>

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

	<p>aclare; surtido lo anterior, de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p>	<p>de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Ver parágrafo segundo (2) del artículo tercero.</p> <p>El funcionario competente de dar respuesta deberá informar al área de servicio al ciudadano, que la petición es inteligible o incompleta y que solicitará la aclaración o complementación dentro del término anteriormente señalado, con el objeto de que el mismo sea tenido en cuenta en la parametrización que lleva a cabo dicha área.</p> <p>Igualmente, cuando se allegue la aclaración o se complete la información por parte del peticionario. El término se volverá a contar de acuerdo a las reglas de clasificación planteadas en la presente resolución.</p> <p>* En todo caso, si la petición desde su radicación no permite ser clasificada y asignada en los términos de la presente resolución, el equipo de servicio al ciudadano, devolverá de manera inmediata al peticionario la solicitud para que se aclare o se complemente, con el fin de que pueda ser clasificada y asignada.</p> <p>Nota Jurisprudencial: Sentencia T-167 de 1996, Magistrado Ponente, Dr. Vladimiro Naranja Mesa, dispuso:</p> <p><i>“La efectividad del derecho de petición impone, a la autoridad o al particular que se</i></p>
--	--	---



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

		<p><i>encuentran obligados a responder una solicitud, comunicar al peticionario el sentido de su decisión; es decir, que la respuesta trascienda el ámbito propio de la Administración, pues no puede entenderse satisfecho el derecho de petición si al ciudadano no se le pone en conocimiento que el mismo ha sido resuelto en debida forma. Sin embargo, la responsabilidad de hacer llegar la respuesta al peticionario no es exclusiva de la Administración o del particular al cual se haya dirigido la petición; también corresponde al solicitante actuar en forma diligente para agotar cabalmente el derecho, por ejemplo, indicando la dirección donde puede llevarse a cabo la notificación o acudiendo ante el funcionario encargado de responder la solicitud.” (Subrayado fuera de texto)</i></p>
<p><b>Peticiones reiterativas</b></p>	<p>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p>	<p>El término inicial dado para la clasificación de la PQRSD será el que determine el funcionario competente de acuerdo al requerimiento hecho en la petición, y en concordancia con lo establecido en la Ley.</p>
<p><b>Peticiones entre autoridades</b></p>	<p>Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.</p> <p>Según la Ley 1755 de 2015, se entiende por autoridades, las</p>	<p>Deberá resolverse en un término no mayor a 10 días hábiles.</p> <p>NOTA: Cuando una autoridad solicite información o concepto sobre materias a cargo de la Entidad, dentro de un término inferior al legalmente establecido para su respuesta,</p>

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

	<p>personas que representan o que tienen la competencia para actuar en nombre de personas jurídicas de derecho público diferentes a las de la propia entidad.</p>	<p>se deberá tener en cuenta los principios de coordinación interinstitucional y en consecuencia propender por dar una respuesta en debida oportunidad para la parte solicitante. (artículo 6. Ley 489 de 1998)</p> <p>Nota Jurisprudencial. Sentencia 2007-01598 de Agosto 17 de 2017 Corte Constitucional “<i>El principio de coordinación parte de la existencia de competencias concurrentes entre distintas autoridades del Estado, lo cual impone que su ejercicio se haga de manera armónica, de modo que la acción de los distintos órganos resulte complementaria y conducente al logro de los fines de la acción Estatal</i>”.</p>
<p><b>TRASLADOS POR COMPETENCIA</b></p>	<p>Corresponde a peticiones cuyo objeto o finalidad no guarda relación con las funciones o competencias atribuidas por la normativa al CNMH.</p>	<p>De conformidad con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. El término se empieza a contar desde el día siguiente a la recepción de la petición.</p> <p>Cuando desde la radicación de la petición el Equipo del servicio al ciudadano establezca que se configure algunos de los presupuestos previstos en el presente, como procederá a realizar el traslado.</p>
<p><b>Peticiones de la Defensoría del pueblo</b></p>	<p><b>Ley 24 de 1992 – Artículo 15</b> Todas las autoridades</p>	<p>La información deberá ser suministrada en un plazo</p>

