

MEMORANDO

20130725 - 300 - 1996 - 03

Bogotá, D.C.

PARA: Doctor Gonzalo Sánchez Gómez
Director General

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de evaluación al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD en el CNMH.

Estimado doctor

Atentamente me permito entregar informe sobre evaluación preventiva realizada al sistema de PQRSD, correspondiente a los meses de enero a junio de 2013.

Es importante precisar que esta evaluación corresponde a uno de los seguimientos establecidos por las normas para la Oficina de Control Interno el cual debe realizarse semestralmente: (Ley 1474 de 2011).

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno continuará realizando la observancia y verificación mensual del cumplimiento de las disposiciones mencionadas, y así mismo establecerá con las áreas y personas responsables que se tomen las medidas necesarias para garantizar el buen desempeño institucional, y semestralmente continuará rindiendo el respectivo informe.

Quedo atenta a sus comentarios y observaciones.

Cordialmente,

Doris Yolanda Ramos Vega
DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
Asesora
Oficina de Control Interno
Centro de Memoria Histórica

Copia: Directores de Área, Planeación y Comunicaciones.

Adjunto: Informe de evaluación del Sistema de peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD del CNMH.

Proyectó: Luis Francisco Hurtado



PROSPERIDAD
PARA TODOS

Adriana Sanchez
26/07/2013

Recibi
H.F. Hurtado
26/07/13

Recibi: [Signature]
26-07-2013
Recibi: [Signature]
25-07-2013
Recibi: [Signature]
26-07-2013

Recibi:
F. Hurtado
26/07/13

Recibi:
Adriana Sanchez
26/07/13

Recibi:
[Signature]
26/07/13
3:12 pm

Recibi:
[Signature]
26-07-2013
3:21 pm

Recibi:
[Signature]
26/07/2013

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10



EVALUACIÓN PREVENTIVA DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD DEL CNMH.

Junio 2013

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y en general a los lineamientos que deben seguir las entidades de la Administración Pública para brindar un Servicio al Ciudadano acorde a los principios del Buen Gobierno, la Oficina de Control Interno (OCI) programó dentro de su Plan de Acción Anual un ejercicio de seguimiento preventivo al manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Centro Nacional de Memoria Histórica.

Este informe presenta el resultado de la primera verificación de tipo preventivo al cumplimiento y oportunidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos, el acatamiento de las normas existentes en materia de la política de servicio al ciudadano y las directrices impartidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), tomando como base la información registrada en el Sistema interno de PQRSD del CNMH.

1. OBJETIVOS

- Evaluar a nivel preventivo el grado de cumplimiento del CNMH frente a la normatividad asociada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.
- Contribuir en el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos del CNMH.
- Formular recomendaciones que puedan ser incluidas en el procedimiento oficial del Sistema de PQRSD que está realizando el CNMH.

2. METODOLOGÍA

La OCI inicio su ejercicio de seguimiento, revisando la base de datos que administra la Dirección Administrativa y Financiera en cabeza de la funcionaria Luz Myriam Devia, tomando como base de análisis el 100% de solicitudes que correspondieron a 121 registros documentados entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas entre enero a junio 5 de 2013, en los que se revisaron los soportes físicos de las solicitudes, los controles, las respuestas dadas y los tiempos de atención.

Se sostuvieron entrevistas con los Directores y demás personal que interviene en el proceso de contestación de PQRSD, y se realizó igualmente una revisión de la normatividad existente y aplicable a la Entidad.



A partir del informe preliminar, se realizó una mesa de trabajo con la Dirección Administrativa y Financiera y la Oficina Jurídica, en donde se presentaron y analizaron las observaciones y recomendaciones establecidas por la Oficina de Control Interno.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Las normas aplicables para el sistema de PQRSD son las siguientes:

- Constitución Política Colombiana 1991, artículos 2, 20, 23, 74, 209.
- Ley 60 de 1993 "Por la cual se dictan normas orgánicas sobre la distribución de competencias de conformidad con los artículos 151 y 288 de la Constitución Política"
- 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 fin de erradicar la corrupción administrativa". Artículos. Art 54,55
- Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único". Artículo 34, numeral 38.
- Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- Decreto 2482 de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"
- Circular 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno. "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición".

4. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PQRSD:

En el registro del Sistema de PQRSD se registraron un total de 121 solicitudes de ciudadanos entre enero de 2013 y el 5 de junio, evidenciando que el 98% hace alusión a peticiones, 1% a quejas y 1% reclamos así:



4.1 QUEJAS.

Se recibió una (1) queja relacionada con el proceso de contratación, debido a una presunta demora en respuesta a un requerimiento de un proponente frente a unas observaciones dentro de uno de los procesos contractuales que adelanta el CNMH. La entidad respondió al proponente entre los términos, solicitando información adicional pues el petionario no aportó los datos completos para poder suministrarle una respuesta.

4.2 SUGERENCIAS.

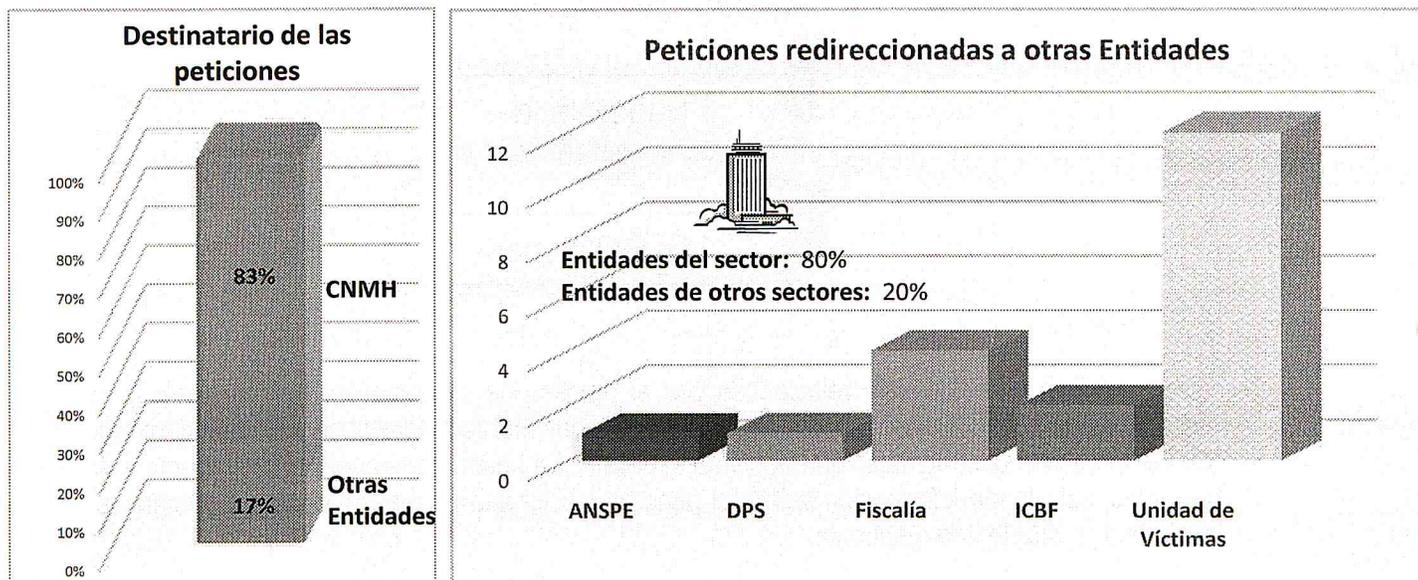
Se recibió una (1) sugerencia relacionada con que la que la entidad divulgue todas las historias que lleguen de terceros y se contestó oportunamente al petionario.

4.3 PETICIONES.

Durante el periodo analizado, se recibieron ciento diecinueve (119) peticiones en diversas temáticas, las cuales presentaron el siguiente comportamiento:

DESTINATARIOS DE LA PETICIONES RECIBIDAS

Con respecto a las peticiones el comportamiento de las solicitudes del sistema de PQRSD es el siguiente: el 83% pertenece a asuntos de competencia del CNMH y el 17% a asuntos de responsabilidad de otras entidades, siendo la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la entidad a la que más se han remitido solicitudes, con un 60% de peticiones redireccionadas, un 20% restante a entidades del sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, y el otro 20% a la Fiscalía General de la Nación.

