

ACUERDO 512 DE 2014

(febrero 18)

Diario Oficial No. 49.069 de 19 de febrero de 2014

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

<NOTA DE VIGENCIA: Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015>

Por el cual se reglamenta la atención del derecho de petición y las quejas al interior de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015, 'por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas y las Reclamaciones de competencia de la CNSC', publicado en el Diario Oficial No. 49.780 de 8 de febrero de 2016.

EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, el artículo [13](#) de la Ley 909 de 2004, así como conforme a lo previsto por la Ley [1437](#) de 2011 (CPACA) y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#), desarrollados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de estos; asimismo, el derecho a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, señala que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos relacionados con el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creada, y que las peticiones que formulen los ciudadanos ante esa entidad, se tramiten conforme a la regulación establecida en la Ley [1437](#) de 2011, relacionada con el procedimiento y los términos para el ejercicio del derecho de petición.

Que el artículo [13](#) numeral 1 de la Ley 909 de 2004, en cuanto a la organización y funcionamiento de la Comisión Nacional del Servicio Civil, precisa que esta adoptará su reglamento de organización y funcionamiento interno, facultad que fue desarrollada mediante el Acuerdo número 001 del 16 de diciembre de 2004, subrogado por el Acuerdo número 508 del 11 de febrero de 2014.

Que mediante el Acuerdo número [140](#) del 11 de febrero de 2010, la CNSC reglamentó la atención del derecho de petición y las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Que la Ley [1437](#) de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), derogó en su integridad el Decreto [01](#) de 1984, lo que hace necesario que se reglamente el trámite del derecho de petición ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, adaptándolo a la normatividad general vigente que lo regula.

Que el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo consagra y reglamenta el derecho de petición.

Que la honorable Corte Constitucional, en Sentencia C-[818](#) de 2011, decidió declarar inexecutable el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, relativo a la regulación del derecho de petición, comoquiera que su regulación deberá ser determinada mediante ley estatutaria, difiriendo los efectos de esa Sentencia hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin que el Congreso de la República expida la ley estatutaria correspondiente.

Que en ese sentido, se hace necesario derogar el Acuerdo número [140](#) del 11 de febrero de 2010, por el cual se adoptó el trámite del derecho de petición para las actuaciones administrativas adelantadas por la Comisión Nacional del Servicio Civil, y regular en su integridad el trámite administrativo que se le dará, no solo al derecho de petición, sino a las quejas y a los reclamos que se presenten ante la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Que la Sala Plena de Comisionados en sesión de fecha 13 de febrero de 2014, aprobó por unanimidad el presente acuerdo.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

TÍTULO I.

DERECHO DE PETICIÓN.

CAPÍTULO I.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 1o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> De conformidad con lo establecido en los artículos [13](#) y [14](#) del CPACA, constituyen modalidades del derecho de petición, las siguientes:

a) Derecho de petición en interés general y en interés particular. Toda persona tiene derecho a presentar derechos de petición ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), por motivos de interés general y/o particular y, a obtener oportuna y adecuada resolución a los mismos. Dichas peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, a menos que corresponda a otra modalidad, en cuyo caso deberá observarse el término dispuesto para el efecto;

b) Derecho de petición de copias. Es la solicitud formal de copias simples o autenticadas de

documentos producidos o que reposan en los archivos de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo;

c) Consultas. Es la solicitud escrita o verbal encaminada a conocer el parecer de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), que permita la interpretación, alcance y/o contenido de las normas de carrera administrativa y deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recibo. Las consultas deben absolverse de conformidad con el alcance señalado en el artículo [11](#) literal k) de la Ley 909 de 2004;

d) Quejas. Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con los servicios y funciones a cargo de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), y/o actuación de sus servidores, que dará lugar al inicio de las indagaciones preliminares correspondientes.

CAPÍTULO II.

FORMULACIÓN Y ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 2o. FORMULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las solicitudes que se presenten ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse de manera verbal, por escrito o a través de cualquier medio idóneo; así mismo deberán ser recibidas y radicadas en el Área de Correspondencia o la dependencia que haga sus veces, desde donde se direccionará a la dependencia competente.



