

ACUERDO 140 DE 2010

(febrero 11)

Diario Oficial No. 47.624 de 15 de febrero de 2010

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

<NOTA DE VIGENCIA: Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014>

Por el cual se reglamenta la atención del derecho de petición y de las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional del Servicio Civil y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 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)', publicado en el Diario Oficial No. 49.069 de 19 de febrero de 2014.

LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL,

en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política en su artículo [130](#), la Ley [734](#) de 2002, la Ley [909](#) de 2004, el Acuerdo 001 de 2004, el Decreto [760](#) de 2005, y

CONSIDERANDO:

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

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 se le han asignado a la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) prevé 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, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política y el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo determinan que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada atención de las peticiones y efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que la Ley 190 de 1995, “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objetivo de erradicar la corrupción administrativa”, en el artículo [55](#) establece: “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso

Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.

Que los términos establecidos por la ley y normas concordantes, son de obligatorio cumplimiento tanto para el personal de planta de la CNSC como para quienes han celebrado contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión con la CNSC y que tengan dentro de sus obligaciones el dar respuesta a solicitudes o derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002, “Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos”, en su artículo [34](#) numeral 19, señala que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre Derechos de Petición.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil tiene la facultad de reglamentar a su interior el trámite de asuntos propios de sus funciones.

De conformidad con lo expuesto,

ACUERDA:

TÍTULO I.

DERECHO DE PETICIÓN.

CAPÍTULO I.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 1o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014>

- 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, a menos que corresponda a otra modalidad, en cuyo caso deberá observarse el término dispuesto para el efecto.
- Derecho de petición de información. Solicitud encaminada a conocer cómo ha actuado la CNSC en un caso concreto y/o se permita el acceso a documentos públicos que tiene en su poder.
- Derecho de petición de copias y certificaciones. Solicitud formal de copias simples o autenticadas de documentos producidos o que reposan en los archivos de la Comisión Nacional del Servicio Civil y/o certificaciones sobre documentos que reposan en la CNSC o sobre hechos respecto de los cuales se tenga conocimiento.
- Consultas. Solicitud escrita o verbal encaminada a conocer el parecer de la Comisión Nacional del Servicio Civil, que permita la interpretación, alcance y/o contenido de las normas atinentes a sus atribuciones o funciones.
- Quejas. Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con los servicios a cargo de la Comisión Nacional del Servicio Civil y/o actuación de sus servidores.

CAPÍTULO II.

FORMULACIÓN Y ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 2o. FORMULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Las solicitudes que se presenten ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse de manera verbal o por escrito y deberán ser radicadas en el Área de Correspondencia o dependencia que haga sus veces, desde donde se direccionará a la dependencia competente.

En caso excepcional, cuando un ciudadano exija que se reciba una petición en una dependencia diferente, el funcionario que se encuentre atendiéndolo, lo debe orientar para que la radique en el Área de Correspondencia. Si esto no fuere posible, el funcionario debe recibirla y proceder inmediatamente a su remisión, para su debida radicación y direccionamiento.



ARTÍCULO 3o. PETICIONES VERBALES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> El Área de Atención al Usuario, atenderá las peticiones verbales de los usuarios, en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario de trabajo establecido para la Comisión. La información y/o decisión de las mismas, en cuanto sea posible, deberá resolverse, en la misma forma y tan pronto como sea recibida.

PARÁGRAFO. En el evento que el servidor público encargado de atender la petición no pueda atenderla verbalmente, procederá a entregar al interesado el formato que para el efecto se establezca y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.



ARTÍCULO 4o. PETICIONES ESPECIALES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 hábil y se dejará la correspondiente anotación. Una vez cumplida esta formalidad, el funcionario expedirá la constancia solicitada en forma sucinta.



ARTÍCULO 5o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> De acuerdo con lo establecido por el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener, por lo menos:

- a) La designación de la entidad o dependencia a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia, residencia o de oficina, y dirección electrónica si la posee.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan, y
- f) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el Código de Procedimiento Civil, identificarse en debida forma, señalar la dirección completa, la ciudad, número telefónico y dirección electrónica si la posee.

La falta de alguno de los mencionados requisitos no impide dar respuesta, teniendo en cuenta que los mismos son de carácter enunciativo.



ARTÍCULO 6o. RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS O SIN DIRECCIÓN.

<Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 desfijación.



ARTÍCULO 7o. REPARTO DE ASUNTOS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 que profirió el pronunciamiento inicial en procura de garantizar el principio de unidad de criterio. En todo caso, el reparto se hará observando los criterios adoptados por la Comisión en pleno, entre otros, la asignación de asuntos atendiendo la división territorial por Departamentos.