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

	públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga.	máximo de cinco (5) días hábiles.
Peticiones del Congreso de la Republica	<b>Ley 5 de 1992</b>	
	<b>Artículo 237.</b> FORMULACIÓN. Los Senadores y Representantes podrán formular preguntas al Gobierno y a sus voceros o representantes, en las Comisiones o en las plenarias de las Cámaras.	<b>Artículo 243.</b> La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	<b>Artículo 258.</b> Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	En los cinco (5) días siguientes hábiles deberá procederse a su cumplimiento
	<b>Artículo 260.</b> Solicitud De Documentos. Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesiten para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes en algún Ministerio o en otra oficina o archivo público, el Presidente así lo manifestará a la respectiva autoridad quien dispondrá su envío oportuno.	A más tardar en los diez (10) días siguientes hábiles.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRSD- en los plazos indicativos, la dependencia o funcionario responsable deberá informar esta situación por escrito al



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

petionario, indicando los motivos de la demora y estableciendo el plazo en que se dará respuesta de fondo. Plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto por la ley.

**PARÁGRAFO 2.** Las peticiones que ingresen a la entidad bajo la modalidad de PQRSD y se relacionen con asuntos regidos por normas especiales, se resolverán dentro de los términos señalados en la Ley y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En este caso, la dependencia responsable deberá informar al petionario esta situación dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción, indicando la norma especial que rige su solicitud, el trámite que se realizará con ocasión de ésta y el término en que se dará respuesta.

**PARÁGRAFO 3.** Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta se tramitará preferencialmente.

**PARÁGRAFO 4.** En los derechos de petición donde el petionario incluya solicitudes de carácter mixto, por ejemplo, una solicitud en grado de consulta en el que al mismo tiempo se requieran documentos, tendrán como término o plazo para respuesta, el término menor, o según el orden solicitado por el petionario, si este lo manifiesta de manera expresa.

No obstante, si no es posible cumplir con dicho termino se deberá informar de esta situación al petionario, conforme a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, Parágrafo del Artículo 14, que a continuación se señala:

*“(...) 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.”*

**PARAGRAFO 5.** En caso de existir disposición legal o reglamentaria, especial o transitoria que fije términos de tiempo diferentes a los antes enunciados, se dará aplicación a los previsto en dicha normativa.

**ARTÍCULO CUARTO.** Documentos o Requerimientos Judiciales en Sede Administrativa.

Con la finalidad de establecer el procedimiento a nivel interno para aquellos documentos con requerimientos judiciales al CNMH en Sede Administrativa, su respuesta frente acciones constitucionales legales y en general de procesos judiciales y administrativos. Se indica lo siguiente:

SOLICITUDES A LA ADMINISTRACIÓN	DEFINICIÓN	TÉRMINO
RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA	Se presenta para el reconocimiento de un derecho	Se asigna el término de respuesta establecido para las



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

	<p>particular (Contrato realidad).</p> <p>Art. 6º del Código Procedimiento Laboral y de la Seguridad Social. (Decreto-Ley 2158 de 1948)</p> <p>Nota: La Sentencia C-792 de 2006 realiza la siguiente precisión, con respecto a la definición y término que tiene el solicitante para presentar la Reclamación Administrativa:</p> <p><i>“(…) Las acciones contenciosas contra la Nación, las entidades territoriales y cualquiera otra entidad de la administración pública sólo podrán iniciarse cuando se haya agotado la reclamación administrativa. Esta reclamación consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, y se agota cuando se haya decidido o cuando transcurrido un mes desde su presentación no ha sido resuelta.”</i></p>	<p>peticiones de carácter particular, es decir, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la reclamación. <i>(Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 2080 de 2021)</i></p> <p>La reclamación administrativa se agota cuando la administración haya decidido sobre el derecho particular que pretende el servidor público o trabajador. O cuando transcurrido un (1) mes desde su presentación no ha sido resuelta.</p>
<p><b>ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO</b></p>	<p>Es una acción constitucional presentada ante autoridad pública por un particular o una entidad pública, con el propósito de conminar a la entidad al cumplimiento del deber legal o administrativo. (Petición).</p> <p>Si la entidad no da respuesta dentro del término establecido, se considerará renuente y se</p>	<p>El término de tiempo a asignar, es el previsto por el Juez dentro del proceso judicial ante la jurisdicción contenciosa administrativa.</p> <p><i>Nota:</i> Para que la entidad se constituya en renuencia debe mantenerse en incumplimiento de la norma o no contestar dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de</p>

