



REPÚBLICA DE COLOMBIA

**ACUERDO No. 512**

( 18 FEB. 2014 )

***“Por el cual se reglamenta la atención del derecho de petición y las quejas al interior de la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC”.***

**EI PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 19º 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 19º 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 13º numeral 1) de la Ley 909 de 2004, en cuanto a la organización y funcionamiento de la Comisión Nacional del Servicio Civil, precisa que ésta adoptará su reglamento de organización y funcionamiento interno, facultad que fue desarrollada mediante el Acuerdo No. 001 del 16 de diciembre de 2004, subrogado por el Acuerdo No. 508 del 11 de febrero de 2014.

Que mediante el Acuerdo No. 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

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

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 No. 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 sólo 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 1. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.**- 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 2. FORMULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN.**- 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

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

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 3. PETICIONES VERBALES.**- 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 4. PETICIONES ESPECIALES.**- 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 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS.**- 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, éste 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 6. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS.**- 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,

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

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, ésta 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 ésta 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 7. REPARTO DE ASUNTOS.-** 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 8. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES.-** 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 9. TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES.-** 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.-** 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 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.-** 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.

*"Por el cual se reglamenta la atención del derecho de petición y las quejas al interior de la Comisión Nacional del Servicio Civil - 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 éste medio.

**ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO TÁCITO.-** 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.** 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.-** 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.** 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.-** 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.-** 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.-** 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

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

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.-** 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.cns.gov.co](http://www.cns.gov.co)).

**ARTÍCULO 20. 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 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.-** 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.-** 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.-** 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.-** 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.-** 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 ésta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 28 del CPACA.

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

## CAPÍTULO V SOLICITUD DE CERTIFICACIONES

**ARTÍCULO 26. PROCEDENCIA.**- 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.**- 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 14º del CPACA.

## CAPÍTULO VI QUEJAS

**ARTÍCULO 28. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS.**- 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.**- 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, ésta 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 ésta la redireccione al competente.

**ARTÍCULO 30. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS.**- 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.**- 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.**- Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva; no

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

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 18º 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.-** 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.-** Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán 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.-** 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.-** 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.-** 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.** 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



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

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 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.-** 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.

**ARTÍCULO 40.** Para ser tramitadas las reclamaciones, deberán formularse dentro de los términos establecidos en el Decreto Ley 760 de 2005 y el presente Acuerdo y cumplir con cada uno de los requisitos señalados en el artículo anterior, de lo contrario, se archivarán. Contra el Acto Administrativo que ordena el archivo procede el recurso de reposición.

**ARTÍCULO 41.** Las reclamaciones contra las listas de admitidos y no admitidos a concurso y contra los resultados de pruebas, deberán ser resueltas mediante Acto Administrativo motivado, contra el que no procede recurso alguno en vía gubernativa y será comunicado por el mismo medio en el que se publicó el Acto atacado.

Las reclamaciones presentadas contra los resultados de las pruebas, deberán ser resueltas antes de la aplicación de la siguiente prueba o de la publicación de la lista de elegibles, según el caso.

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

### CAPÍTULO III RECLAMACIONES EN SEGUNDA INSTANCIA POR DERECHOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA.

**ARTÍCULO 42. COMPETENCIA PARA CONOCER LAS RECLAMACIONES LABORALES POR DERECHOS DE CARRERA.** Conforme a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto Ley 760 de 2005, 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 los efectos de la incorporación concedida, por los encargos o por desmejoramientos 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 43. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS RECLAMACIONES LABORALES.** Salvo lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto Ley 760 de 2005 para el trámite de las reclamaciones por efectos de las incorporaciones, las reclamaciones laborales por derechos de carrera en primera instancia, se presentarán dentro de los diez (10) días siguientes a que se realice la publicidad del acto lesivo de las prerrogativas de carrera.

Para el trámite en segunda instancia de las reclamaciones laborales por derechos de carrera, el término para su interposición será dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión proferida en primera instancia por la Comisión de Personal de la entidad, término en el cual el interesado podrá presentar ante la misma, reclamación en segunda instancia contra dicha decisión.

