



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad

ACUERDO No 0370 DE 2020
22-12-2020



20201000003706

Por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Reclamaciones de competencia de la CNSC y se deroga el Acuerdo No. 560 de 2015.

LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 760 de 2005 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, desarrollados por la Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”, 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 artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece como deber de las entidades públicas, reglamentar la tramitación interna 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.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala que es deber 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 76 de la Ley 1474 de 2011, “*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*”, y que las peticiones que formulen los ciudadanos ante esa entidad, se tramiten conforme a la regulación establecida en la Ley 1755 de 2015, relacionada con el procedimiento y los términos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Que la Ley 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, prevé un conjunto de obligaciones tendientes a regular 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, obligaciones dirigidas a todas las entidades estatales, incluidos los órganos constitucionales autónomos como la CNSC, (Art. 5 lit. a y b).

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Constitución Política, la Comisión Nacional del Servicio Civil, en adelante CNSC, es el órgano responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, exceptuando las que tengan carácter especial de origen constitucional.

Que los artículos 11 y 12 de la Ley 909 de 2004, establecen las funciones que en materia de administración y vigilancia de la carrera administrativa le han sido asignadas a la CNSC.

Que el numeral 1 del artículo 13 de la Ley 909 de 2004, precisa que la CNSC adoptará su reglamento de organización y funcionamiento interno, facultad que fue desarrollada mediante el Acuerdo No. 001 de 16 de diciembre de 2004 y Acuerdo No. CNSC – 20181000000016 de 10 de enero de 2018 y sus posteriores acuerdos modificatorios.

Que mediante el Acuerdo No. 560 de 2015, la CNSC reglamentó la atención del Derecho de Petición y las reclamaciones presentadas ante la CNSC, tornándose necesaria su actualización conforme a la dinámica de mejora continua, adelantada en el proceso de atención al ciudadano y de notificaciones.

Que en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011, la CNSC tiene el deber de brindar en cada una de las actuaciones presentadas un trato digno, equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva sus derechos.

Que la CNSC en sesión de Sala Plena del día 17 de diciembre de 2020, aprobó por unanimidad el contenido del presente Acuerdo.

Que, en mérito de lo expuesto, la Comisión Nacional del Servicio Civil,

ACUERDA:

TÍTULO I DERECHO DE PETICIÓN

CAPÍTULO I PRINCIPIOS Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 1º. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTUACIÓN DE LA CNSC FRENTE AL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN. La presentación, trámite y respuesta de las peticiones ante la CNSC, bajo cualquiera de sus modalidades, se rige por los siguientes principios constitucionales y legales:

Principio de gratuidad: La presentación y atención de solicitudes, quejas, reclamaciones ante la CNSC es de carácter gratuito, sin perjuicio de los derechos económicos que corresponden por la inscripción en las convocatorias de competencia de la CNSC.

Principio del uso eficiente de los recursos: Cuando la información sea transferible por vía electrónica o digital, la CNSC adoptará las medidas para contribuir al medio ambiente y ahorro del uso de papel, salvo que el interesado requiera expresamente copias en medio físico.

Principio de transparencia: El trámite y respuesta de las peticiones elevadas por los ciudadanos, se rige por los principios de transparencia y moralidad administrativa, por lo tanto, la respuesta obedecerá siempre a los fines constitucionales y legales de la CNSC.

Principio de celeridad: El trámite y respuesta a las peticiones elevadas por los ciudadanos se atenderán de acuerdo con los términos establecidos en la constitución y la ley.

Principio de acceso directo: Ninguna actuación ante la CNSC requiere apoderado, sin perjuicio que el interesado designe un representante, en cuyo caso para su proceder atenderá a las formalidades previstas en la ley.

Principio de eficacia: La CNSC dispondrá de las herramientas tecnológicas y los procedimientos administrativos necesarios para garantizar la recepción y trámite de las solicitudes presentadas por los ciudadanos de conformidad con la ley.

Principio de buena fe: De acuerdo con el artículo 83 de la Constitución Política de 1991, se presumirá la buena fe en toda actuación que adelante un particular ante las autoridades públicas. Lo anterior, sin perjuicio del deber de los ciudadanos de aportar los documentos y certificaciones requeridas para la garantía del principio de meritocracia en el acceso a la carrera administrativa.

Principio de enfoque diferencial: Se aplicarán medidas diferenciales de atención de solicitudes elevadas por personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y otros sujetos de especial protección constitucional.

