	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

1. OBJETIVO:

Describir las condiciones y actividades necesarias para atender y dar respuesta a los derechos de petición requeridos para el apoyo de la gestión institucional, garantizando que estos se ajusten al marco legal, a los planes, programas y proyectos de la Comisión de la Verdad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento va dirigido a todos los funcionarios y contratistas, que intervienen en los trámites internos para la atención y respuesta de las peticiones que se formulen ante la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición, de conformidad con sus competencias legales.

3. GENERALIDADES


3.1 La Constitución Política de Colombia, de conformidad con los artículos 23 y 74, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley, entre otras disposiciones.

3.2 De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición", las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005 o las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

3.3 El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que, 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.

3.4 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", reguló 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, señalados en el Título 1, de la Parte 1, del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

3.5 El Decreto 1166 de 2016, adiciona el capítulo 12 al Título III de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

3.6 La Comisión de la Verdad, a través de la Resolución Interna No. 27 de 2019, modificada por la Resolución 045 de 2020, estableció el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición y se asignan los responsables de firmas en las distintas comunicaciones internas y externas. Por lo cual debe tenerse en cuenta todo lo descrito en esta Resolución.

3.7 Cuando se reciban peticiones mediante correo electrónico deben direccionarse a info@comisiondelaverdad.co para que desde el Área de Servicio a la Ciudadanía se realice lo indicado en la Actividad No. 2 del Procedimiento Trámite de Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

3.8 Para los casos en los que la petición, deba cursar por varias dependencias, la dependencia con mayor incidencia en la respuesta será la encargada de articular con las demás y consolidar la respuesta de fondo y de manera oportuna que se debe dar al peticionario, según lo descrito en el Artículo 4 de la Resolución 045 de 2020.


3.9 Lo relacionado con la recepción y direccionamiento de las PQRSD se debe realizar según lo descrito en el Procedimiento trámite de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía y lo reglamentado en la Resolución 027 de 2019 modificada por la Resolución 045 de 2020.

3.10. Cada respuesta emitida, debe indicar debajo de la firma el nombre y cargo de los responsables de su proyección, revisión y aprobación.

3.11 Para la entrega del documento al Área de Gestión Documental sea por medio físico o digital, tener en cuenta lo descrito en el Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales del Proceso Servicios Administrativos.


3.12 En los casos en que cada dependencia determine que los derechos de petición presentados contengan alto riesgo jurídico para la Comisión de la Verdad, la respuesta deberá ser remitida a la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual para su revisión, aprobación y el respectivo control de legalidad.

3.13 En las respuestas que requieran de una validación por parte de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, la dependencia encargada deberá remitir el proyecto de respuesta, la cual será asignada al abogado responsable quien procederá a revisar la misma. En el evento de requerirse ajustes, será devuelta con los comentarios correspondientes o de lo contrario se remitirá con el visto bueno para que la dependencia encargada proceda con el trámite de firma y envío.


	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	Inicio		
1	<p>Recibir la petición asignada por el Área de Gestión Documental o el Área de Servicio a la Ciudadanía según corresponda e informar al responsable de la Dependencia.</p> <p>Nota 1: El Área que realiza la entrega, depende de lo descrito en la Actividad No. 2 del Procedimiento Trámite de Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Nota 2: Cuando la petición deba ser atendida por la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, es necesario diligenciar el F1.P2.JC Formato de Control de Recepción de Derechos de Petición, con el fin de contar con mayor control sobre el trámite adelantado al interior de la dependencia frente a los plazos de respuesta de la misma. El formato será cargado en el drive de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual.</p>	Profesional de dependencia a la que se entrega la petición para generar respuesta	<p>Software de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Control de Recepción de Derechos de Petición</p>
2	Analizar la solicitud realizada por el/la petionario/a y realizar el reparto al interior de su dependencia.	Comisionado/a, Presidente, Secretario/a General, Director/a, Subdirector/a, Coordinador/a y Asesor/a Responsable de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Software de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p>
3 P.C.	<p>Analizar si la información suministrada por el petionario es suficiente y clara para establecer la competencia de la dependencia y de la Comisión para resolver de fondo la petición.</p> <p>¿La información proporcionada permite establecer la competencia de la dependencia encargada de generar la respuesta y de la Comisión de la Verdad para brindar respuesta de fondo?</p> <p>Si: Continuar con la actividad No. 5.</p> <p>No: Continuar con la actividad No. 4.</p>	Profesional de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Carta o Memorando</p> <p>Software de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4	<p>Oficiar al peticionario con el fin de complementar la información requerida para dar respuesta de fondo.</p> <p>En el caso que la petición sea competencia de la Comisión, pero no de la dependencia asignada devolver de manera inmediata al Área de Gestión Documental para el traslado respectivo.</p> <p>Si la petición no corresponde a la Comisión de la Verdad, se deberá dar respuesta al peticionario informando del traslado por competencia a la entidad correspondiente. Así mismo, se debe remitir la petición a la entidad competente, traslado que se realizará dentro de los (5) días siguientes a la fecha de la recepción.</p>	Profesional de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Carta o Memorando</p> <p>Software de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p>
5 P.C.	<p>Verificar los plazos para dar respuesta a la solicitud del peticionario.</p> <p>¿Se puede cumplir con el tiempo para emitir respuesta?</p> <p>Si: Continuar con actividad No. 6.</p> <p>No: Proyectar y remitir oficio para solicitar ampliación de términos. Continuar con actividad No. 6.</p>	Profesional de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Carta o Memorando</p> <p>Software de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p>
6	<p>Recopilar la información requerida, proyectar la respuesta mediante el software de gestión documental a partir de las directrices otorgadas y presentar el proyecto de respuesta al responsable de la dependencia.</p>	Profesional de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Carta o Memorando</p> <p>Software de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico</p>
7 P.C.	<p>Evaluar la petición y el proyecto de respuesta procediendo a rechazar o aprobar mediante el software de gestión documental.</p> <p>¿El proyecto de respuesta a la petición es aprobado?</p> <p>Si: Continuar con la actividad No. 8.</p> <p>No: Continuar con la Actividad No. 9.</p>	Comisionado/a, Presidente, Secretario/a General, Director/a, Subdirector/a, Coordinador/a y Asesor/a Responsable de dependencia encargada de generar la respuesta	Correo electrónico
8	<p>Realizar la verificación de la dirección de notificación y los demás datos que permitirán el correcto envío de respuesta al peticionario y/o traslado a las Entidades competentes, a fin de evitar devoluciones por datos o direcciones erradas.</p>	Profesional de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Correo electrónico</p> <p>Carta o Memorando</p> <p>Software de Gestión Documental</p>
9	<p>Devolver al Profesional que proyectó respuesta a la petición, para ajustar y subsanar de acuerdo con las indicaciones del responsable de la dependencia.</p> <p>Continuar con la actividad No. 7.</p>	Comisionado/a, Presidente, Secretario/a General, Director/a, Subdirector/a, Coordinador/a y Asesor/a Responsable de dependencia encargada de generar la respuesta	<p>Carta o Memorando</p> <p>Software de Gestión Documental</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
10	Firmar la respuesta al derecho de petición, por medio del software de gestión documental.	Comisionado/a, Presidente, Secretario/a General, Director/a, Subdirector/a, Coordinador/a y Asesor/a Responsable de dependencia encargada de generar la respuesta	Carta o Memorando Software de Gestión Documental
11	Tramitar mediante el Software de Gestión Documental, anexando los respectivos soportes según aplique para realizar el envío al peticionario, de acuerdo con lo descrito en el Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y realizar seguimiento de la entrega del documento.	Profesional de dependencia encargada de generar la respuesta	Carta o Memorando Software de Gestión Documental
	FIN		

P.C. Punto de Control

5. RESULTADO FINAL: Brindar respuesta de fondo y oportuna a los derechos de petición presentados por la ciudadanía y demás partes interesadas de manera efectiva, sin reprocesos y evitando riesgos jurídicos para la Comisión de la Verdad.

6. DEFINICIONES

Anónimo: Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto lo haga responsable de él.

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.


Canales de atención a los ciudadanos: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por La Comisión, a través de los cuales la ciudadanía y demás usuarios/as de la Comisión pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Los canales de atención pueden ser: presencial, a través de la página web, mediante correo electrónico, comunicación telefónica entre otros.

Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Consulta: Es la petición mediante la cual se somete a consideración de la entidad, temas relacionados con materias a su cargo, para que esta emita concepto sobre los mismos.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del/a funcionario/a. No generan trámites para las instituciones.

Derecho de petición de información y acceso a los documentos públicos: Facultad que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

fundamental de petición, puesto que el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición.

Documento Público: Es el producido o tramitado por el/a funcionario/a público/a en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Felicitación: Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento que presenta la ciudadanía ante La Comisión por satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Información pública: Es aquella información que corresponde a documentos o registros que puede solicitar cualquier persona de forma verbal o escrita o por vía electrónica sobre los asuntos relacionados con las actuaciones que adelanta la Comisión.

Notificación: Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profieren dentro de un proceso. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso.

Notificación por aviso: Es el medio de comunicación utilizado cuando se desconozca la información sobre el destinatario. El Aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.


Petición: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente la Comisión.

Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del/a funcionario/a responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Reparto: Acción que realiza el Jefe o Superior de cada dependencia en la cual escoge a la persona idónea para realizar el proceso de proyección de respuesta a las peticiones que le sean asignadas.

Requisitos de las Peticiones: El derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional). Sin embargo, se debe sujetar a los estándares fijados en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- Constitución Política de Colombia.
- Ley 190 de 1995.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1081 de 2015.
- Decreto 1069 de 2015.
- Decreto 1166 de 2016.
- Resolución Interna No. 027 de 2019.
- Resolución Interna No. 045 de 2020.
- Procedimiento Trámite de Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P2.JC	Control de Recepción de Derechos de Petición

9. ANEXOS:

No aplica.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN			
	Proceso: Gestión Jurídica y Contractual	Versión: 3	Código: P2.JC	Fecha Aprobación: 20/04/2021

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
28/11/2019	P2.JC. Versión 1	Con ocasión de la construcción de la matriz de riesgos de procesos, una de las acciones para fortalecer el trámite a derechos de petición requiere la elaboración de un formato para el control de la recepción de peticiones remitidas a la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual.
12/08/2020	P2.JC. Versión 2	Se realiza actualización de la información relacionada con generalidades, actividades, responsables, definiciones y documentos de referencia, a partir de lo descrito en la Resolución 045 de 2020 que modificó algunas disposiciones de la Resolución 027 de 2019 y la actualización del Formato Control de Recepción de Derechos de Petición.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Claudia Liliana Vargas	Profesionales de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual	20/04/2021
Revisó	Juan Carlos Gómez Bautista	Asesor responsable (E) de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual	20/04/2021
Aprobó	Mauricio Katz García	Secretario General	20/04/2021