

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	1 de 26

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF**

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Lizeth Johanna Huérfano	Contratista D AyF	24/04/2026
REVISÓ	Luis Fernando Sierra	Profesional Especializado	17/07/2026
REVISÓ	Jorge Eduardo Valderrama	Oficina Asesora Jurídica	10/07/2026
APROBÓ	Ana María Trujillo Coronado	Directora Administrativa y Financiera	24/07/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	2 de 26

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. ALCANCE
4. MARCO LEGAL
5. DEFINICIONES
6. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES
 - 6.1 Derechos de Petición.
 - 6.2 Objeto, términos y modalidades
 - 6.3 Contenido de las peticiones
 - 6.4 Canales oficiales
7. RECEPCIÓN Y TRÁMITE INTERNO.
 - 7.1 Solicitud y apoyo en insumos
 - 7.2 Lineamientos especiales para la atención de PQRSDF
 - 7.3 Rechazo de la información o documentos por motivos de reserva.
 - 7.4 Insistencia del ciudadano en caso de reserva.
 - 7.5 Inaplicabilidad de excepción.
 - 7.6 Tratamiento de las acciones de tutela por vulneración al derecho fundamental de petición.
 - 7.7 Protección de datos.
8. GESTIÓN DE LAS PETICIONES
 - 8.1 Respuesta y envío de las peticiones.
 - 8.2 Trámite en SGDEA.
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF.
10. FALTA DE ATENCIÓN A LAS PQRSDF.
11. REMISIÓN NORMATIVA.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	3 de 26

1. INTRODUCCIÓN:

El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a los servidores públicos y/o contratistas de la entidad sobre el manejo de este tipo de comunicaciones, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable y las recomendaciones que permiten fortalecer el ejercicio de la función pública en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

2. OBJETO:

Establecer los lineamientos necesarios para la atención de las PQRSDF que sean radicadas en el Centro Nacional de Memoria Histórica, garantizando los derechos de los ciudadanos a través de los distintos canales de atención, dentro del marco legal vigente.

3. ALCANCE:

La aplicación del presente manual está dirigida a todos los servidores públicos, contratistas y dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica con el fin de recibir, atender, dar traslado, respuesta y realizar el seguimiento a las PQRSDF que se radiquen ante la entidad.

El Director Administrativo(a) y Financiero(a), en cumplimiento del numeral 11 del Decreto 4803 de 2011, será responsable de actualizar el contenido de este manual en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), siempre que sea necesario.

4. MARCO LEGAL:

Constitución Política, artículo 23 *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	4 de 26

A continuación, se relacionan las demás normas que tienen relación con la gestión y atención de los derechos de petición:

Ley 5 de 1992 "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes" en los siguientes artículos:

Artículo 249 Citación a ministros para responder a cuestionarios escritos. *El ministro deberá radicar en la Secretaría General respectiva la respuesta al cuestionario, dentro del quinto (5o.) día calendario siguiente al recibo de la citación a efectos de permitir al Congresista o Congresistas interesados conocer debidamente los diversos aspectos sobre la materia de la citación y lograr sobre ella la mayor ilustración.*

PARÁGRAFO 2. El mismo procedimiento se seguirá cuando se trate de citación de funcionarios públicos, de los gerentes o directores de empresas privadas, de los miembros de sus juntas directivas que por concesión presten servicios públicos.

Artículo 258 Solicitud de informes por los Congresistas. *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 deberá procederse a su cumplimiento*

Artículo 260 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.*

Ley 1712 de 2014, "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y el Decreto 1081 de 2015 título 1 lo reglamenta "Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional".

Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", según se establece en el artículo 1, que señala "Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	5 de 26

ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011".

Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" en el siguiente artículo:

Artículo 2.2.37.1.11. Canales oficiales de comunicación para ciudadanos y usuarios. Las entidades, organismos y órganos a quienes les aplica el presente capítulo, darán a conocer a los ciudadanos y usuarios en su página web, los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán sus servicios de manera virtual, así como los mecanismos tecnológicos y/o digitales que emplearán para el registro, peticiones, quejas, reclamos y demás procesos a su cargo, encaminados a la adecuada prestación del servicio para que no se afecte su continuidad y calidad.

Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Ley 1952 de 2019 (reformada por la Ley 2094 de 2021) "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Circular interna 012 Alcance Circular 010 de 2024 Lineamientos uso y alcance formato Memorando (Comunicación Interna) Gestor Documental SAIA.

5. DEFINICIONES:

CONSULTA¹: Solicitud de forma verbal o escrita presentada al Centro Nacional de Memoria Histórica con el fin de que emita su opinión, punto de vista o concepto sobre asuntos de su competencia.