Principio de facilitación: En virtud de este principio, consagrado en la Ley 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

ARTÍCULO 2º. MODALIDADES DE LAS PETICIONES. - De conformidad con lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, constituyen modalidades de las peticiones ante la CNSC, las siguientes:

- a. Petición en interés general o particular:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones ante la CNSC, por motivos de interés general y/o particular y a obtener una oportuna y adecuada resolución a los mismos.
- b. Petición de documentos, certificaciones e información:** Es la solicitud formal de certificaciones, copias simples o auténticas de documentos e información producida o que reposa en los archivos de la CNSC.
- c. Consultas:** Es la solicitud escrita o verbal encaminada a conocer la doctrina o interpretación jurídica general de las normas por parte de la CNSC sobre el alcance y/o contenido de las normas de carrera administrativa. 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 la prestación del servicio y desarrollo de las funciones a cargo de la CNSC, y/o las actuaciones de sus servidores. Las quejas pueden dar lugar a acciones de mejora continua.
- e. Reclamaciones en los procesos de selección:** En relación con los procesos de selección, las reclamaciones podrán presentarse ante la CNSC o ante la entidad delegada, con el fin de obtener un pronunciamiento en los temas de su competencia.
- f. Reportes de presuntas irregularidades o actos de corrupción:** Consiste en solicitudes presentadas por ciudadanos u otras entidades, sobre la presunta comisión de irregularidades o actos de corrupción y cuyo trámite está regido por el presente acuerdo, en consonancia con las normas aplicables y especialmente, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

PARÁGRAFO. Los recursos de reposición o de apelación de conocimiento de la CNSC, constituyen actuaciones administrativas regidas por la Ley 1437 de 2011 y las normas especiales que regulan materia. La recepción y asignación de recursos contra los actos administrativos que se presenten a través de los canales de atención de solicitudes dispuestos, se rigen por el presente Acuerdo, pero su trámite y resolución, por las normas aplicables, especialmente las Leyes 909 de 2004, 1437 de 2011, el Decreto Ley 760 de 2005 y demás normas aplicables.

CAPÍTULO II FORMULACIÓN Y ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 3º. FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES.- Las solicitudes que se presenten ante la CNSC, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse de manera verbal y escrita a través los canales dispuestos para este fin; así mismo podrán ser recibidas y radicadas a través de la Ventanilla Única, administrada por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano; herramienta que permite que la solicitud sea asignada directamente a la dependencia competente, de igual forma las peticiones que lleguen a la bandeja del administrador deberán ser reasignadas a la dependencia competente, a más tardar el día hábil siguiente, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2011.

La Ventanilla Única es un formulario adoptado por la CNSC, a través del cual el ciudadano radica sus peticiones, quejas, reclamos, trámites y servicios; ubicada en el sitio web a través de link <http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/>

ARTÍCULO 4º. CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. La CNSC dispone del siguiente conjunto de canales oficiales para la recepción de peticiones:

Por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Reclamaciones de competencia de la CNSC y se deroga el Acuerdo No. 560 de 2015.

	Canal oficial	Descripción del canal	Tipos de solicitudes
1	Presencial	Carrera 16 No. 96 - 64, Piso 7 Bogotá D.C. Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de interés general y particular. - Peticiones verbales. - Solicitudes de Información y documentos. - Quejas. -Felicitaciones. -Sugerencias. - Reclamaciones. - Denuncias de presuntas irregularidades o actos de corrupción.
2	Canal Virtual – Ventanilla Única	Ventanilla Única http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de interés general y particular. - Solicitudes de Información y documentos. - Quejas. -Felicitaciones. -Sugerencias. - Reclamaciones. - Denuncias de presuntas irregularidades o actos de corrupción.
3	Canal Virtual Correo Electrónico Institucional	atencionalciudadano@cnsc.gov.co	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de interés general y particular. - Solicitudes de Información y documentos. - Quejas. - Reclamaciones. -Felicitaciones. -Sugerencias. -Denuncias de presuntas irregularidades o actos de corrupción.
4	Canal Virtual Chat	Chat https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/chat Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de interés general y particular. - Solicitudes de Información, certificaciones y documentos. - Quejas. - Reclamaciones. Felicitaciones. -Sugerencias. - Denuncias de presuntas irregularidades o actos de corrupción.
5	Atención telefónica	Contact Center 57 (1) 3259700 FAX 3259713 Línea nacional 01900 3311011 Llamada web https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/llamada-telefonica-por-la-web Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de interés general y particular. - Peticiones verbales. - Solicitudes de Información, certificaciones y documentos. - Quejas. - Reclamaciones. Felicitaciones. -Sugerencias. - Denuncias de presuntas irregularidades o actos de corrupción.
6	SIMO Sistema de Apoyo para la Igualdad el Mérito y la Oportunidad.	https://simo.cnsc.gov.co/	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamaciones frente las diferentes etapas de los procesos de selección durante las fechas establecidas y solicitud de acceso a pruebas cuando se requiera.

PARÁGRAFO. No se recepcionarán correos, canales o buzones distintos a los establecidos en el presente Acuerdo, salvo que medie autorización de Sala Plena de la CNSC, cuando así lo justifique alguna necesidad imperativa.

ARTÍCULO 5º. SOLICITUDES ELEVADAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES. Cuando se reciban solicitudes a través de redes sociales de Facebook, Twitter u otras, el área de comunicaciones remitirá una respuesta automática, indicando los canales dispuestos por la CNSC para la recepción de solicitudes. Así mismo, cuando considere pertinente en razón al contenido de la solicitud deberá remitir el mensaje al correo atencionalciudadano@cnsc.gov.co para ser radicado a través del Sistema de Gestión Documental - SGD.