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

	podrá interponer demanda ante la jurisdicción contenciosa administrativa. Esta acción deberá de ser manifestada de manera expresa en el escrito por el cual se presenta a la entidad. Ley 393 de 1997	la solicitud que se tiene como un requisito de procedibilidad previo a la presentación de la acción ante el contencioso administrativo.
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN Y RECURSOS DE APELACIÓN interpuestos ante el CNMH.</b>	Presentados en los eventos y términos señalados por la Ley 1437 de 2011.	La resolución de los recursos por el funcionario competente, se efectuará en el plazo de dos (2) meses.
<b>Reporte sobre las remisiones a la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	Las entidades con competencia y responsabilidad en la atención a las víctimas deben retroalimentar a la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas sobre el estado de las remisiones enviadas por esta. Decreto único reglamentario 1084 de 2015 - Artículo 2.2.6.6.8.	Para realizar la retroalimentación, la entidad receptora tendrá un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de envío, para que informe el estado de la remisión enviada por la UARIV.

**ARTICULO QUINTO. SITUACIONES ESPECIALES.**

**Desistimiento Tácito.** Surtido el trámite previsto para una petición oscura o incompleta, Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en el artículo 4, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia o el(la) servidor(a) al que le ha sido asignado(a) la –PQRSD- decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Desistimiento Expreso de la Petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

de los requisitos legales, pero la dependencia o el(la) servidor(a) al que le ha sido asignado la – PQRS- podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

**ARTICULO SEXTO. PETICIONES SOBRE INFORMACION RESERVADA O CLASIFICADA**  
Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley, así como los contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada definido por la Entidad.

Para acceder a la información de carácter reservada o clasificada, la solicitud deberá ser presentada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información. En consecuencia, se deberá acreditar la calidad del solicitante.

Las respuestas relacionadas con PQRS donde se trate esta clase de información deberá ser resuelta por cada una de las Direcciones y dependencias de Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH, quienes serán los responsables de la calificación de la reserva en los términos del artículo 2.1.1.4.2.1 del Decreto 1081 de 2015.

Así mismo, respecto de las solicitudes realizadas por investigadores adscritos a instituciones de educación superior, centros de pensamiento, entidades gubernamentales y no gubernamentales u organizaciones. El Comité de Investigaciones y Editoriales deberá dar visto bueno respecto de la información entregada en virtud al acceso a la información custodiada por la entidad, en aquellos eventos que no sea de su competencia exclusiva. Esta actividad será materializada a través de la secretaria técnica de dicho comité, actuando de conformidad con lo decidido por este.

**PARÁGRAFO 1.** Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Clasificación o Reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**PARAGRAFO 2.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

que lleguen a conocer.

**PARAGRAFO 3 .** Insistencia del Solicitante en caso de Reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el(la) servidor(a) respectivo(a) enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**PARÁGRAFO 4.** El recurso de insistencia por parte del peticionario deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

## CAPITULO II TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

**ARTÍCULO SÉPTIMO. PROCEDIMIENTO INTERNO DE LAS PQRSD.** Todas las áreas deben cumplir con el procedimiento establecido en la entidad para la gestión de las PQRSD que se encuentre vigente y esté debidamente publicado en la intranet de CNMH. Así mismo, deberán cumplir con los demás documentos que sean concordantes y estén contemplados en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad. El procedimiento interno de las PQRSD y demás documentos concordantes, serán de obligatorio cumplimiento tanto para servidores públicos como para contratistas vinculados a la entidad.

**ARTICULO OCTAVO. 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 disimiles 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.