ARTÍCULO 8o. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS.

<Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> El Área de Correspondencia, o la que haga sus veces, 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 Área de Correspondencia deberá proceder de manera inmediata a realizar el registro de la documentación en una base de datos que deberá contener por lo menos, los siguientes datos: número y fecha de radicado, nombre de quien suscribe el documento, tipo de documento (peticiones de información, de copias, en interés general, en interés particular, de acceso a documentos, certificaciones; consultas; quejas; manifestaciones; reclamaciones en segunda instancia; recursos, etc.), resumen del objeto del documento, Despacho al cual se reparte, fecha y número del documento de respuesta o salida.

Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra área de la Comisión Nacional, del Servicio Civil, esta deberá enviarla dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de su recepción al Área de Correspondencia de la CNSC, para su radicación y trámite.

PARÁGRAFO. Al recibirse la petición, el Área de Correspondencia, procederá a su revisión con el fin de constatar que reúne los requisitos señalados en el artículo [5o](#) de este Acuerdo. Si se observa que falta alguno de ellos y esta 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 9o. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.

<Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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; por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para decidir por parte de la CNSC. Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr nuevamente los términos para decidir, pero en todo caso no se podrá solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan, conforme lo establece el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

Tampoco se podrá exigir al peticionario documento que repose en la Comisión Nacional del Servicio Civil, o de los que puedan ser consultados por medios tecnológicos como el internet.



ARTÍCULO 10. DESISTIMIENTO TÁCITO. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado en el término de dos (2) meses, 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 Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 11. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES.

<Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Son responsables de atender los derechos de petición elevados ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, 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 le informará al interesado y procederá en forma inmediata a remitir la petición al funcionario competente para atenderla.



ARTÍCULO 12. TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 [6o](#) del Código Contencioso Administrativo. En caso de tratarse de una solicitud de expedición de copias el término para responder es de diez (10) días de conformidad con lo previsto por el artículo [25](#) de la Ley 57 de 1985, so pena de que opere el silencio administrativo positivo.

PARÁGRAFO. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos establecidos, se le enviará, antes del vencimiento del plazo antes señalado, comunicación en tal

sentido, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá la petición.



ARTÍCULO 13. REQUISITOS ESPECIALES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 en la página web de la Comisión.



ARTÍCULO 14. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> El término señalado para resolver las peticiones se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento o recusación, según lo dispuesto por el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO III.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DE OBTENCIÓN DE COPIAS.



ARTÍCULO 15. DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la Comisión Nacional del Servicio Civil, pedir copias de los mismos, solicitar certificaciones y a obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo [19](#) del Código Contencioso Administrativo, adicionado por el artículo [12](#) de la Ley 57 de 1985.

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. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 (silencio administrativo positivo), en consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes, según lo establecido en los artículos [12](#) y [22](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 17. COSTO DE LAS COPIAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Cuando la solicitud exceda de diez (10) copias, el interesado deberá cancelar todas las copias pedidas, las cuales tendrán un valor unitario de cien pesos (\$100) moneda corriente.

PARÁGRAFO. Dicho valor será objeto de actualización mediante resolución que podrá proferir el Presidente de la Comisión cuando así se requiera.



ARTÍCULO 18. EXPEDICIÓN DE COPIAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Recibida la solicitud de copias y siempre que el documento a copiar no tenga carácter reservado, el funcionario competente verificará si hay lugar a cobro de las mismas, en cuyo caso, así lo informará al peticionario, señalando el valor correspondiente y el número de cuenta en la cual se debe efectuar la consignación respectiva.

ARTÍCULO 19. SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> La Comisión Nacional del Servicio Civil dará prioridad a las solicitudes de información presentadas por entidades de la Administración Pública, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo [16](#) del Decreto 2150 de 1995, modificado por el artículo [14](#) de la Ley 962 de 2005.

ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN GENERAL. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> En lo relacionado con los asuntos de información general, el área de sistemas por solicitud del funcionario encargado, dispondrá de documentación actualizada de interés general en la página web www.cnsc.gov.co

ARTÍCULO 21. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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, sólo serán de conocimiento de las personas que indique la Comisión Nacional del Servicio Civil en desarrollo de los procesos de reclamación.

PARÁGRAFO. Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta 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. En este evento, se informará al peticionario que contra dicho acto procede el recurso 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 [21](#) de la Ley 57 de 1985.