ARTÍCULO 6º. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Podrán acumularse en el mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones realizadas por una misma persona, siempre que provenga de la misma causa, objeto o situaciones similares o conexas.

ARTÍCULO 7º. PETICIONES VERBALES. El Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano de la CNSC, centralizará la atención de las solicitudes verbales que presenten los usuarios en forma presencial y no presencial, de acuerdo con las regulaciones establecidas en el Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015,

Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

La respuesta a la petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Las solicitudes elevadas por ciudadanos que no hablen el idioma castellano, sino dialectos o lenguas propias, serán atendidas de conformidad con lo previsto en el citado Decreto.

No será necesario dejar constancia ni radicar la petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Los servidores del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano registrarán en el módulo de PQR dispuesto, a los ciudadanos que se atienden a través de los canales, telefónico, presencial y chat.

ARTÍCULO 8º. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, 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 documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través de apoderado, éste deberá acompañar el respectivo poder para actuar, que deberá tener la constancia de presentación personal sin perjuicio de las excepciones que para tal efecto contengan las normas especiales de carrera o en su defecto el CPACA.

ARTÍCULO 9º. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS. El personal encargado de radicar las peticiones presentadas de manera física, una vez verificado el contenido y el cumplimiento de los requisitos mínimos aducidos en el anterior artículo, imprimirá el sticker que indicará la fecha, hora y número asignado por el SGD. Con estos datos, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través de la Ventanilla Única, el aplicativo generará automáticamente el número de radicación y el código de verificación con los cuales el peticionario podrá hacer seguimiento a la solicitud por medio del sitio web.

Las peticiones presentadas a través del correo electrónico atencionalciudadano@cns.gov.co serán radicadas en orden de llegada en el Sistema de Gestión Documental.

Las reclamaciones en el marco de un proceso de selección, únicamente podrán ser presentadas a través del aplicativo SIMO, en las fechas previamente establecidas, en donde automáticamente se genera un identificador o ID, por medio del cual el aspirante podrá consultar a través de la misma plataforma, el estado, fecha, asunto, clase de reclamación y la respuesta otorgada.

PARÁGRAFO. Si el personal a cargo de la recepción de correspondencia observa la falta de alguno de los requisitos mínimos contemplados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, en el mismo momento indicará al ciudadano cuál es la información faltante para que proceda de conformidad.

Por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Reclamaciones de competencia de la CNSC y se deroga el Acuerdo No. 560 de 2015.

De acuerdo con el párrafo del artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, en concordancia con el párrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

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.

El servidor encargado del reparto de las solicitudes radicadas a través de la ventanilla única en cada una de las dependencias podrá devolver las peticiones confusas o incompletas al administrador de la herramienta, para que este le informe al ciudadano el estado de su trámite y modificaciones que deba realizar a su petición

ARTÍCULO 10°. REPARTO DE ASUNTOS Y COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. Son responsables de atender las peticiones elevadas ante la CNSC, los servidores públicos y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada. Las solicitudes radicadas en la CNSC por cualquiera de los canales establecidos y registradas a través del SGD - Ventanilla Única, correo electrónico y ventanilla física-, serán repartidas a cada uno de los Despachos y dependencias, de acuerdo con la matriz de distribución establecida.

ARTÍCULO 11°. SOLICITUDES DE COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD. Si el Despacho o Dependencia destinataria de la solicitud determina que, ésta no hace parte del ámbito de competencia de la CNSC, la remitirá a más tardar el día hábil siguiente al enrutador del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano para que este realice el trámite de traslado por competencia, dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación, informando tal situación al peticionario dentro del mismo término, caso en el cual le deberá adjuntar copia del traslado realizado.

ARTÍCULO 12°. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas presenten derecho de petición de interés general o consulta, con contenido análogo o similar, la CNSC podrá emitir, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en su portal web y entregará copia de esta a quienes la soliciten.

ARTÍCULO 13°. TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES. Las peticiones se resolverán o contestarán en los términos legales generales y especiales, de acuerdo con el siguiente cuadro.

Tipo solicitud	Plazo máximo para dar respuesta -Días hábiles-	Norma Jurídica
Solicitud de documentos y de información.	10	Art. 14.1 Ley 1755/2015 (Existe silencio administrativo positivo)
Solicitudes provenientes de entidades públicas.	10	Art. 30 Ley 1755/15
Solicitudes de competencia de otras entidades.	5 Para remitir al competente e informar al solicitante	Art. 21 Ley 1755/15
Solicitudes inicio actuaciones administrativas o generales no sometidas a términos especiales.	15	Art. 14 Ley 1755/15
Solicitudes de absolución de consultas.	30	Art. 14.2 Ley 1755/2015
Solicitud Defensoría del Pueblo.	5	Art. 15 Ley 24/1992
Solicitud de informes por los Congresista.	5	Art. 258 Ley 5/1992
Solicitud de información o documentos por parte de Cámaras Legislativas o Comisiones.	10	Art. 260 Ley 5/1992

ARTÍCULO 14°. REQUISITOS ESPECIALES. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos se fijará en un lugar visible al público o en la oficina del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.