DENUNCIA²: Es el acto de poner en conocimiento del Centro Nacional de Memoria Histórica una conducta, con el fin de que se inicie la investigación que corresponda.

¹ Corte Constitucional Sentencia T- 230/20.

² Corte Constitucional Sentencia T- 230/20 – Sentencia C – 951/14.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	6 de 26

FELICITACIONES: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma dirección.

PQRSDF: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa, verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos para tal fin, con el fin de obtener una respuesta de fondo, eficaz y oportuna que debe ser comunicada al peticionario.

PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Es la solicitud respetuosa que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad, con el propósito de obtener una respuesta de fondo, eficaz y oportuna, sobre una situación propia del peticionario.

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Es la solicitud respetuosa que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad, con el propósito de obtener una respuesta de fondo, eficaz y oportuna, sobre una situación de interés general y/o común, relacionada con un grupo poblacional o comunidad.

QUEJA: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular en el desarrollo de las funciones del Centro Nacional de Memoria Histórica.

RECLAMO³Es el mecanismo que puede utilizar cualquier persona cuando considera que una actuación del Centro Nacional de Memoria Histórica ha involucrado la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.

SGDEA⁴Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, es aquel sistema de gestión documental electrónica que se convierte en el repositorio de todos aquellos documentos electrónicos de archivo generados por el Centro Nacional de Memoria Histórica.

³ Corte Constitucional Sentencia T- 230/20.

⁴ Archivo General de la Nación – Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA. P 11.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	7 de 26

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS⁵ Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos del Centro Nacional de Memoria Histórica.

SUGERENCIA: Es la expresión verbal, escrita o en medio electrónico de una recomendación cuyo objetivo es mejorar el servicio del Centro Nacional de Memoria Histórica.

VENTANILLA ÚNICA: Es el sitio, sede o canal, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa, presencial o virtual, para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.

6. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)

6.1 Derechos de Petición:

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1755 de 2015 sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este se podrá solicitar, entre otros: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores.

6.2 Objeto, términos y modalidades

El artículo 23 de la Constitución Política, regulado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo, sobre la misma.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	8 de 26

Respecto a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 14, establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas modalidades del derecho de petición, así:

MODALIDAD	TÉRMINO
Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicidades.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información/ acceso a información pública	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción

Así mismo, normas especiales, que establecen términos diferentes para contestar las peticiones:

MODALIDAD	TÉRMINO
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 258 Ley 5 de 1992
Citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios	Dentro de los 5 días calendario siguientes a su recepción. Art. 249 Ley 5 de 1992.
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 260 Ley 5 de 1992.
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 30 Ley 1755 de 2015.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	9 de 26

Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Art 15 Ley 24 de 1992.
Petición de organismos de control y fiscalía general de la Nación	Si el órgano de control establece en la comunicación enviada el término de respuesta, se debe realizar acorde con lo requerido. Si no se establece un término especial, deberá responderse dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibido de la solicitud, esto es, aplica el término para peticiones entre entidades. Artículo 30 ley 1755 de 2015.
Peticiones de periodistas	La ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición. Se subordina al derecho de turno. Artículo 20 ley 1755 de 2015

En el evento en que las disposiciones legales o reglamentarias que regulen las actuaciones, clasificaciones o términos compilados anteriormente, sean modificadas, sustituidas o derogadas, prevalecerá en todo caso la norma vigente al momento de la actuación, aun cuando no se haya efectuado la actualización del presente manual.

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la dependencia deberá dentro del término legal, informar esta situación al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo adicional razonable en el que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y, podrá utilizar el formato **SCI-FT-009 Ampliación de términos PQRSDF**.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	10 de 26

Las peticiones radicadas por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y autoridades judiciales, serán resueltas atendiendo los plazos señalados dentro de la solicitud, conforme a lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, reformada por la Ley 2094 de 2021 – Código General Disciplinario- so pena de llegar a incurrir en la falta disciplinaria contemplada en el numeral 1° del artículo 61 del Código General Disciplinario *“obstaculizar en forma grave la o las investigaciones que realicen las autoridades administrativas, jurisdiccionales o de control.”*

6.3 Contenido de las peticiones

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, y para dar respuesta completa y oportuna, es importante que los servidores públicos y/o contratistas verifiquen que toda petición que se realice al Centro Nacional de Memoria Histórica contenga, por lo menos, la siguiente información:

- Designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.
- Nombres y apellidos completos del peticionario y/o de su representante legal y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y la dirección física o de correo electrónico donde quiere que se allegue la respuesta.
- El objeto de la petición.
- La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.