**ARTICULO NOVENO.** Canales oficiales: Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.

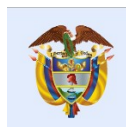
Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

- ✓ Correo Electrónico: El Centro Nacional de Memoria Histórica-CNMH dispone del correo electrónico [radicacion@cnmh.gov.co](mailto:radicacion@cnmh.gov.co) (o) el formulario de PQRSD en línea <http://centro-dememoriahistorica.gov.co/PQRSD/>
- ✓ Punto de radicación: Corresponde a las Ventanillas dispuestas por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en donde el ciudadano puede radicar escritos relacionados con PQRSD; este punto está ubicado en la Carrera 7 No 27 - 18 Edificio Itaú. Segundo Piso.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
  - ✓ Atención Presencial: Punto de atención directo y personalizada dispuesto en las instalaciones donde funcione el Centro Nacional de Memoria Histórica-CNMH, el cual está ubicado en la Carrera 7 No 27 - 18 Edificio Itaú
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario. También por este medio se atenderán personas con discapacidad visual o con dificultad para diligenciar formularios, o personas que no tienen acceso a internet, o también para personas con imposibilidad de desplazarse al punto presencial dispuesto por el CNMH
- **Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por Función Pública, a través del cual se pueden formular las PQRSD
  - ✓ Formulario electrónico dispuesto en la página web.
  - ✓ Chat institucional disponible en la página web: el cual tendrá un horario de atención de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua, y estará a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera en apoyo con la estrategia de comunicaciones del CNMH
  - ✓ Email designado para la atención de derechos de petición de información: (“recibir PQRSD verbales”). (PQRSD e información de interés general).

**PARÁGRAFO:** Los correos institucionales asignados a funcionarios y contratistas y en general colaboradores del CNMH, no serán canales oficiales para la recepción de comunicaciones externas oficiales. No obstante, cualquier comunicación allegada por estos medios, que se encuentre dentro de los parámetros asignados en el procedimiento para la gestión de las PQRSD que se encuentre vigente y esté debidamente publicado en la intranet de CNMH, identificándose como una PQRSD, deberá remitirse de manera inmediata al correo electrónico [radicacion@cnmh.gov.co](mailto:radicacion@cnmh.gov.co) para que se surta el trámite correspondiente y, el documento allegado sea caracterizado y tratado conforme al proceso en mención.

#### ARTICULO DÉCIMO. FALTA DE COMPETENCIA INTERNA PARA LA ATENCIÓN DE UNA

Carrera 7 No 27 - 18 Edificio Itaú PBX 796 50 60 | [www.centrodememoriahistorica.gov.co](http://www.centrodememoriahistorica.gov.co) | Bogotá, Colombia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

**PQRSD.** Cuando la dirección o dependencia a la que se le asigne el trámite de la PQRSD, establezca que es otra, la Dirección o dependencia del CNMH competente para resolverla, deberá remitirla dentro del día siguiente hábil (1) a la recepción, a través del SAIA; en cuyo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la entidad para resolver la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad y no de su traslado interno. Sin perjuicio de las sanciones y consecuencias disciplinarias derivadas del traslado por fuera de término aquí previsto, el competente no podrá abstenerse de emitir respuesta.

Cuando exista discrepancia al interior de la entidad, sobre la dependencia competente para tramitar y resolver una PQRSD, será la Dirección Administrativa y Financiera, quien determine la dependencia que debe atenderla.

**ARTICULO DÉCIMO PRIMERO. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD.** La Dirección Administrativa y Financiera en cabeza del profesional especializado líder del proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo al procedimiento previsto, realizará el seguimiento y control de la atención de las PQRSD recibidas en la entidad.

**PARÁGRAFO.** La Dirección Administrativa y Financiera en cabeza del profesional especializado líder del proceso de Atención al Ciudadano vigilará que la atención a las PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual presentará un informe trimestral a la Dirección General sobre el particular e igualmente, orientará a los ciudadanos en las peticiones y solicitudes que formulen a la entidad.

**ARTICULO DÉCIMO SEGUNDO.** Al responder una petición, solicitud o requerimiento se deberá en primer lugar consultar todas las fuentes digitales y bases de datos que aporten respuesta al Ciudadano o Entidad, en los casos donde no se cuente con la información digitalizada, se deberá informar al interesado, antes del vencimiento del término respuesta, los motivos de la demora y señalar el plazo en el que se emitirá la respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO.** El Centro Nacional de Memoria Histórica tiene un Sistema Gestión Documental - SAIA- en donde los funcionarios y contratistas cuentan con un usuario y contraseña, garantizando por parte del personal de CNMH la seguridad, aprobación y confiabilidad de la forma que haya generado o comunicado el mensaje siempre identificando como iniciador a un usuario SAIA (Elaborado) y los trámites de revisión y aprobación, así como las características de integridad de la información que conserva el sistema SAIA.