ARTÍCULO 15º. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES PARA TRAMITAR PETICIONES INCOMPLETAS y DESISTIMIENTO TÁCITO. 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 dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, 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. Una vez el peticionario aporte los documentos o informes requeridos, se reanuda el término para responder la petición.

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

Si el interesado no presenta los documentos, información o requisitos que se le hayan solicitado en el término de un (1) mes, contados a partir de la fecha en que reciba 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 en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 16º. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, a través de los canales dispuestos se podrá contestar la solicitud referenciando 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.

ARTÍCULO 17º. RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS O SIN DIRECCIÓN. Cuando se presenten peticiones, quejas, o reclamos anónimos, que no indiquen dirección para remisión de correspondencia o dirección electrónica, su respuesta se fijará en el sitio web de la CNSC, en el link dispuesto para tal fin por el término de diez (10) días hábiles.

Este mismo trámite se surtirá cuando por causa certificada por la empresa de correo contratado por la CNSC para tal fin, no haya sido posible la entrega física del documento en la dirección reportada por el peticionario, o cuando el correo electrónico suministrado por el peticionario sea erróneo.

Al cabo de dicho término, y en caso de ser requerido el administrador del sitio web o a quien corresponda deberá expedir certificación de la respectiva desfijación.

ARTICULO 18º. RESERVA DE IDENTIDAD. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, atendiendo el Parágrafo del artículo 4º de la Ley 1712 de 2014, haciendo uso de la categoría habilitada en la Ventanilla Única, peticiones que serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo.

ARTÍCULO 19º. PRÓRROGA O ADICIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el responsable en la CNSC debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 20º. ATENCIÓN PREFERENCIAL. A través del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública de conformidad con el artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012, el artículo 2.2.3.12.8 del Decreto 1166 de 2016 y demás normas aplicables en la materia.

La CNSC, a través del área de comunicaciones, deberá asegurar el acceso a la información sobre los asuntos de competencia de la CNSC a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas con discapacidad.

CAPÍTULO III DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DE EXPEDICIÓN DE COPIAS

ARTÍCULO 21º. DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la 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 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

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

ARTÍCULO 22º. EXPEDICIÓN DE COPIAS. Recibida la solicitud de copias y si el contenido del documento a copiar no tiene el carácter reservado, estas serán entregadas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, preferiblemente en documento electrónico a través de las herramientas tecnológicas disponibles, atendiendo para ello la Política de Gobierno Digital y el Decreto Reglamentario 1008 de 2018. Lo anterior sin perjuicio que el peticionario requiera las copias en forma física, caso en el cual serán suministradas por la CNSC sin costo alguno.

ARTÍCULO 23º. INFORMACIÓN GENERAL. En relación con la información de carácter general de la CNSC que deba publicarse en el sitio web, el Despacho o la dependencia respectiva, autorizará su publicación y el funcionario encargado del área de comunicaciones procederá a efectuarla conforme a lo solicitado.

Corresponderá a cada uno de los Despachos o dependencias de la CNSC, mantener actualizada la información de carácter general que requiera ser publicada y divulgada a través del sitio web de la CNSC (www.cnsc.gov.co).

ARTÍCULO 24º. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. 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 sólo serán de conocimiento de las personas que indique la CNSC, en desarrollo de los procesos de reclamación de cada una de las Convocatorias y siguiendo el procedimiento dispuesto en el Acuerdo No. CNSC – 2016100000086 de 2016, modificado por el Acuerdo No. CNSC – 2310000036 de 2017¹ o las que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

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 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 26 la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 25º. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en horas de atención al público y previa autorización del Presidente, Comisionados o Jefes de las respectivas dependencias, o del funcionario en quien se haya delegado dicha facultad. Los documentos que

¹ “Por los cuales se establece el procedimiento para procesos de reclamación y acceso a pruebas”

tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente, identificándolos con la inscripción de “Carácter Reservado”.

ARTÍCULO 26º. COMUNICACIÓN O NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. Las decisiones que resuelven negativamente las peticiones de información deberán comunicarse o notificarse al peticionario. Las demás se ejecutarán simplemente.

CAPÍTULO IV DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

ARTÍCULO 27º. LAS SOLICITUDES. La CNSC atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, que requieran su concepto en asuntos de administración y vigilancia de la carrera administrativa descritos en los artículos 11 y 12 de la Ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios, de conformidad con lo previsto en el literal k) del artículo 11 de la mencionada ley.

ARTÍCULO 28º. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las consultas dadas por la CNSC no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de ésta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO V

QUEJAS

ARTÍCULO 29º. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS. Toda persona puede formular peticiones, quejas y reclamos ante la CNSC, en lo relacionado con sus funciones y demás asuntos de su competencia. Para el efecto, las quejas formuladas que no ingresen por la Ventanilla Única, se radicarán en el SGD de la CNSC.

