

RESOLUCIÓN No. 27 DE MARZO DE 2019

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en La Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición y se asignan los responsables de firmas en las distintas comunicaciones internas y externas

EL SECRETARIO GENERAL DE LA COMISIÓN, PARA EL ESCLARECIMIENTO DE LA VERDAD, LA CONVIVENCIA Y LA NO REPETICIÓN

En uso de las atribuciones que le confiere el artículo 22 del Decreto 588 de 2017 y en especial las conferidas por las leyes 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015 el, Decreto 1081 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que La Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición en adelante La Comisión, tiene origen en el compromiso asumido por el Gobierno Nacional de conformidad con el punto 5to del Acuerdo Final, sobre “víctimas”, celebrado con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP), acto mediante el cual se pactó la creación de La Comisión, como un componente dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (en adelante el SIVJRNR) que busca una respuesta integral a las víctimas del conflicto en el proceso de cierre del conflicto para alcanzar la paz estable y duradera.

Que en cumplimiento de lo expuesto el Congreso de la República mediante el Acto Legislativo 01 del 4 de abril de 2017, incluyó un título transitorio a la Constitución Política de Colombia en el que se creó el SIVJRNR en el artículo transitorio 1º, integrado por La Comisión; la Unidad para la Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado y la Jurisdicción Especial para la Paz; las medidas de reparación integral y las garantías de no repetición.

Que mediante el Decreto 588 del 5 de abril del 2017, se organizó La Comisión, para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, como un ente autónomo e independiente del orden nacional, de rango constitucional con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y técnica, sujeto a régimen legal propio, por un período de 3 años de duración.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 22° del Decreto Ley 588 de 2017, la administración de La Comisión, está a cargo del Secretario General, y por tanto el servicio de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

Que la Constitución Política de Colombia, de conformidad con los 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 resolución y a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley, entre otras disposiciones.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición", 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el artículo 55 de la ley 190 de 1995 y el inciso 3 del artículo 6 de la ley 962 de 2005, o las demás normas que las modifiquen, adiciones o sustituyan.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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", reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, señalados en el Título 1, de la Parte 1, del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Que el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República que reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, en relación con el contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.

Que el Decreto 1166 de 2016, adiciona el capítulo 12 al Título III de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

Que el artículo 12 de la Ley 2150 de 1995 señala que los jefes de las entidades que integran la Administración Pública podrán hacer uso, bajo su responsabilidad, de la firma que procede de algún medio mecánico, tratándose de firmas masivas. En tal caso, previamente mediante acto administrativo de carácter general, deberá informar sobre el particular y sobre las características del medio mecánico.

Que el Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación reglamentó la administración de las comunicaciones oficiales y dispuso que toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los servidores autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere cada entidad perteneciente a la administración pública.

Que mediante la Circular 003 de 2018, del Secretario General de La Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, se estableció que de acuerdo con lo señalado en el Decreto 588 de 2017 y el Reglamento de organización y funcionamiento de La Comisión, los únicos competentes para firmar comunicaciones externas son el Presidente, el Secretario General de La Comisión, y los funcionarios que expresamente se faculden para tal fin, mediante Resolución.

Que es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en La Comisión, para el Esclarecimiento de la Verdad, La Convivencia y la no Repetición” y facultar a los servidores de La Comisión, que podrán firmar las respuestas a los derechos de petición y las demás comunicaciones oficiales externas de La Comisión.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

DEL DERECHO DE PETICIÓN

CAPÍTULO I

Objetivo, principios y definiciones

Artículo 1. Objetivo. La presente Resolución reglamenta el trámite interno para la recepción, atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se formulen ante La Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición – en adelante Comisión de la Verdad, de conformidad con sus competencias legales y es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura organizacional de la entidad, y en especial a aquellas que tengan a su cargo el trámite de las PQRS.

Artículo 2. Principios generales. Conforme a lo establecido en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, toda actuación administrativa que adelante La Comisión, se desarrollará especialmente con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad, facilitación, no discriminación, gratuidad, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

Artículo 3. Definiciones. Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

Petición: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente La Comisión.

Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Consulta: Es la petición mediante la cual se somete a consideración de la entidad, temas relacionados con materias a su cargo, para que esta emita concepto sobre los mismos.

Información pública: Es aquella información que corresponde a documentos o registros que puede solicitar cualquier persona de forma verbal o escrita o por vía electrónica sobre los asuntos relacionados con las actuaciones que adelanta La Comisión.

Queja: Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva un ciudadano con relación a la conducta irregular de uno o varios Servidores de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de La Comisión, que el ciudadano reclamante considera que lo perjudica, es injusta o que no se ajusta a derecho, con el objeto de recibir una solución por parte de la entidad.

cul

Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta efectuada por una persona con el objeto de mejorar o ajustar un servicio, proceso o actividad de La Comisión.

Felicitación: Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento que presenta el ciudadano ante La Comisión por satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Canales de atención a los ciudadanos: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por La Comisión, a través de los cuales los ciudadanos y demás usuarios de La Comisión pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Los canales de atención pueden ser: presencial, a través de la página web, mediante correo electrónico, comunicación telefónica entre otros.

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

CAPÍTULO II

Clasificación, presentación y términos de las PQRSD

Artículo 4. Clasificación de las peticiones. Para efectos del presente reglamento, las peticiones se clasifican en:

1. Petición de interés general
2. Petición de interés particular
3. Solicitud de información y documentos
4. Solicitud de expedición de copias
5. Consultas
6. Petición entre autoridades
7. Solicitud de documentos por parte de la Rama Legislativa

Parágrafo 1. La anterior clasificación se armonizará con la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, en lo pertinente al derecho de acceso a la información y documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 5. De la formulación de peticiones. Toda persona tiene derecho a presentar ante La Comisión, peticiones de forma verbal o escrita, por motivos de interés general o particular, a través de los canales establecidos para tal fin y a obtener respuesta, dentro de los términos señalados en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, y el presente reglamento. Toda actuación que inicie cualquier persona ante La Comisión, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica; que se le preste un servicio, información; consultar, examinar y requerir copias de documentos; formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.



Artículo 6. Del contenido de las peticiones. Las peticiones deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Designación de la autoridad o dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia, teléfono y correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición
4. Las razones en que se fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que se desea presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico o verbalmente, cuando sea del caso.

Parágrafo 1. Cuando se actúe a través de mandatario, se deberá acompañar el respectivo poder o autorización.

Parágrafo 2. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor de la oficina del Área interna de trabajo de Gestión Documental deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo lo dispuesto en los artículos 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 7. Del contenido de las quejas, reclamos y denuncias. En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta. Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia
4. Los hechos en los que se sustenta o apoya
5. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan
6. La firma del solicitante

Parágrafo 1. La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.

Parágrafo 2. Conforme al artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Artículo 8. Del término para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad.

Las siguientes peticiones estarán sometidas a términos especiales así:

1. Interés general y particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2. De información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los 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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
4. Consultas. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. Consulta a bases de datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. Queja. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. Reclamo. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
8. Reclamo en materia de datos personales. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará

- al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
9. Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
 10. Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo. Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
 11. Petición población desplazada. Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
 12. Solicitudes enviadas por víctimas. Las solicitudes allegadas a La Comisión, por víctimas deberán ser resueltas en un término máximo de (10) días, si el asunto no guarda relación con las competencias conferidas por la ley a la Entidad, este debe remitirse o trasladarse en término máximo de 5 días al competente.
 13. Petición de informes por los Congresistas. Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
 14. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas o sus Comisiones, éstas deberán tramitarse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la ley 5 de 1992.

Parágrafo 1. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará antes del vencimiento del término, comunicación en tal sentido señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la petición, la cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 9. De la presentación de Peticiones. Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones de manera verbal o escrita, a través de los canales establecidos para su recepción, por La Comisión:

1. La sede principal y sedes territoriales de La Comisión.
2. Página web de La Comisión: www.comisiondelaverdad.co en el link de PQRSD.
3. Cuenta de correo electrónico: info@comisiondelaverdad.co

4. Línea telefónica PBX 7444344

Parágrafo 1. El servicio de radicación y despacho de comunicaciones oficiales de La Comisión, se prestará durante el horario de atención al público, establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y solamente podrá suspenderse o modificarse mediante acto administrativo.