ARTÍCULO 3o. PETICIONES VERBALES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> El Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y orientación al ciudadano de la CNSC, atenderá las peticiones verbales de los usuarios, en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario de trabajo establecido para la Comisión.

PARÁGRAFO. Atendiendo lo dispuesto en el inciso 4o del artículo [15](#) del CPACA, las consultas, solicitud de certificaciones, quejas y las solicitudes de copias deberán ser elevadas por escrito. En caso que el interesado lo solicite, se le facilitará un formato para ese propósito. El valor de las copias será asumido directamente por el peticionario.



ARTÍCULO 4o. PETICIONES ESPECIALES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario, procederá a identificarlo y a consignar los datos de dirección, ciudad, número telefónico, dirección electrónica si la posee y, a que el peticionario proceda a colocar la huella dactilar del dedo índice derecho o en su defecto del siguiente dedo. En caso de carecer de mano derecha, se procederá a colocar la huella del dedo índice de la mano izquierda o del siguiente dedo y se dejará la correspondiente anotación. Una vez cumplida esta formalidad, el funcionario expedirá la constancia solicitada en forma sucinta.



ARTÍCULO 5o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> De acuerdo con lo establecido por el artículo [16](#) del CPACA, las peticiones deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. 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 las que fundamenta su petición.

5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder para actuar, el que deberá tener el sello de presentación personal, si lo que se requiere es algo diferente a la notificación de un acto.

PARÁGRAFO 2o. La falta de alguno de los mencionados requisitos no impide dar respuesta, teniendo en cuenta que los mismos son de carácter enunciativo.



ARTÍCULO 6o. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS.

<Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> El personal encargado de la gestión documental en la CNSC, recibirá las peticiones escritas, las timbrará con la fecha y hora de recibo y el respectivo número de radicación. Con estos datos, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud.

Radicado el documento, el personal encargado de la gestión documental en la CNSC, deberá proceder de manera inmediata a realizar el registro de la documentación en una base de datos que deberá contener por lo menos, la siguiente información: número y fecha de radicado, nombre de quien suscribe el documento, dirección de respuesta, correo electrónico, si aceptó ser notificado por medios electrónicos, tipo de documento (peticiones de información, de copias, en interés general, en interés particular, de acceso a documentos, certificaciones, consultas, quejas, reclamaciones en segunda instancia, recursos, etc.), Despacho o dependencia a la cual se asigna, entre otras.

Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra área de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), esta deberá enviarla dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes de su recepción, al personal encargado de la gestión documental en la CNSC, para su radicación y trámite.

PARÁGRAFO. Al recibirse la petición, el personal encargado de la gestión documental en la CNSC, procederá a su revisión con el fin de constatar que reúne los requisitos señalados en el artículo [16](#) del CPACA. Si se observa que falta alguno de ellos y esta es presentada personalmente por el peticionario, en el mismo acto se le indicará la información faltante para que proceda de conformidad.

Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará a la petición.



ARTÍCULO 7o. REPARTO DE ASUNTOS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Cuando hubiese documentos relacionados con una misma actuación o actuaciones que tengan un mismo efecto, el área competente verificará la existencia de pronunciamientos anteriores sobre el tema y realizará el reparto al Despacho o dependencia que profirió el pronunciamiento inicial, en procura de garantizar el principio de unidad de criterio.



ARTÍCULO 8o. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Son responsables de atender los derechos de petición elevados ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), los servidores públicos y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

PARÁGRAFO. Cuando por circunstancias excepcionales, el funcionario al cual se le asignó la petición por reparto, no pueda dar respuesta a la misma por carecer de competencia, así se lo informará al interesado en forma inmediata y procederá dentro de los diez (10) días siguientes, a remitir la petición al funcionario competente para atenderla, en aplicación a lo dispuesto en el artículo [21](#) del CPACA.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo, según lo establecido en el artículo [14](#) del CPACA. En caso de tratarse de una solicitud de expedición de copias, el término para responder es de diez (10) días siguientes a la fecha del recibo de la petición, de conformidad con lo previsto en la normativa citada.