Los servidores públicos, contratistas y colaboradores de CNMH, a través del SAIA mediante la opción de envío por correo electrónico lleva la trazabilidad de todas las respuestas generadas, recibiendo de manera automática TODAS las notificaciones de la opción envío correo electrónico, al tener un correo electrónico asociado [pqrs@cnmh.gov.co](mailto:pqrs@cnmh.gov.co). De esta forma es posible continuar realizando seguimiento a las respuestas oportunas, así como de los servicios de alerta de comunicaciones y PQRSD.

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

Las respuestas a las PQRSD que sean recibidas de forma física a través de los canales de atención presencial, se realizan mediante el sistema SAIA el cual genera el documento digital, permitiendo que los servidores públicos y contratistas impriman este documento de respuesta y lo envíen utilizando los canales de mensajería tradicional.

**ARTICULO DÉCIMO TERCERO. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad.** Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía, cumpliendo con el procedimiento de “Quejas y Soluciones”.
2. Cuando fallen los medios electrónicos de la Entidad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de que la –PQRSD- sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como fecha y hora de presentación la que obre en la radicación del documento expedido por el Sistema Gestión Documental -SAIA-, así como el número y clase de documentos recibidos.

**PARÁGRAFO 2.** La respuesta de una PQRSD emitida por el CNMH, enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, tendrán como fecha y hora de emisión, la que se origine por el Sistema Gestión Documental -SAIA-, a través de número de radicado de salida.

**PARAGRAFO 3.** Cuando la respuesta de una PQRSD haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

### CAPITULO III.

#### **SOBRE LAS COMPETENCIAS EN MATERIA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN EL CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA.**

**ARTICULO DÉCIMO CUARTO.** Conforme las materias a cargo de cada una de las dependencias y /o direcciones de la entidad, se realizará la asignación y reparto de las PQRSD, de acuerdo al siguiente índice temático y funciones:

- **Dirección General:** Son de competencia en materia de PQRSD, todas aquellas solicitudes

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

relacionadas con las funciones establecidas en el artículo noveno (9) del decreto 4803 de 2011, y demás normas concordantes.

- **Grupo de Planeación.** Son de competencia en materia de PQRSD, todas aquellas solicitudes relacionadas con las funciones del asesor de planeación señaladas en el Decreto 491 de 2011, “*por el cual se estableció la actual planta de personal del CNMH, y la Resolución 267 de 06 de noviembre de 2018, por la cual se modifica los perfiles del Manual Específico de Funciones y de competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Centro Nacional de Memoria Histórica.*”
- **Control Interno.** Son de competencia en materia de PQRSD, las solicitudes relacionadas con las funciones lo establecidas en la Ley 87 de 1993 (Noviembre 29) “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones;*”, en el Decreto Nacional 1826 de 1994 “*por la cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993*” y el Decreto Nacional 1537 de 2001, *Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.* el Decreto 338 de 2019 “*Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción*”; el Decreto 648 de 2017, “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector Función Pública*”; Documento de trabajo del DAFP “*Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces de diciembre de 2018.*”
- **Estrategia Pedagógica.** Son de competencia en materia de PQRSD, las solicitudes relacionadas con las funciones definidas por la Resolución 120 de 31 de agosto de 2020, por la cual se reglamenta el Comité de investigación y procesos editoriales. Y demás competencias contempladas en el Decreto 4803 de 2011.
- **Estrategia Transversales:** Son competencia en materia de PQRSD, las solicitudes relacionadas con las funciones establecidas mediante Resolución 063 de 31 de marzo de 2020 “*por la cual se crea la Estrategia Transversales del Centro Nacional de Memoria Histórica; y demás normas concordantes con esta*”. El profesional especializado adscrito Dirección para la Construcción de la Memoria, será el encargado de gestionar las PQRSD de la estrategia

Enfoques Diferenciales,

Enfoque Diferencial de niños, niñas y adolescentes.