ARTÍCULO 30º. TRÁMITE INTERNO DE LAS QUEJAS Y DE PRESUNTAS IRREGULARIDADES O DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN. Una vez presentada la queja por cualquiera de los canales dispuestos por la CNSC de que trata el artículo 4 del presente Acuerdo, el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, procederá a través de la Ventanilla Única, a radicarla si es del caso y remitirla al Despacho o 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, ésta será remitida a la Dependencia de Control Interno Disciplinario o a quien cumpla sus funciones, para que en el marco de la Ley 734 de 2002, adopte la decisión que corresponda, con copia al jefe inmediato o al supervisor o interventor del contrato.

Si la queja tiene relación con la prestación de un servicio a cargo de la CNSC, a quien 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 proyectar los documentos tendientes a implementar los correctivos que sean necesarios para subsanar la situación en caso que así se requiera, indicando al interesado el trámite impartido a la misma.

ARTÍCULO 31º. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS. Las quejas serán atendidas y tramitadas conforme al procedimiento dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, en lo establecido en el presente Acuerdo y en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES GENERALES DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 32º. DESISTIMIENTO EXPRESO O RETIRO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva; no obstante, la CNSC 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 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO. La queja disciplinaria adelantada contra un servidor público no es desistible, conforme lo señala el artículo 29 de la Ley 734 de 2002.

ARTÍCULO 33º. RESPUESTA A LAS PETICIONES. Las respuestas a las peticiones elevadas ante la CNSC se remitirán al peticionario a la dirección física o electrónica indicada por éste en su solicitud.

ARTÍCULO 34º. SILENCIO ADMINISTRATIVO. Cuando transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de radicación de la petición y la CNSC no haya comunicado respuesta al interesado, se entenderá que ésta es negativa.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a la CNSC. Tampoco la excusará del deber de dar respuesta a la petición, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se hubiera notificado del auto admisorio de la demanda.

ARTÍCULO 35º. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán por éstas y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA y en el presente Acuerdo y sus reformas, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 36º. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PQRS. El Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, realizará seguimiento permanente a la atención y respuesta oportuna a los derechos de petición, e informará de ello a los jefes de las dependencias y enrutadores, de conformidad con los procedimientos establecidos para ello.

ARTÍCULO 37º. CONSECUENCIAS DEL DESCONOCIMIENTO INJUSTIFICADO DE TÉRMINOS. La falta de atención a las peticiones y el desconocimiento injustificado de los términos para resolverlas, serán puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

TÍTULO II RECLAMACIONES

CAPÍTULO I ÁMBITO DE COMPETENCIA Y REQUISITOS DE FORMA

ARTÍCULO 38º. ÁMBITO DE COMPETENCIA. 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, así como las que se radiquen en segunda instancia en los temas de su competencia, tales como encargo, desmejora laboral e incorporación, previo pronunciamiento de las Comisiones de Personal en primera instancia.

ARTÍCULO 39º. REQUISITOS DE FORMA Y FONDO PARA LAS RECLAMACIONES. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto Ley 760 de 2005, las reclamaciones escritas 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 de que el reclamante se niegue, se dejará constancia de ello por escrito.

CAPÍTULO II RECLAMACIONES DURANTE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

ARTÍCULO 40º. COMPETENCIA Y TRÁMITE PARA DECIDIR LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON LOS PROCESOS DE SELECCIÓN. La CNSC o la entidad contratada o delegada como operador para la realización del proceso de selección, conocerá de las siguientes reclamaciones que se presenten durante el proceso de selección:

- a. Por no admisión al proceso de selección:** 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 al concurso. Dichas reclamaciones deberán resolverse antes de la aplicación de la primera prueba.

La decisión que resuelve la reclamación se comunicará a través de 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 contra los resultados de las pruebas aplicadas en los procesos de selección, se presentarán por los aspirantes únicamente a través del Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad (SIMO), dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los mismos, de conformidad con las disposiciones del artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005.

La decisión que resuelve la petición se publicará en el sitio web de la CNSC (www.cnsc.gov.co), enlace SIMO, y/o en la página web de la institución de educación superior contratada para realizar esta etapa del proceso de selección, y contra ella no procede ningún recurso.

En lo que respecta a las reclamaciones por los resultados de las pruebas escritas, se deberá tener en cuenta lo preceptuado por la CNSC mediante los Acuerdos Nos. CNSC – 20161000000086 de 2016 y No. CNSC – 2310000036 de 2017², o las que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

- c. Reclamaciones frente a las listas de elegibles conformadas:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Ley 760 de 2005, la Comisión de Personal de la entidad podrá solicitar a la CNSC, a través de SIMO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación de la misma, la exclusión de los elegibles que se encuentren incursos en cualquiera de las causales previstas en el artículo antes mencionado.