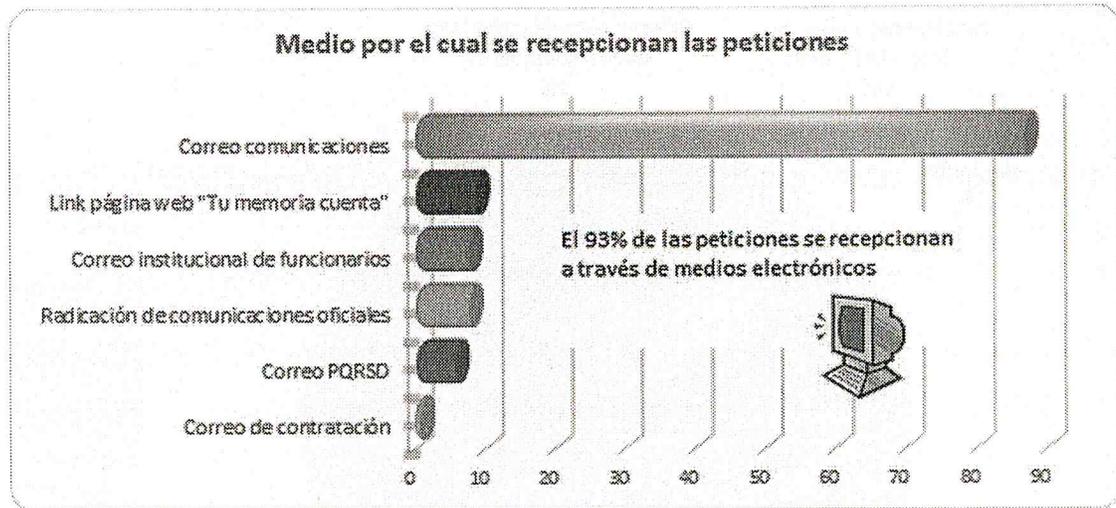


4.3.1 CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

Respecto al canal por el cual se reciben las peticiones, el conducto más utilizado actualmente por los ciudadanos es el correo de comunicaciones, dado que la política institucional ha sido definir este correo como el principal mecanismo de contacto en la página web y redes sociales. En segundo lugar se encuentra el link dispuesto en el portal institucional para PQRSD, ubicándose en similar proporción con los otros canales por los que se han recibido las PQRSD.

En general, se evidencia que los canales de atención por correspondencia física y presencial son los menos usados por los ciudadanos, 111 de las 119 peticiones recibidas durante el periodo evaluado ingresaron por canales electrónicos.