Enfoque Étnico



Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

---

Enfoque de Género

Enfoque de Discapacidad y Personas Mayores

- **Estrategia Participación de Víctimas.** Son de competencia en materia de PQRSD, las solicitudes relacionadas con las funciones establecidas mediante Resolución 063 de 31 de marzo de 2020, por la cual se crea la Estrategia Transversales del Centro Nacional de Memoria Histórica; y demás normas concordantes con esta. El profesional especializado adscrito a la Dirección para la Construcción de la Memoria, será el encargado de gestionar las PQRSD de la estrategia.
- **Estrategia Nación y Territorio.** Son de competencia en materia de PQRSD, lo relativo a sus funciones definidas por la Resolución 063 de 31 de marzo de 2020, por la cual se crea la Estrategia Transversales del Centro Nacional de Memoria Histórica; y demás normas concordantes con esta. El profesional especializado adscrito Dirección para la Construcción de la Memoria, será el encargado de gestionar las PQRSD de la estrategia.
- **Cooperación Internacional.** Son de competencia en materia de PQRSD, lo relativo a sus funciones definidas por la Resolución 017 de 30 de enero de 2015, por la cual se crea y reglamenta el Comité Asesor Internacional del Centro Nacional de Memoria Histórica; y demás normas concordantes con esta y la Resolución 267 de 06 de noviembre de 2018, por la cual se modifica los perfiles del Manual Especifico de Funciones y de competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Centro Nacional de Memoria Histórica.
- **Oficina Asesoría Jurídica.** Son de competencia en materia de PQRSD, lo relativo a sus funciones definidas en el artículo diez (10) del Decreto 4803 de 2011; y demás normas concordantes con esta; y la Resolución 267 de 06 de noviembre de 2018, por la cual se modifica los perfiles del Manual Especifico de Funciones y de competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Centro Nacional de Memoria Histórica; pero circunscritas de manera específica para la defensa jurídica, emisión de conceptos y asuntos estratégicos para la dirección general.
- **Dirección Para la Construcción De Memoria Histórica.** Son de competencia en materia de PQRSD, lo relativo a sus funciones definidas en el artículo once (11) del Decreto 4803 de 2011; y demás normas concordantes con esta. También tiene a cargo el proyecto de cooperación internacional mediante el cual opera el Observatorio de Memoria y Conflicto(OMC).
- **Estrategia de Reparaciones.** Son de competencia las dispuestas en la Resolución 198 de 3 de julio de 2018, Por la cual se disuelve un grupo interno de trabajo y se crea la Estrategia de

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

---

Reparaciones del Centro Nacional de Memoria Histórica; y demás normas concordantes con esta.

- **Dirección de Acuerdos de la Verdad.** Son de competencia en materia de PQRS, lo relativo a sus funciones definidas en el artículo catorce (14) y diecisiete (17) del Decreto 4803 de 2011, y demás normas concordantes con esta.
- **Dirección de Archivo de los Derechos Humanos** Son de competencia en materia de PQRS, lo relativo a sus funciones definidas en el artículo doce (12) del decreto 4803 de 2011, y demás normas concordantes con esta, entre otras la Resolución 120 de 31 de agosto de 2020 Por la cual se reglamenta el Comité de investigación y procesos editoriales; y demás normas concordantes con esta.
- **Dirección de Museo de la Memoria Histórica.** Son de competencia en materia de PQRS, lo relativo a sus funciones definidas en el artículo trece (13) del decreto 4803 de 2011, y demás normas concordantes con esta.
- **Dirección Administrativa y Financiera.** Son de competencia en materia de PQRS, lo relativo a sus funciones definidas en el artículo dieciséis (16) del decreto 4803 de 2011, y demás normas concordantes con esta.
- **Estrategia de Comunicaciones.** Son de competencia en materia de PQRS, todo lo relacionado con las funciones establecidas en la Resolución 201 de 17 de julio de 2018, “por la cual se disuelve un grupo interno de trabajo y se crea la Estrategia de Comunicaciones del Centro Nacional de Memoria Histórica”; y demás normas concordantes con esta.

