

CIRCULAR N°. 14
27 de julio de 2022

PARA: SERVIDORES EN GENERAL

DE: MAURICIO KATZ GARCÍA
SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES EN EL MARCO DE LA CULMINACIÓN DEL MANDATO Y OPERACIÓN DE LA COMISIÓN DE LA VERDAD.

Con la finalidad de cumplir satisfactoriamente el cierre administrativo y operativo de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y comunicaciones oficiales en el marco de la culminación del mandato y de la operación de la Comisión de la Verdad, así como para garantizar que el trámite de las mismas cumpla lo establecido en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*), se informa lo siguiente:

1. FUNCIONAMIENTO GESTIONA DOC – MÓDULO DE COMUNICACIONES

Atendiendo el cierre administrativo y de la operación de la entidad, se informa que la gestión de las comunicaciones y de las PQRSD a través del módulo de radicación del sistema GestionaDoc, estará habilitado hasta el **viernes 5 de agosto de 2022** hasta las 24:00 horas.

Desde las 00:00 del 6 de agosto de 2022, las comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) que se eleven a la CEV, serán radicadas a través de los canales de atención:

✓ Canal Presencial - Ventanilla de Radicación

Sede Central: Carrera 9 # 12C – 10 (Bogotá D.C.)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

✓ Canal Virtual

Correo electrónico: info@comisiondelaverdad.co

✓ Canal telefónico

La comunicación con la Sede Central y las Dependencias de la CEV en el canal telefónico, puede realizarse a través del PBX en Bogotá, +57 (601) 7444344 Ext. 10200 – 10201; de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y PQRSD DESPUÉS DEL CIERRE DEL SISTEMA GESTIONADO

Las comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) que se reciban en la Comisión desde las 00:00 horas del 6 de agosto de 2022 y hasta las 24:00 del 27 de agosto de 2022, serán remitidas a los correos electrónicos institucionales de los servidores y/o dependencias responsables de su gestión, para que elaboren las respuestas de fondo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho de petición.

Una vez elaborada la respuesta por parte del funcionario y/o la dependencia responsable, esta deberá ser remitida junto con sus anexos al correo oficial de la Comisión info@comisiondelaverdad.co, indicando los datos del destinatario (dirección de correo electrónico y demás datos). Desde el correo info@comisiondelaverdad.co se enviará la respuesta definitiva al peticionario con el número de radicado consecutivo y con copia oculta al funcionario y/o la dependencia que solicita el envío.

Se debe tener presente que, en concordancia con lo expuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 -Falta disciplinaria-, *la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

Agradezco su atención y cumplimiento oportuno, con la finalidad de tener un adecuado cierre de las Comunicaciones y PQRSD 2022, frente a la culminación del mandato de la Comisión de la Verdad.

Cordial saludo,

MAURICIO KATZ GARCÍA
SECRETARIO GENERAL

Elaboró: Luis Alfonso Cortés – Analista Dirección Administrativa y Financiera
Revisó: Tania Marcela Chaves – Coordinadora Estratégica de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual
Revisó: Elba Constanza Durán - Secretaría General
Revisó: Diana Marcela Ávila Cárdenas. Oficina Jurídica y de Gestión Contractual
Aprobó: Juan Carlos Ortega Bermúdez /Director Administrativo y Financiero