De acuerdo con el inciso 1° de la citada norma, la dependencia deberá 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

6.4 Canales oficiales

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.37.1.11. Decreto 1083 de 2015, los canales oficiales definidos por la entidad para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

Presencial: Es el punto de atención directa y personalizada dispuesto para el ciudadano ubicado en la Carrera 7 # 32-42 Edificio. Piso 30. Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	11 de 26

Para la recepción de peticiones escritas ubicado en la Carrera 7 # 32-42 Piso 2. Local 211. Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.

Telefónico: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSDF al número de contacto (601) 7965060 Ext 100- 182. horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.

Virtual: Formulario web en el siguiente enlace

https://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/registro_de_petic/index.html o el vigente en página web, estará disponible las 24 horas del día y prestará servicio en el horario de lunes a viernes (días hábiles), de 8:00am a 4:00pm.

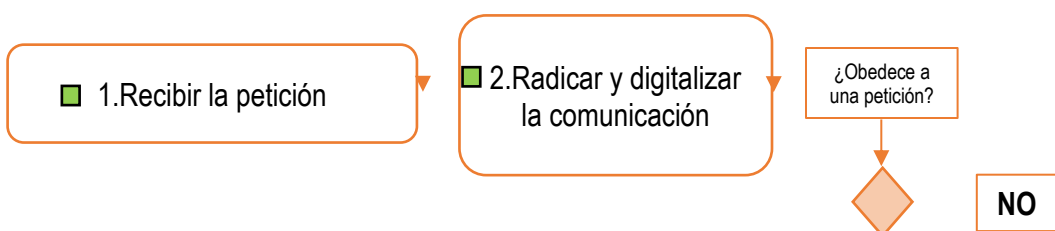
Las peticiones recibidas a la entidad después de las 4:00 pm y en días no hábiles, tendrán como fecha oficial de radicación el día siguiente hábil siguiente a su recepción.

NOTA 1: Los correos institucionales asignados a servidores públicos y contratistas del CNMH, no serán canales oficiales para la recepción de peticiones, por tanto, será responsabilidad de los servidores o contratistas enviar la petición inmediatamente al correo pqrs@cnmh.gov.co con el fin de asegurar la adecuada gestión dentro de los plazos establecidos.

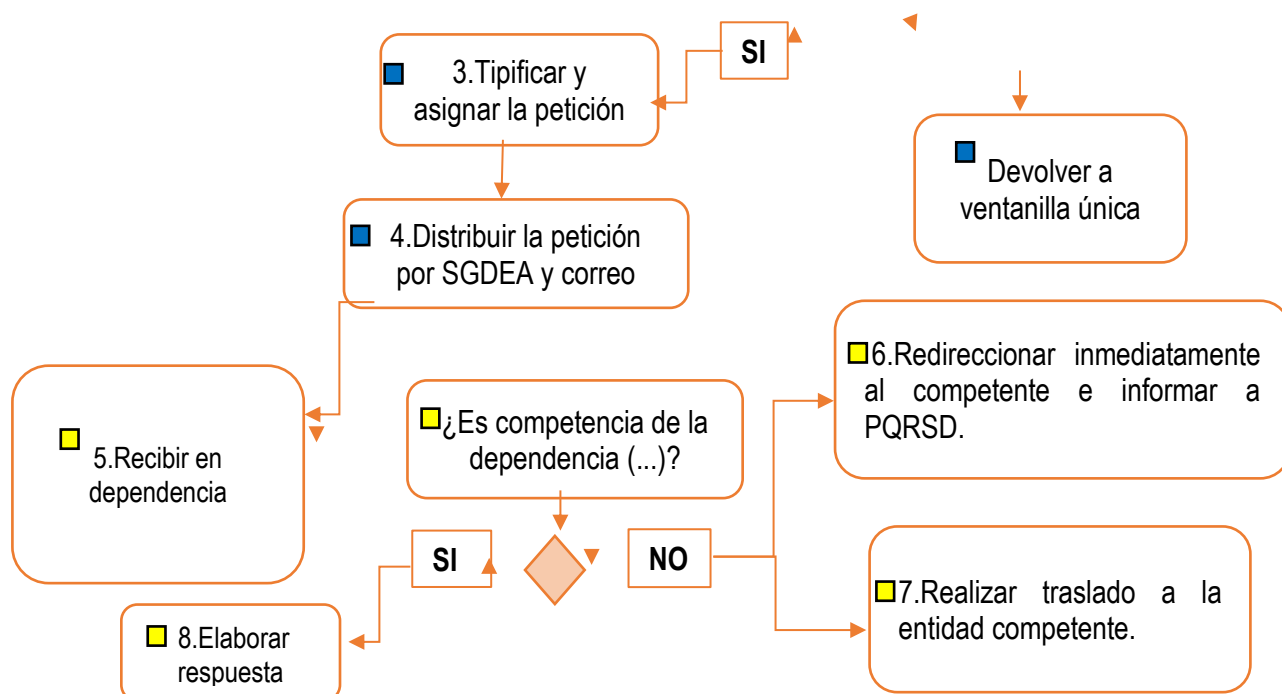
NOTA 2: Las PQRSDF presentadas por ciudadanos ante servidores públicos o contratistas, fuera de las instalaciones de la entidad, esto es, en eventos institucionales o en el marco del cumplimiento de sus funciones u obligaciones contractuales, deberán ser gestionadas para su radicación a través del canal virtual.

