



ACUERDO NÚMERO 560 DE 2015

(diciembre 28)

por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas y las Reclamaciones de competencia de la CNSC.

La Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), en ejercicio de las facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, el artículo 13 de la Ley 909 de 2004, el Decreto-ley 760 de 2005, el Título II de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituido por la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, desarrollados por la Ley 1755 de 2015, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de estos; asimismo, el derecho a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala que 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 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 1755 de 2015, relacionada con el procedimiento y los términos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Constitución Política, la Comisión Nacional del Servicio Civil (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 artículo 13 numeral 1 de la Ley 909 de 2004, en cuanto a la organización y funcionamiento de la Comisión Nacional del Servicio Civil, precisa que esta adoptará su reglamento de organización y funcionamiento interno, facultad que fue desarrollada mediante el Acuerdo número 001 del 16 de diciembre de 2004, subrogado por el Acuerdo número 508 del 11 de febrero de 2014.

Que mediante el Acuerdo número 140 del 11 de febrero de 2010, la CNSC reglamentó la atención del derecho de petición y las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, y que con ocasión de la expedición de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que derogó en su integridad el Decreto 01 de 1984, la CNSC expidió el Acuerdo número 512 del 18 de febrero de 2014 que derogó el Acuerdo 140 de 2010.

Que la honorable Corte Constitucional, en Sentencia C-818 de 2011, declaró 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 reglamentación debía ser determinada mediante Ley Estatutaria, difiriendo los efectos de esa Sentencia hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin que el Congreso de la República expidiera la Ley Estatutaria correspondiente.

Que de conformidad con lo anterior, el 30 de junio de 2015 fue expedida 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*”, motivo por el cual se hace necesario adecuar el trámite del Derecho de Petición a la referida norma, expidiendo la reglamentación correspondiente y derogando el Acuerdo número 512 del 18 de febrero de 2014, así como todas las disposiciones que le sean contrarias.

Que en mérito de lo expuesto, la Sala Plena de Comisionados en sesión del 12 de noviembre de 2015, por unanimidad,

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 de la Ley 1755 de 2015, 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 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; no obstante, estarán sometidas a término especial las peticiones que a continuación se enuncian;

b) *Petición de documentos e información.* Es la solicitud formal de copias simples o autenticadas de documentos e información producidos o que reposan en los archivos de la 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 la posición de la CNSC, que permita la interpretación, alcance y/o contenido de las normas de carrera administrativa, las cuales 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 la prestación del servicio y desarrollo de las funciones a cargo de la CNSC y/o las actuaciones de sus servidores, que podrán dar lugar al inicio de las indagaciones preliminares correspondientes.

Parágrafo. Los plazos en días que se señalen en el presente Acuerdo, se entienden hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 4ª de 1913, salvo que se exprese lo contrario.

CAPÍTULO II

Formulación y atención del derecho de petición

Artículo 2°. *Formulación del derecho de petición.* Las solicitudes que se presenten ante la CNSC, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse de manera verbal, por escrito o a través de cualquier medio idóneo de que disponga la CNSC; así mismo deberán ser recibidas y radicadas en el Área de Correspondencia o la dependencia que haga sus veces en la CNSC, desde donde se direccionará a la dependencia competente. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

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 esta Comisión Nacional.

Parágrafo. Atendiendo lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 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 de 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 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 1°. Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder para actuar, el que deberá tener el sello de presentación personal sin perjuicio de las excepciones que para tal efecto contengan las normas especiales de carrera o en su defecto el CPACA.

Parágrafo 2°. 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 recepción de las peticiones por cualquiera de los medios autorizados por 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.

Ahora bien, cuando se trate de peticiones presentadas a través del aplicativo PQR, una vez registrada la petición, el aplicativo generará automáticamente el número de radicación.