Igualmente se podrá solicitar a la CNSC, excluir de la lista de elegibles al participante de un concurso o proceso de selección, cuando se compruebe que hubo error aritmético en las sumas de los puntajes de las pruebas aplicadas; también podrá ser modificada la lista de elegibles por la misma autoridad, adicionándola con una o más personas, o reubicándola cuando se 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 Ley 760 de 2005.

Las solicitudes de exclusión radicadas ante la CNSC, serán remitidas a los Despachos de los Comisionados que adelantan la convocatoria respectiva, para su trámite y respuesta de fondo.

- d. Por presuntas irregularidades o errores en el proceso de selección:** La entidad u organismo interesado en un proceso de selección o concurso, la Comisión de Personal de éste o cualquier participante podrán solicitar a la CNSC, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia del hecho o acto que estime irregular en la realización del proceso respectivo, que lo deje sin efecto en forma total o parcial.

Dentro del mismo término, podrán solicitar a la CNSC, dejar sin efecto en su totalidad el concurso o proceso de selección, cuando en la convocatoria se detecten errores u omisiones relacionados con el empleo objeto del concurso o con la entidad u organismo a la cual pertenece el empleo o con las pruebas o instrumentos de selección, cuando dichos errores u omisiones afecten de manera grave el proceso.

² Por los cuales se establece el procedimiento para procesos de reclamación y acceso a pruebas.

La decisión anterior no podrá ser delegada en los operadores autorizados por la ley para adelantar los procesos de selección y por ende, la reclamación será remitida por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano o al Grupo de Gestión Documental, según corresponda, a los Despachos de los Comisionados que adelantan la convocatoria respectiva, para su trámite y respuesta de fondo.

PARÁGRAFO: Las reclamaciones de que trata el presente artículo se tramitarán en los términos previstos en el Decreto Ley 760 de 2005 y en lo no contemplado por éste, conforme a las disposiciones contenidas en el CPACA.

CAPÍTULO III RECLAMACIONES POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 41º. COMPETENCIA PARA CONOCER DE LAS RECLAMACIONES LABORALES POR PRESUNTA VULNERACION DE LOS DERECHOS DE CARRERA. Conforme a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 760 de 2005 y en su defecto por la Ley 1437 de 2011, los servidores con derechos de carrera podrán acudir a la reclamación laboral cuando consideren se les ha vulnerado el derecho preferencial a ser incorporados, bien porque no se les incorporó o por el desmejoramiento de las condiciones laborales por efectos de la incorporación; por los encargos o por desmejoramiento de las condiciones laborales, con los requisitos previstos en las mencionadas normas. La reclamación será conocida en primera instancia por la Comisión de Personal de la respectiva entidad y en segunda instancia por la CNSC.

ARTÍCULO 42º. TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES LABORALES POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE CARRERA. Pueden presentarse por cualquier medio, la CNSC es competente en los siguientes casos:

1. En única instancia, cuando el servidor con derechos de carrera administrativa reclamante, ejerza funciones en una entidad que no haya creado su respectiva Comisión de Personal, de conformidad con el numeral 3 del artículo 16 de la Ley 909 de 2004, o que a pesar de ordenar la CNSC la conformación de dicho órgano colegiado, se presente una imposibilidad material por causas ajenas a la entidad.
2. En primera instancia, a través de la Comisión de Personal de la entidad, cuando el reclamante sea un servidor que ostente derechos de carrera en la CNSC.
3. En segunda instancia, cuando las Comisiones de Personal de las entidades administradas y vigiladas por la Comisión Nacional del Servicio Civil, se hayan pronunciado previamente de fondo, configurando así la posibilidad para impugnar ante la CNSC.

ARTÍCULO 43º. PLAZOS LEGALES PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES LABORALES POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DE DERECHOS DE CARRERA. Téngase en cuenta el siguiente cuadro de trámites, plazos, competencias y cómputo de términos para el trámite de las reclamaciones laborales en materia de derechos de carrera.

ítem	Trámite	Plazo en días hábiles para presentación de la reclamación	Entidad u órgano competente para resolver la reclamación o el recurso	Cómputo
1	Reclamaciones laborales en primera instancia por Incorporación o por sus efectos.	5 (Art. 31 DL 760/05)	- Comisiones de Personal. - CNSC cuando no se haya conformado la Comisión de Personal.	Días hábiles siguientes a la comunicación de supresión del cargo.
2	Reclamaciones laborales por desmejoramiento de condiciones laborales.	10 ³	- Comisiones de Personal.	Contados a partir del momento de la publicidad del acto lesivo o del

³ Circular 20191000000127. Por la cual se imparten instrucciones sobre el trámite de reclamaciones laborales de competencia de la Comisión de Personal y de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Sala Plena de Comisionados. CNSC. 24 de septiembre de 2019. Pág. 2.

Por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Reclamaciones de competencia de la CNSC y se deroga el Acuerdo No. 560 de 2015.