7. RECEPCIÓN Y TRÁMITE INTERNO.

A continuación, se presenta un diagrama de la recepción y trámite de las PQRSDF, en todo caso se cuenta con el procedimiento para su gestión debidamente aprobado y publicado en el sistema integrado de gestión.



 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	12 de 26



- Auxiliar Administrativo en Correspondencia.
- Auxiliar Administrativo en Servicio al Ciudadano.
- Servidor público o contratista en la gestión PQRSD.

Todas las PQRSD deberán ser recibidas, clasificadas y radicadas en el SGDEA de la entidad para su posterior asignación. En el mismo sentido, las respuestas a las PQRSD y demás documentos de salida se realizarán a través del SGDEA.

Una vez radicadas y digitalizadas las PQRSD y los documentos que lo acompañan, serán tipificadas y asignadas a la dependencia competente, conforme a las funciones establecidas en la estructura orgánica y en el formato **SCI-FT-008 Registro temáticas** el cual se actualizará cada semestre con el fin de validar que los temas descritos en el formato concuerden con las competencias por dependencia.

Cuando el que recibe una PQRSD determine que no es competente para su trámite, deberá consultar el manual de funciones, formato **SCI-FT-008 Registro temáticas** y demás actos administrativos que distribuyan o deleguen competencias para reasignarla a más tardar al día hábil siguiente mediante el SGDEA dejando constancia de la razón que justifica la remisión con copia al correo pqrs@cnmh.gov.co para seguimiento y control de vencimiento. La

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	13 de 26

reasignación interna no suspenderá los términos legales de respuesta y deberá garantizarse la trazabilidad del trámite en el SGDEA.

En el caso que la dependencia considere que la petición asignada no es de su competencia ni de competencia de la entidad, deberá realizar el traslado de competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015:

“Artículo 21. Funcionario sin competencia. *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”*

Si el servidor público o contratista a cargo del trámite de una petición advierte que la modalidad de petición no corresponde al contenido de esta o, que se encuentra incorrectamente tipificada, deberá presentar el caso ante pqrs@cnmh.gov.co a más tardar el día hábil siguiente de su asignación, sobre el cambio, tipificación o eliminación de ésta explicando las razones o justificación para lo actuado.

7.1 Solicitud y apoyo en insumos

Cuando una petición contenga varios asuntos que involucren a distintas dependencias del CNMH, su gestión será integral y se canalizará a través de la dependencia que tenga la mayor responsabilidad o competencia sobre el asunto principal, la cual deberá controlar el cumplimiento de los términos legales

Dicha dependencia coordinará internamente la obtención de insumos, consolidará la información requerida y proyectará una respuesta unificada, coherente y oportuna, garantizando la atención conforme a los principios de eficacia, eficiencia y coordinación que rigen las actuaciones y procedimientos administrativos.

Los insumos que una dependencia solicite a otra para atender una petición deberán ser enviados por comunicación interna teniendo en cuenta la Circular CNMH 012 de 2024.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	14 de 26

Para la solicitud y entrega de insumos solicitados entre dependencias, se estipulan los siguientes términos para su oportuno trámite:

Tipología del derecho de petición	Término estipulado en la Ley para dar respuesta	Solicitud oportuna del insumo de la dirección solicitante	Entrega oportuna del insumo a la dirección solicitante
Peticiones de interés general o particular	15 días hábiles	3 días hábiles	10 días hábiles
Peticiones de solicitud de información y/o documentos	10 días hábiles	2 días hábiles	5 días hábiles
Consultas	30 días hábiles	5 días hábiles	15 días hábiles
Órganos de control (si estipula término)	Se actuará con los términos que establezca el órgano de control		
Órganos de control (si no exige término de respuesta)	10 días hábiles	2 días hábiles	5 días hábiles
Senadores-Cámara de representantes	5 días hábiles	1 día hábil	3 días hábiles
Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	15 días hábiles	3 días hábiles	10 días hábiles

Los tiempos anteriormente establecidos para la entrega de insumos al solicitante son un marco de referencia, ya que, si por la naturaleza propia de la petición y el contenido de la solicitud amerite más o menos tiempo, el solicitante deberá establecerlo en la solicitud que realice.