Parágrafo 2. Las peticiones recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido, se entenderán recibidas al día hábil siguiente y su respuesta, será por este mismo medio, salvo que el peticionario solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Parágrafo 3. Peticiones Verbales. Los ciudadanos o interesados pueden presentar derechos de petición verbal a través de los siguientes medios: vía telefónica o medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos interior de la Entidad.

El derecho de petición deberá radicarse de manera inmediata por parte de los responsables de Gestión Documental.

CAPÍTULO III

Del trámite y competencia para resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

Artículo 10. De la radicación. Una vez recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, el servidor competente del área de gestión documental, la radicará en el sistema de información, determinado para tal fin, y asignará el número radicado con indicación de la fecha y hora de recibo, que permitirá dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y por este reglamento y hacer seguimiento al estado de la petición.

Parágrafo 1. Para el trámite de las Peticiones se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en la presente Resolución. Para las quejas y reclamos, lo previsto en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y demás normas que regulen la materia

Parágrafo 2. El Responsable de cada dependencia o área, deberá asignar por lo menos un servidor quién será el enlace con el área de Gestión Documental, para garantizar la prestación de servicio en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Parágrafo 3. Los servidores responsables de adelantar las funciones de gestión documental, en cada una de las sedes: nacional y territoriales de La Comisión, serán los únicos competentes para recibir, registrar, radicar y distribuir comunicaciones oficiales, utilizando la herramienta tecnológica unificada para el trámite de PQRSD de la Entidad.

Parágrafo 4. En caso de que la petición no sea de competencia de La Comisión, se informará de ello al peticionario inmediatamente si la Petición es verbal, y dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la recepción, si la petición es escrita y se le enviará copia del oficio remitente. Dentro del mismo término se dará traslado de la petición a la Entidad, autoridad o servidor competente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015.

Artículo 11. Remisión PQRSD a la dependencia competente. Una vez recibida y radicada la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, el servidor de Gestión Documental, remitirá a la mayor brevedad, la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a la dependencia o servidor competente para resolver el asunto.

Parágrafo 1. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Parágrafo 2. Cuando las quejas y los reclamos se refieran al mal funcionamiento o mala prestación del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los servidores competentes, quienes utilizarán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas e informaran al ciudadano para superar las fallas en el servicio.

Artículo 12. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Corresponde a los responsables de las dependencias de la estructura organizacional de La Comisión: Comisionados y Comisionadas del Pleno; Presidente, Secretario General, Directores de área, Coordinador de Procesos, Coordinadores de Objetivo, Coordinadores de Estrategia; y Asesores Expertos responsables de las Oficinas Asesoras (Jurídica y de Gestión Contractual, Planeación y Proyectos y Control Interno), Oficinas Macroterritoriales y Oficinas Territoriales, de La Comisión, atender, estudiar, resolver de fondo y de manera oportuna, las peticiones que sean recibidas por La Comisión, que sean de su competencia de acuerdo con lo establecido en los manuales de funciones por dependencia y específicos de cargo. En consecuencia, serán los únicos servidores de La Comisión, autorizados para suscribir las respuestas correspondientes.

Parágrafo 1. Cada dependencia y servidor de La Comisión, será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en la ruta de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

Parágrafo 2. Cuando la petición implique la respuesta de más de una dependencia, se asignará la responsabilidad a la dependencia que tenga mayor incidencia en el manejo de



temas asociados a la respuesta, para que articule con las demás y consolide la respuesta de fondo y de manera oportuna que se debe dar al peticionario.

Parágrafo 3. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá devolverla inmediatamente a Gestión documental, dependencia encargada de orientar la gestión de peticiones al interior de La Comisión para que se asigne a la dependencia competente.