**PARAGRAFO 1. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales anteriormente señalados y serán recibidas y radicadas a través del Sistema Gestión Documental -SAIA-, y asignadas a la Dirección Administrativa y Financiera con el fin de que sea escalado al Control interno Disciplinario Interno, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

Una vez escalada la queja o denuncia se deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

**PARAGRAFO 2. TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** Los reclamos y las sugerencias serán recibidas y radicadas a través del Sistema Gestión Documental -SAIA-, y asignadas a la Dirección Administrativa y Financiera para trámite correspondiente. La misma, será la encargada de consolidar respuesta dentro de los términos de ley, en caso de que lo requiera, para la contestación, deberá solicitar a la dependencia competente, la información que necesite para atender el reclamo o la sugerencia.

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

---

#### **CAPITULO IV SANCIONES**

**ARTICULO DÉCIMO QUINTO. INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PARA RESPUESTA.** Todas las dependencias de la entidad deberán adelantar las acciones necesarias para que las respuestas se brinden dentro de los términos establecidos por las normas correspondientes.

No obstante, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en la presente Resolución y demás normas concordantes con esta, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor (a) responsable para que atienda la – PQRSD- y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

La falta de atención a las –PQRSD-, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para tal fin, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

#### **CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO DÉCIMO SÉPTIMO. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA.** Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014, 1755 de 2015, Ley 2080 de 2021 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

**ARTICULO DÉCIMO OCTAVO. PRECEDENTE ADMINISTRATIVO.** Al resolver los asuntos de su competencia, el Centro Nacional de Memoria Histórica aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Así mismo, al adoptar sus decisiones deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se interpreten y apliquen dichas normas, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

**PARÁGRAFO: EXTENSIÓN DE LA JURISPRUDENCIA DEL CONSEJO DE ESTADO A TERCEROS.** El Centro Nacional de Memoria Histórica extenderá los efectos de las sentencias de unificación jurisprudencial dictadas por el Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

Para tal efecto el interesado presentará petición ante la entidad para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Petición que además de los requisitos generales contendrá los señalados en el artículo 102° de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Artículo 17 de la Ley 2080 de 2020.

**ARTICULO DÉCIMO NOVENO. PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.** Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, el Centro Nacional de Memoria Histórica deberá dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, se adoptarán los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

Por lo anterior, por no ser de competencia del CNMH la traducción, la remisión se debe efectuar dentro de los términos establecidos en el artículo cuarto (4) de la presente resolución. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad.

**ARTICULO VIGÉSIMO. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de los documentos que reposen en el Centro Nacional de Memoria Histórica podrá solicitarlas siempre que no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando las fotocopias superen la cantidad de veinticinco (25) folios, el peticionario deberá consignar en formato autorizado con destino a la Dirección del Tesoro Nacional, en la cuenta No. 61011516 portafolio No.392, por concepto DTN-Reintegro Gastos de Funcionamiento, del Banco de la República, y allegar a la dependencia la correspondiente constancia expedida por la entidad bancaria.

Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas el CNMH procederá a su entrega. Cuando la reproducción se solicite a través de medios magnéticos como disco compacto, memoria USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que atiendan en los mencionados medios, estos deberán ser suministrados por el peticionario.

**ARTICULO VIGÉSIMO PRIMERO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Función Pública, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

**ARTICULO VIGÉSIMO SEGUNDO. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación que se hará a través de los canales de información internos y externos de la Entidad y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, expresamente la Resolución 199 de 2016 y 217 de 2018.

Continuación de la Resolución “ Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH”

---

**ARTICULO VIGÉSIMO TERCERO. COMUNICACIONES.** Comunicar el contenido del presente acto administrativo a todas las direcciones y dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica, por conducto de la Dirección Administrativa y Financiera, a través del medio más idóneo.

**ARTICULO VIGESIMO PRIMERO. RECURSOS.** Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 -CPACA-.

**PUBLÍQUESE/COMUNÍQUESE/NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C. el Bogotá D.C., 30 de Marzo de 2021



RUBÉN DARÍO ACEVEDO CARMONA  
Director General  
DIRECCIÓN GENERAL CENTRO NACIONAL DE  
MEMORIA HISTÓRICA

Proyectó: Karen Viviana Díaz Villalobos

Revisó: Juana Carolina Fuentes Mercado, Ana Victoria Lugo Gómez, Ana Maria Trujillo Coronado, Diana Marcela Acevedo Gabanzo, José David Perdomo Moreno, Fernando Ramirez Ochoa