ARTÍCULO 10. REQUISITOS ESPECIALES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y, en especial, en el Área de Correspondencia o la dependencia que haga sus veces, o en la página Web de la Comisión.



ARTÍCULO 11. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Si al iniciar una actuación administrativa el funcionario de la dependencia competente encuentra que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir, requerirá al peticionario, para que aporte lo que haga falta, en un plazo no mayor a un (1) mes. Este requerimiento suspenderá los términos establecidos para decidir por parte de la CNSC.

No se podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), o aquella información de carácter general que las entidades públicas o privadas publiquen en la red de internet y pueda consultarse sin ninguna restricción a través de este medio.



ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO TÁCITO. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Si el interesado no presenta los documentos, información o requisitos que

se le hayan solicitado en el término de un mes (1), contados a partir de la fecha en que se realizó el requerimiento, se entenderá que ha desistido de su petición.

En este evento, el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el artículo [13](#) del CPACA.



ARTÍCULO 13. RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS O SIN DIRECCIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Cuando se presenten peticiones, quejas o reclamos anónimos o que no indiquen dirección para remisión de correspondencia o dirección electrónica, se fijará la respuesta en la página Web de la CNSC, en el link dispuesto para tal efecto, por el término de diez (10) días hábiles.

Al cabo de dicho término, el administrador de la página Web (o a quien corresponda) deberá expedir certificación de la respectiva desfijación.



ARTÍCULO 14. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> El término señalado para resolver las peticiones, se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento o recusación, según lo dispuesto por el artículo [12](#) del CPACA.

CAPÍTULO III.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DE OBTENCIÓN DE COPIAS.



ARTÍCULO 15. DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), solicitar copias de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo [24](#) del CPACA.

Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.



ARTÍCULO 16. PLAZO PARA CONTESTAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DE COPIAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información, deben resolverse en un término máximo de diez (10) días.

Si se trata de la solicitud de copias y en el término antes señalado no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada; en consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del plazo señalado en el inciso anterior.



ARTÍCULO 17. COSTO DE LAS COPIAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Cuando la solicitud de que trata el artículo anterior exceda de diez (10) copias, el interesado deberá cancelar todas las copias solicitadas, las cuales tendrán un valor

unitario de cien pesos (\$100) moneda corriente. Este valor se incrementará anualmente en un porcentaje igual al IPC, el cual se aproximará al valor siguiente que corresponda en múltiplos de 50.



ARTÍCULO 18. EXPEDICIÓN DE COPIAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Recibida la solicitud de copias y siempre que el documento a copiar no tenga carácter reservado, el funcionario competente verificará si hay lugar al cobro de las mismas, en cuyo caso, así lo informará al peticionario, señalando el valor correspondiente y el número de cuenta en la cual se debe efectuar la consignación respectiva a favor de la Comisión Nacional del Servicio Civil.



ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN GENERAL. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> En relación con la información de carácter general de la CNSC que deba publicarse en la página Web, el Despacho o la dependencia respectiva, autorizará su publicación y el funcionario encargado del Área de Informática procederá a efectuarla conforme a lo solicitado.

Corresponderá a cada una de las dependencias de la CNSC, mantener actualizada la información de carácter general que requiera ser publicada y divulgada a través de la página Web de la CNSC (www.cnsc.gov.co).



ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Tendrán el carácter de reservado únicamente los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la ley. De conformidad con el numeral 3 del artículo [31](#) de la Ley 909 de 2004, las pruebas aplicadas o a utilizarse en los procesos de selección, tienen carácter reservado y solo serán de conocimiento de las personas que indique la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), en desarrollo de los procesos de reclamación.

PARÁGRAFO. Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta o la copia de los documentos solicitados, procederá a emitir el respectivo Acto Administrativo, debidamente motivado, señalando el carácter reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes. Se informará al peticionario que contra dicho Acto, procede el trámite de insistencia, el cual en caso de presentarse deberá trasladarse junto con la documentación respectiva, al Tribunal de lo Contencioso Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, en los términos del artículo [26](#) y siguientes del CPACA.