7.2 Lineamientos especiales para la atención de PQRSDF

Frente a denuncias:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	15 de 26

Recibida la denuncia, por cualquiera de los canales establecidos, se deben identificar los siguientes aspectos para determinar dentro del ámbito funcional o legal:

- Actos o conductas de servidores públicos: Que no pertenezcan o hayan sido desvinculados a la entidad.
- Temas de índole judicial o penal o de competencia de otra autoridad administrativa: deben ser remitidos a la fiscalía general de la nación, jueces competentes, o a la autoridad administrativa competente en materia fiscal o disciplinaria de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

La dependencia asignada gestiona y responde las denuncias recibidas en los plazos previstos anteriormente, en caso de no tener competencia para conocer de los hechos denunciados, deberá remitir inmediatamente a la entidad que por razón de la materia o sujeto es la competente para conocer del asunto.

Frente a quejas:

Las quejas formuladas a servidores públicos deben ser atendidas por director administrativo y financiero - procesos disciplinarios - de conformidad con lo establecido en el numeral 12 del Decreto 4803 de 2011.

Las quejas formuladas a contratistas de la entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta al ciudadano informando las explicaciones rendidas por el contratista responsable del asunto, sin perjuicio de las competencias de la Oficina Jurídica cuando se justifique su intervención.

Frente a peticiones:

- Peticiones verbales:

Las peticiones que formulen los ciudadanos por el canal presencial serán recibidas por el auxiliar administrativo con funciones de correspondencia quien registrará la petición verbal dejando constancia de su radicado para registrarla posteriormente en el módulo PQRSDF SGDEA de la entidad o por el auxiliar administrativo con funciones de Servicio al Ciudadano en el canal presencial, quien acompañará al ciudadano en el registro de la petición en el formulario web:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	16 de 26

https://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/registro_de_petic/indic.html de no encontrarse en funcionamiento en el formato **SCI-FT-002**
Formato solicitud PQRSDF.

Una vez radicada la petición en el SGDEA se dará el trámite correspondiente de asignación a la dependencia competente para la atención y trámite dentro de los términos legales.

No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate de una petición de información consistente en una simple orientación por parte de la entidad.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de radicación de la petición verbal, con anotación de la fecha y hora de su presentación, número de radicación y cantidad de documentos anexos.

Las personas que hablen una lengua nativa diferente al castellano, idioma oficial en Colombia, podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto, para lo cual se procederá así:

La entidad mediante mecanismos electrónicos grabará la solicitud informando al peticionario si autoriza hacerlo; también puede solicitarse que escriba la solicitud y se procede a la traducción y respuesta.

Para lo anterior, se deberá tener en cuenta:

- Determinar si la persona puede comunicarse en idioma castellano.
- Si la alternativa anterior no es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos que hubiere, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registrar el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato de video.
- Una vez realizado el vídeo, registrar la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRS de la entidad especificando que es una petición en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente, entregar por escrito el número de radicado a la persona solicitante.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	17 de 26

- Realizar las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.
- Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitar la mayor información recopilada en el momento de la atención.

La respuesta a las peticiones elevadas en lengua nativa o dialecto oficial puede hacerse en castellano siempre que el peticionario pueda entenderla. De no ser así, se debe traducir la respuesta. La respuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse por escrito.

Peticiones anónimas: Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo que garanticen el derecho fundamental de petición.

Peticiones análogas o masivas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, semejantes, similares y/o iguales relacionadas con información de interés general o de consulta, el CNMH podrá dar una única respuesta que publicará en la página web de la entidad y entregará copia física a quienes las soliciten.

Peticiones reiteradas: Las peticiones consideradas reiterativas, son aquellas en las que el peticionario menciona cuestiones que han sido resueltas con anterioridad, para atenderlas se podrá remitir la(s) respuesta(s) emitida(s) con anterioridad. En el evento que se presenten dos o más peticiones iguales con radicados diferentes, se dará una única respuesta vinculando los radicados de las otras peticiones.

Los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones cuando consideren que la respuesta no es efectiva; en ese caso, se debe procurar ampliar la respuesta inicial con el propósito de propender por la satisfacción de los derechos del solicitante. Es esencial distinguir entre **"respuesta de fondo"** y **"respuesta favorable"** si el peticionario reitera por que la respuesta no es favorable a su solicitud deberá evaluarse el caso en la dependencia y de ser procedente referirse a los mismos términos anteriormente señalados.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	18 de 26

Cuando las peticiones tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas, por lo tanto, deben tramitarse como una nueva solicitud.