ítem	Trámite	Plazo en días hábiles para presentación de la reclamación	Entidad u órgano competente para resolver la reclamación o el recurso	Cómputo
			- CNSC cuando no se haya conformado la Comisión de Personal.	conocimiento del mismo, cuando no se haya dado la debida publicidad ⁴ .
3	Reclamaciones laborales por encargo.	10 ⁵	- Comisiones de Personal. - CNSC cuando no se haya conformado la Comisión de Personal.	Contados a partir del momento de la publicidad del acto lesivo o del conocimiento del mismo, cuando no se haya dado la debida publicidad ⁶ .
4	Reclamación laboral por inconformidad con los compromisos o ausencia de concertación para la fijación de los compromisos en el marco de la Evaluación del Desempeño Laboral.	2	- Comisiones de Personal. - CNSC cuando no se ha conformado la Comisión de Personal.	Siguientes a la fijación o comunicación de los compromisos al evaluado.
5	Impugnación de la decisión de la Comisión de Personal ante la CNSC.	10	CNSC	Contados a partir de la notificación de la decisión de primera instancia por parte de la Comisión de Personal.
6	Recurso de reposición contra la decisión y archivo de la reclamación laboral adoptada por la Comisión de Personal o la CNSC, según corresponda.	10	Comisión de Personal y/o la CNSC.	Contados a partir de la notificación de la decisión de archivo por parte de la Comisión de Personal y/o la CNSC.

ARTÍCULO 44º. TRÁMITE DE RECLAMACIONES LABORALES POR PARTE DE LA CNSC EN ÚNICA INSTANCIA. La CNSC es competente en única instancia, cuando el reclamante labore en una entidad que no haya conformado su respectiva Comisión de Personal, o cuando a pesar de la orden emitida por la CNSC, exista una imposibilidad material para conformarla en la respectiva entidad. En estos casos, el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano o el Grupo de Gestión Documental según corresponda, remitirá el asunto máximo dentro de los tres (3) días siguientes al enrutador de la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC, quienes realizarán el trámite pertinente.

Lo anterior, sin perjuicio de las consecuencias de que trata la Circular No. 2019100000127 del 24 de septiembre de 2019 o las que la modifiquen, sustituyan o adicionen frente a la entidad que no ha constituido la respectiva Comisión de Personal.

ARTÍCULO 45º. TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES LABORALES POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE CARRERA DE COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DE PERSONAL DE LA CNSC. Cuando un servidor con derechos de carrera de la CNSC presente una reclamación ante la Comisión de Personal de la entidad, el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano o el Grupo de Gestión Documental, según corresponda, procederá a remitir la respectiva reclamación máximo dentro de los tres (3) días siguientes ante el Grupo de Talento Humano, para que se examine el asunto y se convoque la Comisión de Personal de la CNSC.

Será la Comisión de Personal de la CNSC, el órgano que se pronuncie sobre la oportunidad y procedencia de la reclamación laboral en primera instancia, de acuerdo con las normas y procedimientos aplicables. La impugnación contra la decisión de la Comisión de Personal de la CNSC, cuando sea procedente, será remitida a la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC para su trámite y resolución.

⁴ Ibídem.

⁵ Ibídem.

⁶ Ibídem.

ARTÍCULO 46º. TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES LABORALES POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE CARRERA DE COMPETENCIA DE LAS COMISIONES DE PERSONAL. Cuando una reclamación laboral de competencia de las Comisiones de Personal en primera o única instancia, sea presentada directamente ante la CNSC, la misma procederá a su remisión dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes, a la Comisión de Personal de la respectiva entidad competente e informará al reclamante de la remisión efectuada.

Las decisiones de archivo de las reclamaciones laborales adoptadas por las Comisiones de Personal por ser improcedentes o extemporáneas, únicamente son susceptibles del recurso de reposición ante ese mismo órgano colegiado, conforme al artículo 5 del Decreto Ley 760 de 2005.

En caso de que se formulen ante la CNSC, recursos contra las decisiones de archivo de las reclamaciones laborales proferidas por parte de las Comisiones de Personal, la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC, remitirá el recurso ante la respectiva Comisión de Personal.

ARTÍCULO 47º. TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES LABORALES POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE CARRERA DE COMPETENCIA DE LA CNSC EN SEGUNDA INSTANCIA. Las reclamaciones laborales de competencia de la CNSC en segunda instancia y radicadas ante la entidad con posterioridad al 5 de julio de 2019⁷, serán remitidas por el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano o Grupo de Gestión Documental, según sea el caso, máximo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados a partir de su radicación, a la Dirección de Vigilancia de Carrera Administrativa de la CNSC para su trámite, sustanciación y decisión de fondo, de conformidad con la Resolución No. CNSC 20196000055925 del 07 de junio de 2019 o las que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Cuando se trate de impugnaciones contra decisiones adoptadas por parte de las Secretarías de Educación de las entidades territoriales certificadas, la impugnación será remitida al Despacho competente de conformidad con la Resolución No. 125 de 13 de febrero de 2014 o las que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

ARTÍCULO 48º. TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES LABORALES POR INCONFORMIDAD CON LOS COMPROMISOS LABORALES O AUSENCIA DE CONCERTACIÓN EN EL MARCO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL. Toda actuación planteada ante la CNSC, relacionada con la inconformidad con los compromisos laborales o ausencia de concertación para la fijación de los compromisos laborales en el marco de la evaluación del desempeño laboral, será rechazada por cuanto el asunto es de exclusiva competencia de las Comisiones de Personal en única instancia. En el evento que la reclamación en referencia, sea presentada por un servidor con derechos de carrera de la CNSC, conocerá la Comisión de Personal de esta entidad.