ARTÍCULO 22. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> El examen de documentos se hará en horas de atención al público y previa autorización del Representante Legal, Comisionados, o Jefes de la respectiva dependencia, 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 23. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Las decisiones que resuelven las peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente. Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO IV.

DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS.



ARTÍCULO 24. LAS SOLICITUDES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> La Comisión Nacional del Servicio Civil, atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo.



ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA CONTESTAR LAS CONSULTAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días.



ARTÍCULO 26. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Las respuestas a las consultas dadas por los servidores públicos de 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 [25](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO V.

SOLICITUD DE CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 27. PROCEDENCIA. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> De conformidad con lo previsto en los artículos [115](#) y [116](#) del Código de Procedimiento Civil, 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, estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los funcionarios competentes de la Comisión Nacional del Servicio Civil, donde reposa el documento.



ARTÍCULO 28. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 [24](#) de la Ley 57 de 1985. Así mismo, las copias y certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, conforme lo establece el último inciso del artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO VI.

QUEJAS.



ARTÍCULO 29. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Toda persona puede formular quejas 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 se radicarán en el área de correspondencia.



ARTÍCULO 30. TRÁMITE INTERNO DE LAS QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Una vez presentada la queja, el área de correspondencia procederá a radicarla y remitirla a la dependencia competente a más tardar dentro de las

veinticuatro (24) horas siguientes 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 al Asesor Jurídico de Presidencia, para que en el marco de la Ley [734](#) de 2002, tome 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 de 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 a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recepción, para que esta la redireccione.



ARTÍCULO 31. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Las quejas serán atendidas y tramitadas conforme al procedimiento dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, 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. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> En caso que la queja no sea de competencia de la entidad, debe dar el traslado dentro del término establecido en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, que dispone: “Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días”.

CAPÍTULO VII.

DISPOSICIONES GENERALES DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 33. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva, pero 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 [8o](#) del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. La acción disciplinaria adelantada contra un servidor público de la CNSC es indesistible, conforme lo señala la Ley [734](#) de 2002.



ARTÍCULO 34. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#)

del Acuerdo 512 de 2014> Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al peticionario. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo, advirtiendo la procedencia de los recursos que se pueden invocar. Cuando la respuesta a la petición se haga por correo electrónico se deberá dejar constancia de envío dentro del expediente o en la actuación administrativa con fines probatorios.



ARTÍCULO 35. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Las situaciones no previstas en el presente instructivo, se regularán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.



ARTÍCULO 36. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en el presente instructivo y sus reformas, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 37. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> La Oficina de Control Interno, en desarrollo de sus funciones de evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno de la CNSC, realizará seguimiento permanente a la atención y respuesta oportuna de los derechos de petición, alertando a los responsables de los mismos sobre el vencimiento de los términos establecidos para su atención e informando mensualmente a la Presidencia de la Comisión, sobre aquellos que no fueron atendidos oportunamente, con el fin de que se tomen los correctivos administrativos y disciplinarios a que haya lugar.



ARTÍCULO 38. CONDUCTA DISCIPLINABLE. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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, 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 39. RECLAMACIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Son solicitudes escritas dirigidas a obtener de la Comisión Nacional del Servicio Civil una decisión de fondo respecto de una posible irregularidad presentada en la aplicación de las normas de carrera administrativa. Atendiendo lo dispuesto en el artículo [12](#) de la Ley 909 de 2004 y en el Decreto [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 40. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> La Comisión Nacional del Servicio Civil conocerá en única instancia 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 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 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 por la conformación de la lista de elegibles. 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 del artículo [14](#) en mención. 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.



ARTÍCULO 41. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> De conformidad con lo dispuesto en el artículo [4](#)o del Decreto-ley 760 de 2005, las reclamaciones deben presentarse con los siguientes requisitos:

- 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 de forma verbal, la persona que la recibe deberá elevarla a escrito y sugerir que la firme, en caso de que se niegue, se dejará constancia de ello por escrito. Lo anterior sin perjuicio de que se habilite su presentación por medios tecnológicos y/o electrónicos, para lo cual se deberá garantizar los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad de la información.



