

RESOLUCIÓN 197 DE**(31 de Julio 2026)**

“Por la cual se adopta el “Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS” y se derogan las Resoluciones 199 de 2016, 217 de 2018 y 039 de 2021 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Centro Nacional de Memoria Histórica”

EL DIRECTOR GENERAL

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

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política garantiza el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener una pronta respuesta.

Que en el marco de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa se encuentra al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con base en los principios generales igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2080 de 2021, regula el derecho de petición y el procedimiento administrativo general, señalando términos, modalidades, obligaciones y garantías tanto para los ciudadanos como para las autoridades.

Que la Ley 1581 de 2012, establece el régimen general de protección de datos personales, aplicable al tratamiento de la información suministrada por los peticionarios.

Que la 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” regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de este y las excepciones a la publicidad de la información.

Continuación de la Resolución “Por la cual se adopta el “Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” y se derogan las Resoluciones 199 de 2016, 217 de 2018 y 039 de 2021 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Centro Nacional de Memoria Histórica”

Que el Capítulo 12 del Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 brinda un marco jurídico relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, mediante la Resolución 199 de 2016, modificada por las resoluciones 217 de 2018 y 039 de 2021, se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias presentadas ante el Centro Nacional de Memoria Histórica.

Que, en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 16 del Decreto 4803 de 2011, la Dirección Administrativa y Financiera elaboró el “Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD”, con el propósito de orientar de forma clara y concreta la gestión y trámite de las peticiones presentadas ante la Entidad, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, la actualización institucional del procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD y los lineamientos de política pública en materia de relacionamiento Estado-ciudadanía, con el fin de fortalecer los principios de eficiencia, celeridad, economía y transparencia en la atención a la ciudadanía.

Que, en virtud de lo expuesto, el Director General,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el “Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD”, código SCI-MA-007, versión 01, de fecha 27 de julio de 2026, el cual forma parte integral del presente acto administrativo y contiene los lineamientos para la recepción, tipificación, asignación, trámite interno y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) al interior del Centro Nacional de Memoria Histórica.

PARÁGRAFO. Las actualizaciones de versión del citado Manual se efectuarán a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG, sin necesidad de modificar el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Derogar las Resoluciones 199 de 2016, 217 de 2018 y 039 de 2021 y demás disposiciones que le sean contrarias, en lo relacionado con la materia regulada en la presente resolución

Continuación de la Resolución “Por la cual se adopta el “Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS” y se derogan las Resoluciones 199 de 2016, 217 de 2018 y 039 de 2021 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Centro Nacional de Memoria Histórica”

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la entidad.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. el 31 de Julio 2026



Maria Gaitan Valencia
Director

Revisó Maria Camila Pardo Reyes - Jefe de Oficina Asesora de Jurídica
Revisó Jorge Eduardo Valderrama Beltrán - Contratista
Revisó Ana Maria Trujillo Coronado - Director Administrativo y Financiero
Revisó Devy Johanna Quintero Cueto - Contratista
Revisó Luis Fernando Sierra Escobar - Profesional Especializado

Proyectó: Lizeth Johanna Huerfano Castañeda
Revisado: Maria Gaitan Valencia