ARTÍCULO 49º. PRUEBAS, ACTUACIÓN, DECISIÓN, EFECTOS Y NOTIFICACIONES DE LAS DECISIONES DE LA CNSC EN SEDE DE IMPUGNACIÓN. Son aplicables las reglas consagradas en la Circular No. 20191000000127 del 24 de septiembre de 2019 de la CNSC o las que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Allegada la reclamación, la CNSC, según sea el caso, decidirá de plano, salvo que sea necesaria la práctica de pruebas, caso en el cual se dispondrá su realización en un término no mayor a treinta (30) días. Cuando sean tres (3) o más las partes o interesados en la actuación o se deban practicar en el exterior, el término probatorio podrá ser hasta de sesenta (60) días.

ARTÍCULO 50º. DECISIÓN FRENTE A LA RECLAMACIÓN. Con fundamento en los documentos aportados por el reclamante y en las pruebas que se hubieren practicado, se deberá resolver la reclamación mediante acto administrativo motivado en el que se indique en su parte resolutive los recursos que proceden contra el mismo, el órgano o autoridad ante quien deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La decisión que resuelva la reclamación deberá ser notificada al reclamante en los términos y condiciones establecidos en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 1º: Contra la decisión adoptada por la Comisión de Personal que resuelva de fondo la reclamación presentada por presunta vulneración del derecho a encargo o por desmejoramiento de las

⁷ Según publicación ordinaria de la Resolución No. CNSC 20196000055925 de 2019 en el Diario Oficial No.51005 el día 5 de julio de 2019.

condiciones laborales, procederá la reclamación en segunda instancia, o el recurso de apelación, tratándose de la reclamación por incorporación, que deberá interponerse ante la misma Comisión de Personal dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del acto administrativo que resuelva la reclamación o de manera directa ante la CNSC.

La impugnación y el expediente respectivo debidamente foliado, deberán ser remitidos a la Dirección de Vigilancia de la CNSC, por medios físicos o electrónicos por la respectiva Comisión de Personal, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su interposición para que se estudie la reclamación en segunda instancia o se decrete la improcedencia de esta, según resulte pertinente.

PARÁGRAFO 2º: Contra la decisión adoptada por la CNSC que resuelva de fondo la reclamación presentada, no procederá recurso alguno.

TÍTULO III DE LAS NOTIFICACIONES

ARTÍCULO 51º. NOTIFICACIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE APOYO PARA LA IGUALDAD, EL MÉRITO Y LA OPORTUNIDAD –SIMO- Salvo lo dispuesto en las normas especiales de carrera administrativa, las notificaciones personales de las decisiones que adopte la CNSC relacionadas con los procesos de selección, serán a través del Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad –SIMO.

En relación con actuaciones administrativas de otro carácter, las notificaciones y comunicaciones se surtirán en los términos y condiciones establecidos en la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 52º. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. Los actos administrativos que requieran ser notificados y/o comunicados, deberán remitirse al área de notificaciones de la CNSC, con la información suficiente para que esta realice el trámite que corresponda según el caso, como lo establece el Procedimiento de Atención al Ciudadano y Notificaciones.

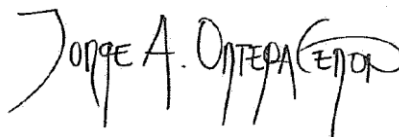
ARTÍCULO 53º. DIVULGACIÓN. - Para efectos de divulgación, el presente Acuerdo será publicado en el sitio web de la CNSC (www.cnsc.gov.co) y publicado en el Diario Oficial.

ARTÍCULO 54º. Los vacíos que se presenten en este Acuerdo se complementarán, en lo que corresponda, con las normas aplicables del Decreto Ley 760 de 2005, en la Ley 1437 de 2011 o en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 55º. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Acuerdo No. 560 del 28 de diciembre de 2015.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., 22 de Diciembre de 2020



JORGE A. ORTEGA CERÓN
Presidente

Aprobó: Víctor Hugo Gallego Cruz – Secretario General 

Revisó: Rafael Ricardo Acosta Rodríguez – Asesor del Despacho 

Revisó: Diana Carolina Figueroa Meriño – Asesora del Despacho 

Revisó: Luis Gabriel Rodríguez de la Rosa – Profesional Especializado del Despacho 

Proyectó: Edilma Polanía Zamora – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano