



REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RESOLUCIÓN No. 2 2 8 1**

( 22 OCT 2013 )

*"Por la cual se conforma el Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y orientación al ciudadano, de la Comisión Nacional del Servicio Civil."*

**EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL,**

En ejercicio de las facultades que le otorgan la Ley 489 de 1998 y el Acuerdo 001 de 2004, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Constitución Política, corresponde a la Comisión Nacional del Servicio Civil la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las especiales de origen constitucional.

Que de conformidad con lo consagrado en la Ley 909 de 2004, la Comisión Nacional del Servicio Civil es la responsable de la administración y vigilancia de los sistemas de carrera administrativa, excepto los que tengan carácter especial de origen constitucional. Así mismo, de conformidad con lo descrito en el numeral 3 del artículo 4º de la misma ley y la Sentencia C-1230 de 2005, proferida por la Corte Constitucional, es el organismo encargado de la administración y vigilancia de los sistemas específicos y especiales de carácter legal.

Que el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en relación con los deberes de las autoridades en la atención al público, dispuso *"Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público."*

Que la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictaron normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, determinó que en toda entidad pública deberá existir 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 contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante Resolución No. 2469 del 18 de julio de 2012, adoptó el Manual de Atención al Ciudadano.

Que el inciso segundo del artículo 115, de la Ley 489 de 1998, los representantes legales de las entidades públicas podrán crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.

Que, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del precitado artículo, en el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil en el desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, recibe diariamente un alto número de solicitudes y peticiones de ciudadanos e interesados en los servicios que presta la entidad, las cuales deben ser atendidas de manera eficiente y oportuna, en procura de una adecuada prestación de los servicios a su cargo.

Que con base en lo anterior, se hace necesario crear al interior de la CNSC, el Grupo de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos y de Orientación al Ciudadano, cuya función principal es la atención, dirección y coordinación del trámite de peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia de la entidad y atención al ciudadano.

Que la Sala Plena de la Comisión, en sesión del 22 de octubre de 2013, aprobó por unanimidad la creación del mencionado grupo.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Crear el Grupo de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos y de Orientación al Ciudadano de la COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, para la coordinación, atención y dirección del trámite de peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia de la entidad y atención al ciudadano.

**ARTICULO SEGUNDO.-** El Grupo de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y de orientación al ciudadano de la COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, estará adscrito a la Secretaría General de la Entidad.

**ARTICULO TERCERO: De las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano.** Corresponde al Grupo de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y de orientación al ciudadano de la COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL ejercer las siguientes funciones:

1. Recibir y tramitar, a través del aplicativo PQR, las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos y efectuar seguimiento de las mismas.
2. Atender las consultas de manera, telefónica, virtual y presencial, realizada por los ciudadanos, en forma ágil y oportuna, a través de los mecanismos tecnológicos, dispuestos para tal fin.
3. Socializar permanentemente la actualización de normas en materia de carrera administrativa.
4. Expedir los certificados de permanencia de los usuarios de la CNSC.
5. Registrar de manera permanente, las PQR en el aplicativo dispuesto para tal fin, asignándolas a las áreas que deban atender la petición o queja.
6. Mantener actualizado el registro de las encuestas realizadas a los usuarios.
7. Las demás que señale la Secretaría General, de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO CUARTO.- Sanciones Disciplinarias.** La inobservancia de cualquiera de las disposiciones contenidas en la presente resolución generará la correspondiente investigación disciplinaria para el servidor público que cumpla las actividades de coordinación del grupo, según las previsiones de la Ley 734 de 2002 y las normas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

Dada en Bogotá, D.C. a los, 22 OCT 2013

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

  
**JORGE ALBERTO GARCÍA GARCÍA**

Presidente