Parágrafo 1°. 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 de la Ley 1755 de 2015. Si se observa que falta alguno de ellos y esta es presentada personalmente por el peticionario, en el mismo momento 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.* Las peticiones radicadas en la CNSC por cualquiera de los medios idóneos dispuestos por esta, serán repartidas a cada uno de los despachos y dependencias, de conformidad con las reglas de reparto internas que se adopten. En todo caso, 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 las peticiones elevadas 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. *Falta de competencia de la CNSC para atender una petición.* Cuando el Despacho o Dependencia a quien se asigna una petición radicada en la CNSC determina que esta no hace parte del ámbito de competencia que por disposición legal le corresponde conocer a la CNSC, dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación del documento, deberá remitir la petición a la entidad competente, informando tal situación al peticionario dentro del mismo término, caso en el cual le deberá adjuntar copia del traslado realizado.

Artículo 9°. *Término para resolver peticiones.* Las peticiones se resolverán o contestarán en los términos contemplados en el artículo 1° del presente Acuerdo, o en los que disponga la norma especial sobre la materia.

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 estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Comisión Nacional del Servicio Civil y, en especial, en el área de Correspondencia o la dependencia que haga sus veces, o en la página web de esta Comisión Nacional.

Artículo 11. *Solicitud de información o documentos adicionales para tramitar peticiones incompletas.* 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.

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

Artículo 12. *Desistimiento tácito.* 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 el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 13. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

Artículo 14. *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, 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.

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, el administrador de la página web (o a quien corresponda) deberá expedir certificación de la respectiva desfijación.

Artículo 15. *Suspensión 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, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

CAPÍTULO III

Derecho de petición de información y/o de obtención de copias

Artículo 16. *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 1° 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 17. *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 18. *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 de la siguiente unidad en pesos.

Artículo 19. *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 en el término de diez (10) días contados a partir de la radicación de la solicitud, así lo informará al peticionario, señalando el valor correspondiente y el número de cuenta en la cual se debe efectuar la consignación respectiva a favor de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Una vez consignado el dinero fijado por la CNSC para la expedición de copias, el peticionario deberá remitir la constancia de consignación a la CNSC por cualquiera de los medios idóneos para recibir peticiones, indicando el número de radicación de su petición inicial, las cuales serán entregadas dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la misma.

Artículo 20. *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 uno de los Despachos o Dependencias de la CNSC, mantener actualizada la información de carácter general que requiera ser publicada y divulgada a través de la página web de la CNSC (www.cnsc.gov.co).

Artículo 21. *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 solo serán de conocimiento de las personas que indique la Comisión Nacional del Servicio Civil, en desarrollo de los procesos de reclamación de cada una de las Convocatorias, y siguiendo el procedimiento dispuesto en el Acuerdo 545 de 2015¹.

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 de los artículos 26 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 26 la Ley 1755 de 2015.

Artículo 22. *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

¹ Por el cual se ajusta el procedimiento para procesos de reclamación y acceso a pruebas.

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

Artículo 23. *Notificación de las decisiones.* Las decisiones que resuelven negativamente las peticiones de información deberán notificarse al peticionario. Las demás se ejecutarán simplemente.

CAPÍTULO IV

Derecho de formulación de consultas

Artículo 24. *Las solicitudes.* La Comisión Nacional del Servicio Civil 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 ley ibídem.

Artículo 25. *Término para contestar las consultas.* Las consultas formuladas por escrito o por cualquier medio idóneo fijado por la CNSC y que sean de su competencia, serán absueltas por el Despacho o Dependencia competente, dentro de un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma, conforme a lo señalado en el literal c) del artículo 1º del presente proveído.

Artículo 26. *Carácter de la respuesta.* Las respuestas a las consultas dadas por la Comisión Nacional del Servicio Civil, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 27. *Solicitud de certificaciones.* 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 28. *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 contados a partir de la radicación de la solicitud, conforme lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO V

Quejas

Artículo 29. *Procedencia de las quejas.* Toda persona puede formular peticiones, quejas y reclamos ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, 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 (Peticiones, Quejas y Reclamos), se radicarán por el personal encargado de la gestión documental en la CNSC.

Artículo 30. *Trámite interno de las quejas.* Una vez presentada la queja por cualquiera de los canales dispuestos por la CNSC, el Área de Correspondencia o la Dependencia que haga sus veces, procederá, 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, esta 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.

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 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 31. *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 55 de la Ley 190 de 1995.

Artículo 32. *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 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, informando de ello al peticionario.

CAPÍTULO VI

Disposiciones generales del derecho de petición

Artículo 33. *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 Comisión Nacional del Servicio Civil podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá Resolución motivada en los términos del artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. La acción disciplinaria adelantada contra un servidor público no es desistible, conforme lo señala la Ley 734 de 2002.

Artículo 34. *Respuesta a las peticiones.* Las respuestas a las peticiones elevadas ante la CNSC por los medios idóneos establecida por esta, se remitirán al peticionario a la dirección física o electrónica indicada por este en su solicitud.

Artículo 35. *Silencio administrativo*. Cuando transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de radicación de la petición la CNSC no haya comunicado respuesta al interesado, se entenderá que esta 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 haya notificado del auto admisorio de la demanda.

Artículo 36. *Procedimientos regulados por normas especiales*. Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán por estas 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 37. *Seguimiento y evaluación*. El personal de la CNSC encargado, realizará seguimiento permanente a la atención y respuesta oportuna a los derechos de petición, e informará de ello al Presidente, a los Comisionados y a los Jefes de las dependencias, de conformidad con los procedimientos aprobados para ello por la Sala Plena de Comisionados.

Artículo 38. *Conducta disciplinable*. La falta de atención a las peticiones y el desconocimiento injustificado de los términos para resolverlas, darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinable vigente.

Artículo 39. *Medios de recepción de peticiones*. Serán medios idóneos de recepción de peticiones en la CNSC, cualquiera que establezca esta Comisión Nacional para la comunicación o transferencia de datos.

Si la petición se eleva de forma verbal, se informará de la falta de competencia de inmediato al interesado.

TÍTULO II RECLAMACIONES CAPÍTULO I

Ámbito de competencia y requisitos de forma

Artículo 40. *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 o concursos de mérito, o con el fin de obtener un pronunciamiento de segunda instancia en los temas de su competencia.

Artículo 41. 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 que el reclamante se niegue, se dejará constancia de ello por escrito.

Artículo 42. 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 que se tramitará y decidirá en los términos del CPACA.

CAPÍTULO II

Reclamaciones durante los procesos de selección o concursos de mérito

Artículo 43. La Comisión Nacional del Servicio Civil o la Universidad o Institución de Educación Superior que se delegue para tal fin, 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 al concurso. Dichas reclamaciones deberán resolverse antes de la aplicación de la primera prueba.

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

b) Por inconformidad en los resultados de las pruebas. Las reclamaciones de los participantes frente a los resultados de las pruebas aplicadas en un proceso de selección, deberán presentarse ante la CNSC 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.

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 el Acuerdo 545 de 2015², o normas que lo modifique, adicione o derogue;

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 incursos en cualquiera de las causales previstas en el artículo ibídem.

² Por el cual se ajusta el procedimiento para procesos de reclamación y acceso a pruebas.

Igualmente se podrá solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil, 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 *ibídem*;

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 este o cualquier participante podrán solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil, 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 Comisión Nacional del Servicio Civil dejar sin efecto en forma total 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.

Parágrafo. Las reclamaciones de que trata el presente artículo, se tramitarán en los términos previstos en el Decreto-ley 760 de 2005 y lo no contemplado por este, conforme a las disposiciones contenidas en el CPACA.

CAPÍTULO III

Reclamaciones por presunta vulneración de los derechos de carrera administrativa

Artículo 44. *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 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 45. *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 presunta vulneración de los derechos de carrera, se presentarán en primera instancia dentro de los diez (10) días siguientes a que se realice la publicidad del acto lesivo de las prerrogativas de carrera.

El término para interponer, en segunda instancia, las reclamaciones laborales por presunta vulneración de los derechos de carrera, será de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la decisión proferida en primera instancia por la Comisión de Personal de la entidad.

Artículo 46. *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

dicho 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 presunta vulneración de los derechos de carrera que presenten los servidores titulares de un empleo público, tanto en primera como en segunda instancia, se tramitarán en el efecto suspensivo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 79 del CPACA.

Artículo 47. Si del contenido de la reclamación, la Comisión de Personal o la Comisión Nacional del Servicio Civil encuentran que hay terceros que pueden verse afectados, deberá comunicarles el inicio de la actuación administrativa para que intervengan en la misma si a bien lo tienen, concediéndole para el efecto un término de diez (10) días contados a partir de la fecha en que se les comunique la misma.

Artículo 48. *Trámite en primera y segunda instancia.* Las Comisiones de Personal y la CNSC se pronunciarán dentro del marco de su competencia, tal como lo señala la Ley 909 de 2004, el Decreto-ley 760 de 2005, la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 49. *Reclamaciones improcedentes o sin el cumplimiento de requisitos.* Cuando una reclamación resulte improcedente, extemporánea o se haya presentado sin el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 4º del Decreto-ley 760 de 2005, deberá ser rechazada y en consecuencia archivada mediante acto administrativo contra el cual procede únicamente el recurso de reposición, el que se interpondrá y tramitará en los términos del CPACA.

Artículo 50. Allegada la reclamación, la Comisión de Personal o la Comisión Nacional del Servicio Civil, 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 51. *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 y a los terceros intervinientes en los términos del CPACA.

Parágrafo 1º. Contra la decisión adoptada por la Comisión de Personal que resuelva de fondo la reclamación presentada, 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.

La reclamación, el Auto que lo admite y el expediente respectivo debidamente foliado, deberán ser 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.

Parágrafo 2°. Contra la decisión adoptada por la Comisión Nacional del Servicio Civil que resuelva de fondo la reclamación presentada, no procederá recurso alguno, por lo que una vez en firme, se devolverá el expediente a la Comisión de Personal de origen.

Artículo 52. 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 esta 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.

Artículo 53. *Silencio administrativo en las reclamaciones.* Transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de la reclamación en primera o segunda instancia sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellas, se entenderá que la decisión es negativa. El plazo mencionado se suspenderá mientras dure la práctica de pruebas.

La ocurrencia del silencio negativo previsto en este artículo no exime a la Comisión de Personal de responsabilidad, ni le impide resolver, siempre que no se hubiere presentado reclamación en segunda instancia ante la CNSC contra el acto ficto o presunto.

Así mismo, la ocurrencia del silencio negativo frente a la reclamación en segunda instancia no exime de responsabilidad a la CNSC, ni le impide resolver, siempre que esta no haya sido notificada del auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

TÍTULO III DE LAS NOTIFICACIONES

Artículo 54. 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 en conclusión de las actuaciones administrativas iniciadas en asuntos de su competencia, las mismas se realizarán en los términos y condiciones establecidos en el CPACA.

Artículo 55. 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 56. *Divulgación.* Para efectos de divulgación, el presente Acuerdo será publicado en la página web de la CNSC (www.cnsc.gov.co).

Artículo 57. Los vacíos que se presenten en este Acuerdo se llenarán, en lo que corresponda, con sustento en el Decreto-ley 760 de 2005, en la Ley 1755 de 2015 o en el CPACA.

Artículo 58. El presente Acuerdo fue aprobado por la Sala de Comisionados en sesión del 12 de noviembre de 2015, 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 número 512 del 18 de febrero de 2014.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 28 de diciembre de 2015.

El Presidente,

Jose Elías Acosta Rosero.

(C. F.)

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.780 del lunes 8 de febrero del 2016 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)