Peticiones oscuras e irrespetuosas: Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la aclare o corrija dentro de los diez (10) días siguientes, indicándose que deberá citar el radicado de la petición inicial que se busca aclarar. Con la devolución al peticionario se suspenderán los términos de la actuación.

En caso de no corregirse o aclararse dentro del término correspondiente, se archivará el trámite; en contraposición, en los casos en que el solicitante aporte aclaración se reactivará el término para dar respuesta de fondo a la solicitud elevada.

Peticiones incompletas: Consiste en aquella petición que no contiene los elementos esenciales o aquella en la que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley. En estos casos, se requiere al peticionario dentro de los **diez (10)** días siguientes a la radicación de su petición en la entidad, para que la complete en un término máximo de **un mes**.

El término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto se reciba la petición de manera completa.

Vencidos los términos establecidos (máximo 1 mes), sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia que tenía asignada la respuesta proyectará acto administrativo por medio del cual se decreta el desistimiento y el archivo del expediente, y el mismo, será suscrito por el director responsable de atender la petición, notificando personalmente, y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada a la entidad, con el lleno de los requisitos legales.

7.3 Sobre el rechazo de la información o documentos por motivos de reserva.

Peticiones de información y documentos reservados: Es la solicitud de información y/o documentos expresamente calificados como reservados por la

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	19 de 26

Constitución Política o la Ley, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

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 publicada en la página web en el enlace <https://centrodememoriahistorica.gov.co/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada/> o el que le sustituya.

Solo podrán ser solicitados por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Peticiones sobre información pública reservada: La información pública reservada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia del CNMH, cuenta con un acceso restringido por parte de 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.

Peticiones sobre información pública clasificada: La información pública clasificada se entiende como 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 trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, así:

Toda decisión que rechace la dependencia sobre petición de información o documentos deberá ser motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, sólo procede el recurso de insistencia. (Artículo 25 Ley 1755 2015)

7.4 Insistencia del ciudadano en caso de reserva.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Bogotá D.C. resolver si se niega o acepta la reserva invocada por la autoridad.

Para ello, el servidor encargado del trámite de la petición enviará la documentación correspondiente inmediatamente al jefe de Oficina Asesora

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	20 de 26

Jurídica, para que esté, dentro de los diez **(10) días siguientes** realice la respectiva radicación ante la autoridad judicial competente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

El recurso de insistencia deberá ser interpuesto por el peticionario por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez **(10) días siguientes a ella**.

7.5 Inaplicabilidad de excepción.

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 que lleguen a conocer, de conformidad con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 1755 de 2015.

7.6 Tratamiento de las acciones de tutela por vulneración al derecho fundamental de petición.

Por la premura con la que se debe dar respuesta al requerimiento que ordene el Juez Constitucional a la entidad, una vez ingrese la acción de tutela a la ventanilla única el auxiliar administrativo con función en correspondencia radica inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica para su revisión, análisis e identificación de insumos o información de otras dependencias para generar respuesta en el SGDEA. Lo anterior, conforme al procedimiento GJU-PR-006-Trámite acciones de tutela.

7.7 Protección de datos.

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas. Dicha protección se encuentra regulada por la Ley 1581 de 2012. Se sugiere dirigirse a la política de datos personales del Centro Nacional de Memoria Histórica en el siguiente enlace: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/SIP-PC-015-V3-Pol%C3%ADtica-de-tratamiento-de-datos.pdf>

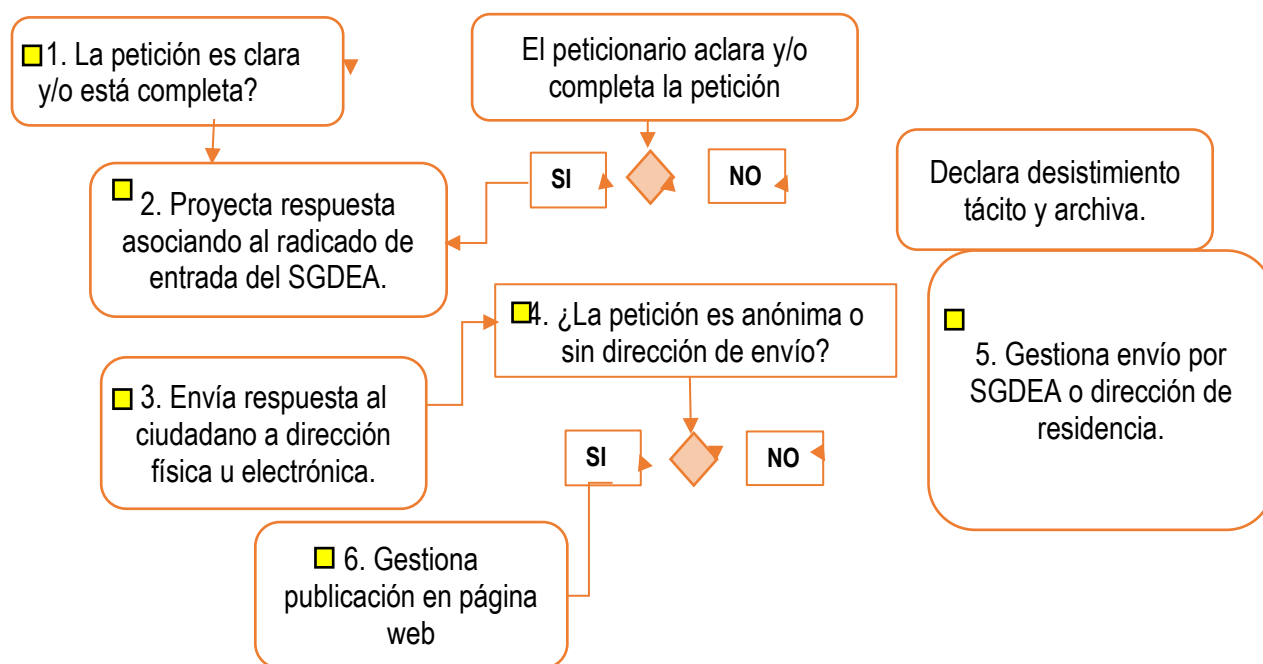
 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	21 de 26

Se informa que en las respuestas y en las remisiones por competencia, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones reglamentarias sobre la materia, con el fin de proteger información sensible o sujeta a reserva legal.

8. GESTIÓN A LAS PQRSDF

8.1 Respuesta y envío de las PQRSDF.

A continuación, se presenta un diagrama de respuesta y envío de las PQRSDF, en todo caso se cuenta con el procedimiento para su gestión debidamente aprobado y publicado en el sistema integrado de gestión



■ Servidor público o contratista en la gestión PQRSDF.

No es procedente que la entidad responda al peticionario que debe redirigir su petición a otra dependencia interna del CNMH, en su lugar, debe reasignarse la petición internamente a la dependencia competente.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	22 de 26

Los servidores públicos y contratistas a quienes se les asigne una petición serán responsables de atenderla dentro de los términos legales y con observancia de los lineamientos especiales en el acápite anterior.

Para evitar vencimiento de las PQRSDF los servidores públicos y contratistas procurarán gestionar de manera expedita las reasignaciones y traslados por competencia.

Así mismo, se tendrán en cuenta las siguientes apreciaciones para el correcto envío de respuestas:

ENVÍO ELECTRÓNICO: El servidor público y/o contratista que proyecta la respuesta es quien conoce la información de contacto del peticionario, por tanto será su responsabilidad diligenciar correctamente los datos de contacto del peticionario en el SGDEA y solicitar el acuse de recibo correspondiente para cada comunicación enviada, escribiendo al correo electrónico pqrs@cnmh.gov.co para garantizar el envío adecuado y oportuno de la comunicación, utilizando la información suministrada por el peticionario

En caso de que el acuse de recibo indique que la comunicación **no fue enviada**, el servidor público o contratista deberá actuar **de forma inmediata**, solicitando el reenvío del mensaje con los datos corregidos a los correos electrónicos antes mencionados.

En ningún caso, puede atribuírsele responsabilidad por la no lectura o envío de la PQRS a la Dirección Administrativa y Financiera teniendo en cuenta que el sistema es auto gestionable y es una obligación del responsable del trámite de la PQRS realizar el seguimiento de la transmisión adecuada de la comunicación ante el ciudadano

ENVÍO FÍSICO: En los casos en que el peticionario únicamente haya suministrado información sobre su lugar de residencia o dirección de correspondencia, el servidor público o contratista encargado deberá solicitar a la dependencia responsable del contrato de servicios de mensajería (correo a nivel urbano, regional, zonas de difícil acceso y trayectos internacionales) la gestión del envío de la respuesta. Esta gestión incluye la remisión de la respuesta junto con todos sus anexos pertinentes, si los hubiere.