ARTÍCULO 42. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Para ser tramitadas las reclamaciones deberán formularse dentro de los términos establecidos en el Decreto [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, en los términos del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 43. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Recibida la reclamación se verificará el cumplimiento de los requisitos de que tratan los artículos precedentes y se proyectará un auto de apertura de actuación administrativa, firmado por el Comisionado ponente, en el cual se incluirá como mínimo:

a) El nombre del reclamante.

b) Objeto de la reclamación.

c) Fecha de publicación del acto (lista de admitidos y no admitidos, resultado de pruebas y lista de elegibles) contra el cual se interpone la reclamación.

d) Cargo o cargos convocados que se verían afectados, con designación del nombre, código, grado salarial, y entidad donde están ubicados.

e) Decisión sobre pruebas.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se trate de reclamaciones presentadas en contra de los resultados de las pruebas aplicadas en los concursos de méritos, solamente habrá lugar a iniciar actuación administrativa cuando se vislumbren posibles situaciones irregulares.

PARÁGRAFO 2o. De conformidad con el artículo [2o](#) del Decreto 760 de 2005, la CNSC podrá delegar el conocimiento y decisión de las reclamaciones que se presenten en desarrollo de los procesos de selección, para lo cual, la entidad en la cual delegue esta función tendrá que observar el procedimiento establecido en el decreto-ley.



ARTÍCULO 44. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> La Comisión Nacional del Servicio Civil o quien esta delegue, deberá resolver las reclamaciones que se presenten contra listas de admitidos y no admitidos a concurso antes de la aplicación de la primera prueba. 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. Las reclamaciones presentadas en relación con listas de elegibles deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de cierre del término probatorio.

Las reclamaciones contra listas de admitidos y no admitidos a concurso y 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. La reclamación presentada contra lista de elegibles será decidida mediante acto administrativo motivado el cual deberá ser comunicado por escrito a la Comisión de Personal de la entidad interesada y notificado a los participantes por el mismo medio en que fue dada a conocer la lista de elegibles impugnada, indicándoles que contra el mismo procede el recurso de reposición.

CAPÍTULO III.

RECLAMACIONES EN SEGUNDA INSTANCIA POR DERECHOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA.



ARTÍCULO 45. COMPETENCIA DE LA CNSC PARA RESOLVER RECLAMACIONES EN SEGUNDA INSTANCIA. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> La CNSC conocerá en segunda instancia de la reclamación formulada por el empleado de carrera cuando este considere que se le ha vulnerado el derecho preferencial a ser incorporado, bien porque no se le incorporó o por los efectos de la incorporación concedida o por los encargos.

Conforme al literal d) del artículo [12](#) de la Ley 909 de 2004, la Comisión Nacional del Servicio Civil en ejercicio de las funciones de vigilancia cumplirá, entre otras atribuciones, la de resolver en segunda instancia las reclamaciones que sean sometidas a su conocimiento en asuntos de su competencia.



ARTÍCULO 46. TÉRMINO PARA INTERPONER LA RECLAMACIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión proferida en primera instancia por la Comisión de Personal de la entidad, el interesado podrá presentar ante la misma, reclamación 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 760 de 2005.



ARTÍCULO 47. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Si el escrito no cumple con los requisitos señalados en el artículo precedente, la Comisión de Personal debe rechazarlo de plano mediante auto. Por el contrario, verificado el cumplimiento de los requisitos legales, la Comisión de Personal la admitirá mediante auto y concederá en el efecto suspensivo. De esta decisión se comunicará a las partes interesadas.

La reclamación, el auto que lo admite y el expediente respectivo debidamente foliado serán remitidos a la Comisión Nacional del Servicio Civil, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de admisión.



ARTÍCULO 48. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Si del contenido de la reclamación la Comisión Nacional del Servicio Civil encuentra que hay terceros que pueden verse afectados, deberá comunicarles igualmente el inicio de la actuación administrativa, para que puedan intervenir y defender sus derechos.



ARTÍCULO 49. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 superior a treinta (30) días, prorrogables por un período igual.

Concluida la práctica de pruebas se tomará decisión de fondo mediante acto que se notificará en los términos del Código Contencioso Administrativo, 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. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 2o. 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. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> 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 harán en los términos y condiciones del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 52. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Los actos administrativos que deban ser notificados deberán remitirse a la Secretaría General, 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. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> Cuando a quien deba notificarse personalmente tenga domicilio fuera de la sede de la Comisión, el Presidente de la Comisión, podrá Comisionar a los Jefes de Unidades de Personal o en quien haga sus veces, la realización de las notificaciones.

La autoridad pública que realice la notificación, deberá remitir a la Comisión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o de la desfijación del Edicto, las constancias respectivas.



ARTÍCULO 54. <Acuerdo derogado por el artículo [54](#) del Acuerdo 512 de 2014> El presente acuerdo considerado por la CNSC en sesión del 4 de febrero de 2010, rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 11 de febrero de 2010.

El Presidente,

JORGE ALBERTO GARCÍA GARCÍA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