Artículo 13. Características de la respuesta. Las respuestas que se den por los servidores competentes de La Comisión, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos presentados ante La Comisión, se resolverán oportunamente, de forma clara, completa y de fondo al asunto solicitado, so pena de incurrir en una vulneración del derecho constitucional de formular una petición y recibir pronta respuesta, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Resolver concreta y de manera clara la petición o peticiones
2. Resolver totalmente la petición o peticiones
3. Indicar las razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud
4. Usar un lenguaje claro y comprensible para el peticionario
5. Informar la dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Parágrafo 1. Las respuestas a las Peticiones deben estar firmadas por el servidor competente y deben registrar el nombre y el cargo del quien elaboró, revisó y aprobó la respuesta.

Parágrafo 2. Con el fin de efectuar el seguimiento al estado de respuesta de las PQRSD, debe mantenerse el radicado de ingreso de la petición y dar respuesta con este mismo número de radicado.

Parágrafo 3. Las respuestas dadas a las PQRSD, deben radicarse en el sistema del Área interna de trabajo de Gestión Documental que La Comisión, disponga para tal fin.

Artículo 14. Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario y deberá obedecer a las siguientes reglas:

1. La respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.

Handwritten signature or initials.

2. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
3. El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al de-recho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.
4. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
5. Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, los sujetos obligados dispondrán de un sitio físico para la consulta.

Artículo 15. Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, sea esta una dirección física o de correo electrónico. Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por La Comisión, para tal fin.

Parágrafo 1. Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a La Comisión, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad y en un lugar de acceso al público de la misma, en el área de Atención al Ciudadano o en la Oficina Territorial respectiva.

Artículo 16. Derecho de turno. De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Artículo 17. Respuesta a peticiones de información análogas. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, La Comisión, podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten. Sin embargo, si se tratase de datos sensibles o con carácter de reserva, La Comisión, solo entregará copias de la misma, mediante correo electrónico.

Artículo 18. Procedimiento en caso de que las peticiones adolezcan de requisitos. Si se observa que falta alguno de los requisitos contenidos en el artículo 6 de la presente

Cef

Resolución, y que la información o los documentos suministrados no son suficientes para decidir, o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesario para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Parágrafo 1. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Ley 1755 de 2015).

Artículo 19. Desistimiento tácito y expreso de la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento en el plazo concedido, salvo que antes de vencerse solicite prórroga hasta por un término igual. Cuando opere el desistimiento tácito, la dependencia encargada de resolver la petición ordenará 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.

Artículo 20. Atención prioritaria a las peticiones: Los responsables de gestionar respuestas al interior de La Comisión, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado, en especial, si la persona que declara prioridad tiene o demuestra la calidad de víctima. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, los responsables, conforme a las funciones que les han sido designadas adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente generando la respuesta dentro de lo cinco (5) días hábiles siguientes.

Artículo 21. Del rechazo de la petición. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, al peticionario se le indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, en los términos de los artículos 24 y 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones, documentos o el suministro de la copia o fotocopia de los mismos, por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante La Comisión, una vez invocada la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la información o los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta total o parcialmente la petición formulada. Para ello el servidor enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal Administrativo.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Artículo 22. Trámite de PQRSD sin información sobre el destinatario. A las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o o denuncias, en las que no se encuentre identificado el ciudadano que la presenta, se les dará el trámite respectivo y la respuesta se notificará en los términos del inciso segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir en la cartelera ubicada en las dependencias de La Comisión, señalando el número de radicación, para que el solicitante pueda hacerle seguimiento al trámite.

Artículo 23. De la interrupción y suspensión de los términos para resolver o contestar. Los términos para resolver o contestar se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Se suspenderán los términos en los siguientes casos:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

Artículo 24. Procedimiento de las quejas. Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Entidad o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán asignadas por los servidores del Área interna de trabajo de Gestión Documental al Secretario General quien de conformidad con el numeral 10 del artículo 22 del Decreto 588 de 2017, tiene la potestad para ejercer el poder disciplinario interno.

Artículo 25. Procedimiento de las denuncias. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán asignadas por los servidores del Área interna de trabajo de Gestión Documental de La Comisión, así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al encargado del área de trabajo de Control Interno Disciplinario.

Artículo 26. Procedimiento de los reclamos. Los reclamos serán asignados por los servidores del Área interna de trabajo de Gestión Documental de La Comisión, a la dependencia competente para verificar; tomar los correctivos a que haya lugar y responder sobre el tema frente al cual se manifiesta la inconformidad por la atención y/o el servicio prestado.

CAPÍTULO IV

De las solicitudes de información y documentos

Artículo 27. Información especial y particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en La Comisión, y a solicitar que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme al decreto Ley 588 de 2017, numeral 4°. Esta reserva no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas o legalmente competentes para ello, que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Artículo 28. De la solicitud de copias. La expedición de copias o fotocopias de documentos que reposen en La Comisión, debe ser autorizada por el responsable de la respectiva dependencia o por el servidor a quien éste haya delegado dicha facultad a excepción de la información reservada que trata el Decreto Ley 588 de 2017.

Artículo 29. Solicitud de información pública clasificada y reservada. Para el trámite y respuesta a las solicitudes de información clasificada y reservada se tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18, 19 y 20 de la ley 1712 de 2014.

Parágrafo 1. Contenido de respuesta que deniegue o rechace una solicitud de acceso a información pública por razón de clasificación o reserva. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cubija la calificación de información reservada o clasificada.
3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.
4. 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.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas la ley y en el presente decreto.

Parágrafo 2. Solicitudes con reserva de identidad. Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información podrá presentar, por medio de las entidades del Ministerio Público, solicitudes con reserva de identidad.

Para este fin, la Procuraduría General de la Nación tiene un formulario electrónico en su página web en el siguiente enlace:

<http://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.pgn.portal.frontend.Component.pagefactory.SolicitudReservadaComponentPageFactory>

El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada de las razones por las cuales se siente en peligro.

CAPÍTULO V

Responsabilidades y competencias para atención y resolución de PQRSD

Artículo 30. Funciones de las dependencias en el manejo de las PQRSD. De conformidad, con las funciones establecidas a las dependencias de la estructura organizacional de La Comisión, mediante la Resolución 0011 del 4 de septiembre de 2018, corresponde a cada una las siguientes funciones relacionadas con el manejo de las PQRSD:

Funciones de la Dirección Administrativa y Financiera:

1. Orientar las actividades de servicio a la ciudadanía relacionadas con el registro, seguimiento a las respuestas y rendición de los informes correspondientes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.

Funciones de la Dirección Administrativa y Financiera con relación al servicio al ciudadano:

1. Diseñar, coordinar y controlar el desarrollo y funcionamiento del sistema de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias –PQRSD, en los diferentes canales de

atención al ciudadano establecidos por La Comisión e informar a los ciudadanos el estado de trámite de las mismas.

2. Verificar que los canales habilitados por La Comisión, para la recepción de PQRSD se encuentre funcionando correctamente y velar por el adecuado funcionamiento del servicio al ciudadano y por la atención de PQRSD.
3. Elaborar y presentar los informes, mediciones, estadísticas, propuestas y análisis necesarios para mejorar la prestación de servicio al ciudadano.
4. Elaborar, consolidar y presentar para su publicación el informe de PQRSD y los demás informes requeridos por organismos del Estado y demás agentes externos.

Funciones de la Dirección Administrativa y Financiera con relación a Gestión Documental:

1. Recibir, radicar, distribuir y entregar las comunicaciones oficiales internas y externas, y hacer seguimiento a la gestión de las mismas.
2. Trasladar a las dependencias de la entidad o a otras entidades según corresponda, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas ante esta Entidad, de acuerdo con los procedimientos institucionales definidos.
3. El servidor o responsable del Área interna de trabajo de Gestión Documental en cumplimiento de las funciones que se le asignen, será el encargado de atender, registrar y radicar las PQRSD en el aplicativo de gestión documental; así como, trasladarlas a las dependencias o entidades competentes para responder; generar alertas preventivas de vencimiento de términos para su oportuna respuesta y hacer el respectivo seguimiento.
4. Es responsabilidad del personal asignado para desarrollar las funciones de coordinación y operación del servicio de registro, radicado y distribuciones de comunicaciones oficiales externas e internas, aplicar el procedimiento pertinente oportunamente y controlar que dichas comunicaciones se reciban y se despachen dentro de los términos fijados en las normas aplicables, generando alertas preventivas de vencimientos.
5. Presentar los informes requeridos en los términos de la Ley 190 de 1995, Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.

Funciones de la Oficina de Control Interno:

1. Vigilar que la atención que presten las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos estén de acuerdo con la normatividad legal vigente.
2. Rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1174 de 2011.

Funciones de Todas las dependencias de la Estructura organizacional

1. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.

Artículo 31. Responsabilidad. Es responsabilidad del Presidente, el Secretario General, Directores de área, Coordinador de Procesos, Coordinadores de Objetivo, Coordinadores de Estrategia; y Asesores Expertos responsables de las Oficinas Asesoras, Oficinas Macroterritoriales y Oficinas Territoriales, de La Comisión, gestionar la oportuna respuesta de las comunicaciones oficiales internas y externas.

Artículo 32. Falta disciplinaria. De conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, 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 gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

CAPÍTULO VI De las firmas

Artículo 33. Firmas de comunicaciones. Las comunicaciones oficiales que emita La Comisión, serán firmadas por alguno de los siguientes servidores: Comisionados y Comisionadas, Presidente, Secretario General, Directores de área, Coordinador de Procesos, Coordinadores de Objetivo, Asesores Expertos responsables de Oficinas Asesoras y de las Oficinas Macro territoriales y Territoriales de La Comisión, de acuerdo con las materias de su competencia, establecidas en el Manual de Funciones por Dependencia y específico por cargo.

Parágrafo 1. Los servidores previamente citados suscribirán exclusivamente, las comunicaciones a las que estén autorizados.

Parágrafo 2. Los contratistas no podrán suscribir comunicaciones oficiales externas.

Parágrafo 3. Las respuestas dadas por los autorizados para firmar no podrán comprometer los recursos de La Comisión y deberán ir en concordancia con lo establecido en los Planes y Programas de La Comisión.

Parágrafo 4. En caso de ausencia del Director de área o del Coordinador de Objetivo el Secretario General firmará las comunicaciones correspondientes.

Artículo 34. Firmas de los Comisionados y Comisionadas. De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 0002 de 2018 *"Por el cual se adopta el reglamento de organización y funcionamiento de La Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición"*: el pleno de los Comisionados y Comisionadas podrá emitir

sus decisiones mediante acuerdos, resoluciones, circulares, comunicaciones y otros actos administrativos y no administrativos, para el cumplimiento de sus objetivos, mandato y funciones. Las actas decisorias y Acuerdos emitidos por el Pleno de los Comisionados, serán firmados por los Comisionados y Comisionadas que corresponda, según verificación de asistencia.

Parágrafo 1. Además de las actas decisorias y Acuerdos del Pleno, los Comisionados y Comisionadas podrán firmar, aceptación a invitaciones a eventos de carácter oficial, agradecimientos, o cumplidos y remisión de material bibliográfico, entre otros.

Artículo 35. Firmas del Presidente de La Comisión. El Presidente de La Comisión como vocero público de la misma, informará oficialmente sobre los asuntos decididos por el pleno, y conforme a lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo 002 de 2018 y podrá delegar su vocería, bajo sus orientaciones, en cualquiera de los Comisionados y Comisionadas siempre que lo estime procedente y necesario, previa evaluación de los criterios de pertinencia de la delegación, nivel de especialidad del tema, efectos de la delegación y responsabilidades.

Parágrafo 1. Además de firmar las Comunicaciones como vocero de La Comisión, el Presidente de La Comisión, firmará los siguientes documentos:

1. Actos administrativos relacionados con la designación a los Comisionados y Comisionadas encargados de las acciones de articulación con las diferentes entidades del Estado que se requieran para el ejercicio de su mandato.
2. Resoluciones y órdenes, conforme a lo que defina el Pleno, sin perjuicio de las funciones atribuidas al Secretario General.
3. Comunicaciones de relacionamiento de La Comisión, con Entidades Estatales, Organismos internacionales, Entidades del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición – SIVJRN, Instituciones y Organizaciones, que se requieran para el cumplimiento del mandato de La Comisión.

Artículo 36. Firmas del Secretario General. El Secretario General, como representante legal y judicial; y ordenador del gasto de La Comisión, firmará los actos administrativos, contratos, acuerdos y convenios, derivados del cumplimiento de sus funciones, las cuales están establecidas en el artículo 22 del Decreto 588 de 2017 y el artículo 40 del Acuerdo 002 de 2018.

Parágrafo 1. Además de los actos administrativos derivados de su condición de representante legal, judicial y ordenador del gasto, el Secretario General, firmará las siguientes comunicaciones:

1. Respuestas a las peticiones de información de los órganos de control y los requerimientos que se originen desde las autoridades judiciales, administrativas y disciplinarias.
2. Solicitudes a autoridades competentes sobre medidas de protección a integrantes de La Comisión, víctimas, declarantes y demás personas que se estimen pertinentes.
3. Respuestas a las solicitudes de las entidades del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición – SIVJRNR.
4. Las solicitudes, acuerdos, propuestas, conceptos e informes que se deban presentar ante la comunidad internacional y los organismos de cooperación internacional.

Artículo 37. Firmas de los Directores de área. Los Directores de área firmarán las respuestas a derechos de petición relacionados con los temas de manejo de su competencia.

Artículo 38. Firmas del Coordinador de Procesos. El coordinador de procesos firmará lo relacionado con solicitudes de información en materias de manejo de las Coordinaciones de las estrategias y de Enfoques de La Comisión.

Artículo 39. Firmas de los Coordinadores de Objetivo. Los Coordinadores de Objetivo además de firmar las respuestas a peticiones relacionadas con los asuntos de su materia podrán firmar los siguientes documentos:

1. Solicitudes a personas y organizaciones para que contribuyan con la verdad.
2. Firma de respuestas sobre ofrecimientos de testimonios para el esclarecimiento de la verdad.
3. Convocatorias a encuentros para actos y eventos de La Comisión para el cumplimiento de los objetivos de Esclarecimiento, Convivencia, Reconocimiento y No Repetición.

Artículo 40. Firmas del Director Territorial. El Director/a Territorial firmará las respuestas a los derechos de petición sobre el despliegue territorial de La Comisión y la programación y ejecución de los planes, programas y proyectos de La Comisión en el territorio.

Artículo 41. Firmas del Coordinador Macroterritorial. El Coordinador/a Macroterritorial firmará las respuestas a solicitudes de información sobre el funcionamiento de la Macroterritorial, atención a invitaciones y convocatorias sobre actividades a desarrollar por La Comisión para el cumplimiento de los objetivos misionales en su respectivo Macroterritorio.

Artículo 42. Firmas del Coordinador Territorial. El Coordinador/a Territorial firmará las respuestas a información sobre el funcionamiento y operación de la Casa de la Verdad y sobre la agenda de actividades que se realizarán en el respectivo territorio conforme al Plan Operativo de la Comisión en el territorio.

CAPÍTULO VII
Remisión a otras disposiciones y vigencia

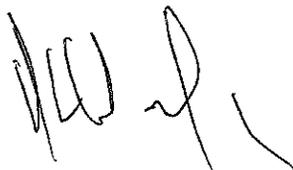
Artículo 43. Aspectos no previstos. En los aspectos no previstos en la presente Resolución se aplicará lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas especiales relativas al ejercicio del derecho de petición, así como aquellas que las modifiquen o reglamenten la materia.

Artículo 44. Ámbito de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución. Todas las dependencias de La Comisión, directivos, asesores, servidores y contratistas, en el marco de sus funciones, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición, la atención de quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones en lo de su competencia.

Artículo 45. Vigencia. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en la ciudad de Bogotá, D.C, el 19 de marzo de 2019.



MAURICIO KATZ GARCÍA
Secretario General

Proyectó: Ángel Gutiérrez. ^{AG} Abogado Oficina Jurídica, Alba Azucena Gómez, ^{AG} Asesora Secretaría General y Clara Inés Beltrán-Asesora de Gestión Documental. ^{AG}
Revisó y Aprobó: Juan Carlos Ortega Bermúdez – Director Administrativo y Financiero. ^{AG}
Revisó y aprobó: Clara María Mojica Cortés– Jefe Oficina Asesora Jurídica y Gestión Contractual. ^{AG}