Es fundamental que se realice un seguimiento continuo al envío, así como a la guía de entrega, con el fin de asegurar la recepción efectiva de la respuesta por parte del peticionario.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	23 de 26

SIN INFORMACIÓN EN DATOS DE ENVÍO: Cuando el servidor público y/o contratista que proyecta la respuesta desconozca la información sobre el peticionario, solicitará al web máster o administrador página web de la entidad publicar la respuesta acompañada del formato **SCI-FT-003 Aviso de publicación a respuestas a PQRSDF** sección:

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/notificaciones-a-PQRSDF-sin-direccion-correo-electronico-o-anonimas/> por el término de 5 cinco días con la salvedad que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro.

8.2 Trámite en SGDEA

Las PQRS radicadas por cualquier canal de atención ingresan en la bandeja de entrada del servidor público y/o contratista, como se muestra:

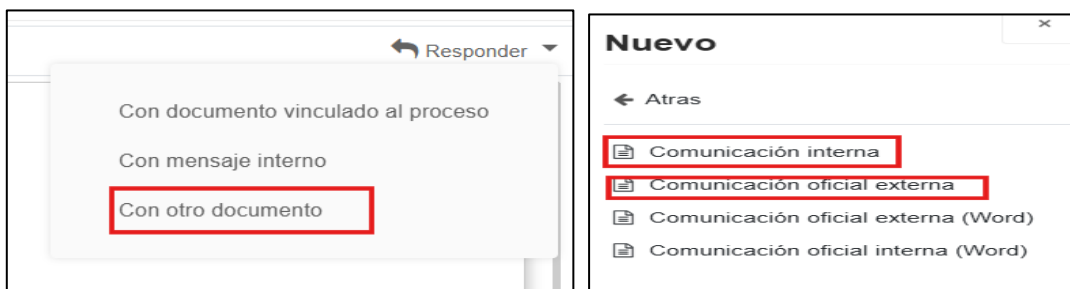


Fuente: Elaboración propia

Respuesta a ciudadano e insumos entre direcciones en SGDEA:

Proyecta comunicación externa para dar respuesta al ciudadano y/o comunicación interna para brindar insumos a la dependencia, asociando el número de radicado de entrada, así:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	24 de 26



Fuente: Elaboración propia

Envía proyecto de respuesta e insumo para su aprobación al servidor designado para firmar derechos de petición.



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, en la proyección de respuesta, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Pronta resolución: consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
- Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
 - **Coherencia**: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
 - **Claridad**: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - **Calidez**: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF		CÓDIGO:	SCI-MA-007
			VERSIÓN:	001
			PÁGINA:	25 de 26

- **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales según el tipo de solicitud.

Todas las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deben asociarse directamente con el radicado de entrada de la petición en el SGDEA de la entidad.

Las peticiones deben ser identificadas mediante una serie documental, gestionada de manera centralizada por las dependencias responsables de atender y dar respuesta al ciudadano, de acuerdo con las funciones asignadas y lo establecido en la tabla de retención documental vigente.

Asimismo, conforme al numeral 9 de la Circular Interna 012 de 2024, es fundamental tener en cuenta que:

Es responsabilidad del funcionario responsable de proyectar o consolidar la respuesta a la PQRSDF, conformar el Expediente Electrónico de Archivo en la carpeta compartida de la Dependencia, con fundamento en la Tabla de Retención Documental (TRD), así como, descargar todos los memorandos, evidencias e insumos suministrados por otras direcciones, oficinas y grupos.

Por tanto, la Dependencia que suministra los insumos para la PQRSDF, no tiene obligación de conformar el expediente con todos sus anexos, pues no dispone de la totalidad de las evidencias del trámite administrativo interno que originó la PQRSDF inicial; y, por tanto, deberá considerar los insumos como un Documento de Apoyo, en atención a lo establecido en el Glosario del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación (AGN) "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones".

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF

El auxiliar administrativo con funciones de servicio al ciudadano enviará semanalmente a través de correo electrónico, un cuadro de alerta en color naranja relacionando las peticiones que están próximas a vencer en la siguiente semana y diariamente, notificará mediante correo electrónico y chat institucional en color rojo al servidor y/o contratista responsable las peticiones que se encuentren en su último día hábil de vencimiento.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	CÓDIGO:	SCI-MA-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	26 de 26

10. FALTA DE ATENCIÓN A LAS PQRSDF.

La falta de atención a los plazos establecidos para la resolución de las PQRSDF, el incumplimiento de las obligaciones legales y el desconocimiento de los derechos de las personas consagrados en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, constituirán falta grave para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

En particular, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, modificado por la Ley 2094 de 2021, constituye prohibición para todo servidor público omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a las solicitudes de las autoridades.

11. REMISIÓN NORMATIVA

Las situaciones no previstas en el presente Manual se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y las normas especiales sobre cada materia y aquellas que los deroguen, modifiquen o adicionen.

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
Documento Nuevo	N/A	27/07/2026	001