ARTÍCULO 21. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> El examen de documentos se hará en horas de atención al público y previa autorización del Presidente, Comisionados, o los Jefes de las respectivas dependencias, o del funcionario en quien se haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente, identificándolo con la inscripción de “Carácter Reservado”.



ARTÍCULO 22. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las decisiones que resuelven negativamente las peticiones de información deberán notificarse al peticionario. Las demás se ejecutarán simplemente. Todas

estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el CPACA.

CAPÍTULO IV.

DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS.



ARTÍCULO 23. LAS SOLICITUDES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> La Comisión Nacional del Servicio Civil atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con asuntos de carrera administrativa, de conformidad con lo previsto en el literal k) del artículo [11](#) de la Ley 909 de 2004.



ARTÍCULO 24. TÉRMINO PARA CONTESTAR LAS CONSULTAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro de un plazo de treinta (30) días.



ARTÍCULO 25. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las respuestas a las consultas dadas por los servidores públicos de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [28](#) del CPACA.

CAPÍTULO V.

SOLICITUD DE CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 26. PROCEDENCIA. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> De conformidad con lo previsto en los artículos [114](#) y siguientes del Código General del Proceso, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una Oficina Pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procedimientos administrativos que se hayan surtido o que se encuentren en trámite en la entidad.



ARTÍCULO 27. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en un término máximo de diez (10) días, conforme lo establece el artículo [14](#) del CPACA.

CAPÍTULO VI.

QUEJAS.



ARTÍCULO 28. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Toda persona puede formular peticiones, quejas y reclamos ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), en lo relacionado con sus funciones y demás materias de su competencia. Para los efectos, las quejas formuladas contra la entidad que no ingresen por el aplicativo PQR, se radicarán por el personal encargado de la gestión documental en la CNSC.



— ARTÍCULO 29. TRÁMITE INTERNO DE LAS QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Una vez presentada la queja, el Área de Correspondencia o la dependencia que haga sus veces, procederá a radicarla y remitirla a la dependencia competente, a más tardar dentro del día hábil siguiente a su radicación.

Cuando la queja formulada dé cuenta de una posible irregularidad en cabeza de un servidor público de la CNSC, esta será remitida a la dependencia de Control Interno o a quien cumpla sus funciones, para que en el marco de la Ley [734](#) de 2002, adopte la decisión que corresponda.

Si la queja tiene relación con la prestación de un servicio a cargo de la CNSC, el funcionario al que se le asigne el conocimiento de la misma, deberá realizar las respectivas indagaciones sobre sus causas, con el propósito de esclarecer los hechos y proyectar los documentos tendientes a implementar los correctivos que sean necesarios para subsanar la situación en caso de que así se requiera, indicando al interesado el trámite impartido a la misma.

En caso que la queja deba remitirse a una dependencia diferente dentro de la misma entidad, el funcionario que la reciba deberá realizar su devolución al Área de Correspondencia o la dependencia que haga sus veces, a más tardar dentro del día siguiente a su recepción, para que esta la redireccione al competente.



ARTÍCULO 30. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las quejas serán atendidas y tramitadas conforme al procedimiento dispuesto en el CPACA, en lo establecido en el presente acuerdo y en el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995.



ARTÍCULO 31. FUNCIONES ADICIONALES DE CADA DEPENDENCIA EN MATERIA DE QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> En caso que la queja no sea de competencia de la entidad, deberá darse traslado de la misma al competente, dentro del término establecido en el artículo [21](#) del CPACA, informando de ello al peticionario.

CAPÍTULO VII.

DISPOSICIONES GENERALES DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 32. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva; no obstante, la Comisión Nacional del Servicio Civil podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada en los términos del artículo [18](#) del CPACA.

PARÁGRAFO. La acción disciplinaria adelantada contra un servidor público no es desistible, conforme lo señala la Ley [734](#) de 2002.



ARTÍCULO 33. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular, deberán notificarse por la CNSC, de conformidad con lo previsto en los artículos [66](#) y siguientes del CPACA.