Para ser tramitadas las reclamaciones que se presenten en segunda instancia ante la CNSC, las mismas deberán atender los términos y condiciones dispuestos en los artículos 4º y 5º del Decreto Ley 760 de 2005.

**ARTÍCULO 44. EFECTO EN EL QUE SE TRAMITAN LAS RECLAMACIONES LABORALES.** En aplicación a lo dispuesto en el artículo 47 del Decreto Ley 760 de 2005, los vacíos que se presenten en este Decreto se llenarán con las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, por tanto, las reclamaciones laborales por derechos de carrera que presenten los servidores titulares de un empleo público, se tramitarán en el efecto suspensivo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 79 del CPACA.

**ARTÍCULO 45.** Si del contenido de la reclamación la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC encuentra que hay terceros que pueden verse afectados, deberá comunicarles el inicio de la actuación administrativa, para que intervengan en la actuación administrativa si a bien lo tienen.

**ARTÍCULO 46. TRÁMITE EN PRIMERA INSTANCIA.** Las Comisiones de Personal se pronunciarán dentro del marco de su competencia, tal como lo señala la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 760 de 2005 y el Decreto 1228 de 2005.

**ARTÍCULO 47.** La reclamación, el Auto que lo admite y el expediente respectivo debidamente foliado, serán remitidos en el efecto suspensivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de su admisión para que se estudie la reclamación en segunda instancia o se decrete la improcedencia de la misma, según resulte pertinente.

**ARTÍCULO 48. TRÁMITE SEGUNDA INSTANCIA.** Si del contenido de la reclamación, la Comisión Nacional del Servicio Civil encuentra que existen terceros que pueden verse afectados, deberá comunicarles el inicio de la actuación administrativa en segunda instancia, para que intervengan en la actuación administrativa si a bien lo tienen.

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

**ARTÍCULO 49.** Allegados los antecedentes respectivos, la Comisión Nacional del Servicio Civil 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.

Concluida la práctica de pruebas, se adoptará decisión de fondo mediante Acto Administrativo que se notificará personalmente en los términos del CPACA, contra la cual no procede recurso alguno.

**PARÁGRAFO.** Una vez en firme, se devolverá el expediente a la Comisión de Personal de origen.

**ARTÍCULO 50.** Las decisiones adoptadas por la Comisión Nacional del Servicio Civil deberán ser cumplidas por las autoridades administrativas dentro de los quince (15) días siguientes a su comunicación y de su cumplimiento se informará a ésta dentro de los cinco (5) días siguientes.

**PARÁGRAFO.** Si de la actuación adelantada se desprenden conductas lesivas del ordenamiento jurídico, se ordenará la correspondiente investigación y/o se dará traslado a la entidad competente.

### TÍTULO III DE LAS NOTIFICACIONES

**ARTÍCULO 51.** Cuando las normas especiales de carrera administrativa no indiquen una forma especial de realizar las notificaciones personales de las decisiones que adopte la Comisión Nacional del Servicio Civil, las mismas se realizarán en los términos y condiciones del CPACA.

**ARTÍCULO 52.** Los Actos Administrativos que deban ser notificados, deberán remitirse a la Secretaría General de la CNSC, con la información suficiente que permita la ubicación de las personas que deben notificarse.

Una vez realizado el trámite de la notificación, la Secretaría General dispondrá el envío de un ejemplar del acto debidamente numerado y fechado, al Despacho de origen, para que se anexe al expediente.

Cuando el Acto Administrativo disponga la inscripción y/o actualización en el Registro Público de Carrera Administrativa, una vez se encuentre ejecutoriado, deberá dársele traslado a la dependencia encargada de realizar la anotación correspondiente.

**ARTÍCULO 53. Divulgación.** Para efectos de divulgación, el presente Acuerdo será publicado en la página Web de la CNSC ([www.cnsc.gov.c](http://www.cnsc.gov.c)).

**ARTÍCULO 54.** El presente Acuerdo fue aprobado por la Sala de Comisionados en sesión del 13 de febrero de 2014, 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. 140 de fecha 11 de febrero de 2010.

Dado en Bogotá D. C, el **18 FEB. 2014**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**CARLOS HUMBERTO MORENO BERMÚDEZ**  
Presidente