ARTÍCULO 34. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Los procedimientos regulados por normas especiales se registrarán por ellas y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el CPACA y en el presente acuerdo y sus reformas, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 35. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> El personal encargado de la gestión documental en la CNSC, en desarrollo de sus funciones, realizará seguimiento permanente a la atención y respuesta oportuna a los derechos de petición, e informará de ello al Presidente, los Comisionados y Jefes de las dependencias.



ARTÍCULO 36. CONDUCTA DISCIPLINABLE. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> La demora o no atención injustificada en absolver las peticiones, consultas o quejas y reclamaciones, será objeto de actuación disciplinaria por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

TÍTULO II.

RECLAMACIONES.

CAPÍTULO I.

DEFINICIÓN.



ARTÍCULO 37. RECLAMACIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> Son solicitudes escritas dirigidas a obtener de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) una decisión de fondo respecto de una posible irregularidad presentada en la aplicación de las normas de carrera administrativa o las instrucciones y órdenes impartidas por la CNSC. Atendiendo lo dispuesto en el artículo [12](#) de la Ley 909 de 2004 y en el Decreto-ley 760 de 2005, las reclamaciones podrán presentarse ante la CNSC, en relación con los procesos de selección o concursos de mérito, o con el fin de obtener un pronunciamiento de segunda instancia en los temas de su competencia.

CAPÍTULO II.

RECLAMACIONES DURANTE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN O CONCURSOS DE MÉRITO.



ARTÍCULO 38. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> La Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) conocerá de las siguientes reclamaciones que se presenten durante un concurso de méritos:

a) Por no admisión al concurso. El aspirante no admitido a un concurso o proceso de selección podrá reclamar su inclusión, ante la Comisión o ante quien esta delegue, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la publicación de la lista de admitidos y no admitidos. Dichas reclamaciones deberán resolverse antes de la aplicación de la primera prueba. La decisión que

resuelve la reclamación se comunicará mediante los medios utilizados para la publicidad de la lista de admitidos y no admitidos, y contra ella no procede ningún recurso;

b) Por inconformidad en los resultados de las pruebas. Las reclamaciones frente a los resultados de las pruebas deberán presentarse ante la Comisión o ante quien esta delegue, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los resultados. La Comisión o la entidad delegada, deberá responder las reclamaciones antes de practicarse la siguiente prueba. La decisión que resuelve la petición se comunicará a través de los medios utilizados para la publicación de los resultados de las pruebas y contra ella no procede ningún recurso;

c) Reclamaciones frente a las listas de elegibles conformadas y adoptadas. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto-ley número 760 de 2005, la Comisión de Personal de la entidad u organismo interesado en el proceso de selección o concurso podrá solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación de la misma, la exclusión de los elegibles que se encuentren incurso en cualquiera de las causales previstas en el artículo ibídem. Igualmente la Comisión Nacional del Servicio Civil podrá de oficio o a solicitud de parte, excluir, incluir en la lista de elegibles o recomponer la misma, cuando se compruebe que hubo error aritmético en las sumas de los puntajes de las pruebas; también podrá ser modificada la lista de elegibles por la misma autoridad, adicionándola con una o más personas, o reubicándola cuando compruebe que hubo error, caso en el cual deberá ubicársele en el puesto que le corresponda, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 del decreto ibídem.



ARTÍCULO 39. <Acuerdo derogado por el artículo [58](#) del Acuerdo 560 de 2015> De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4o del Decreto-ley 760 de 2005, las reclamaciones deben contener por lo menos, la siguiente información:

a) Órgano al que se dirige;

b) Nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;

c) Objeto de la reclamación;

d) Razones en que se apoya;

e) Pruebas que pretende hacer valer;

f) Fecha en que sucedieron los hechos que fundamentan la reclamación, y

g) Suscripción de la reclamación.

En caso de hacerla en forma verbal, la persona que la recibe deberá elevarla a escrito y sugerir que la firme; en caso que el reclamante se niegue, se dejará constancia de ello por escrito. Lo anterior, sin perjuicio que se habilite su presentación por medios tecnológicos y/o electrónicos, para lo cual se deberán garantizar los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad de la información.



Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