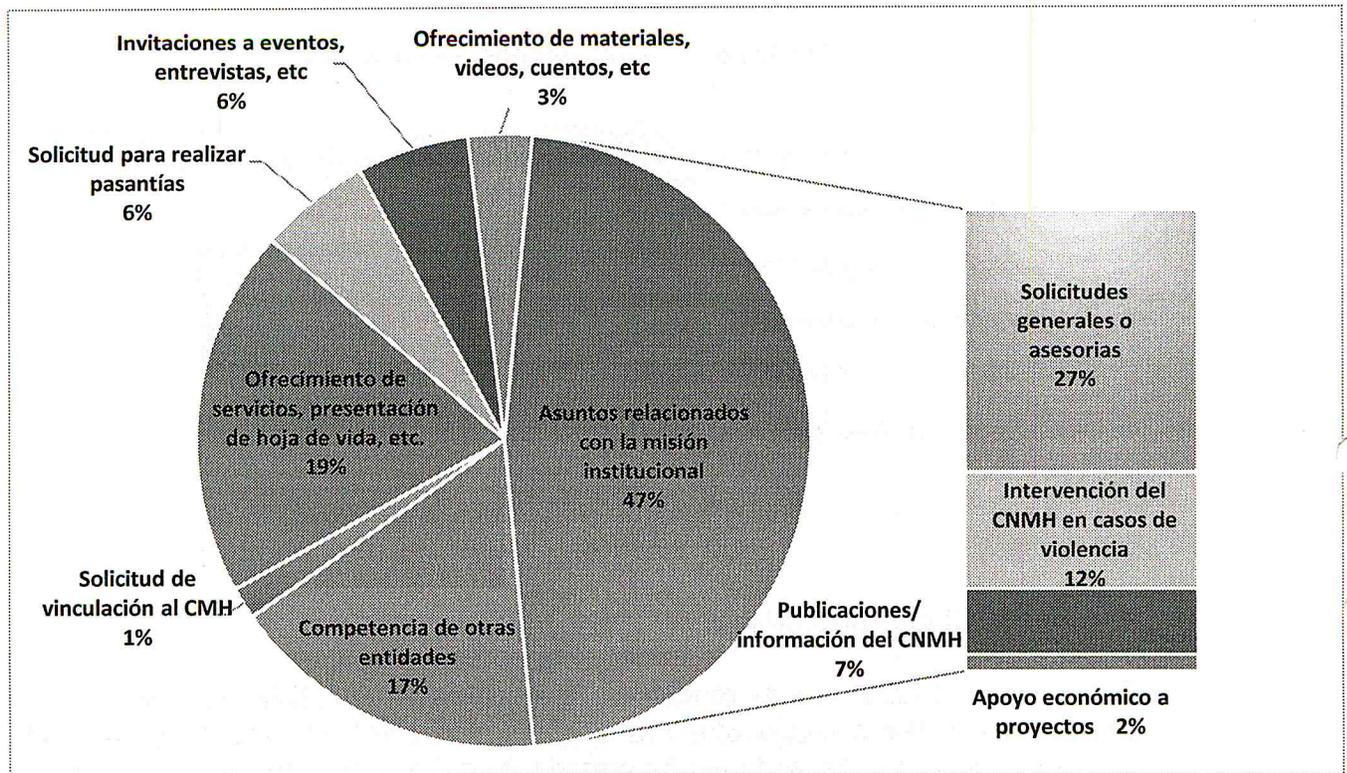
4.3.2 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Dentro de los asuntos que se contestaron directamente por el CNMH, el 47% de solicitudes corresponden a temas relacionados con el quehacer misional (56 solicitudes), las cuales se desagregan en: 27% en temas de apoyo o asesoría en las diferentes temáticas que aborda la entidad (32 solicitudes), 12% en solicitudes de intervenciones en casos particulares de violencia con ocasión del conflicto armado (14 peticiones), 7% en publicación de informes, libros o escritos del CNMH (8 peticiones) y 2% en apoyo económico a proyectos particulares (2 peticiones).

El 53% restante, se compone de: 20 peticiones trasladadas a otras Entidades según la competencia (17%), 23 ofrecimientos de servicios y remisión de hojas de vida (19%), 2 solicitudes de vinculación laboral al Centro (1%), 7 peticiones para analizar la viabilidad de efectuar pasantías en la Entidad (6%), 7 invitaciones que le hacen al CNMH a participar en conferencias, foros, entrevistas al Director etc. (6%), y finalmente el 4 peticiones pertenecen a ofrecimientos que la ciudadanía le ha realizado al CNMH, en relación de videos, pinturas, obras de teatro, cuentos etc., relacionados con las materias que desarrolla el CNMH (3%).

A continuación se evidencia gráficamente este comportamiento:





5. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE:

- 5.1 En la Dirección Administrativa y Financiera, existe un profesional responsable del manejo del sistema PQRSD. Igualmente en la página web del Centro de Memoria Histórica existe el link denominado PQRSD y un espacio visible llamado "Tu memoria cuenta" donde también se reciben las sugerencias que tiene la ciudadanía. La entidad ha contratado el levantamiento de procedimientos de todas las áreas por lo que está trabajando en su formalización para que todas las solicitudes clasificadas dentro de PQRSD (A nivel de las sedes de Bogotá y del resto del país) se tramiten bajo esos parámetros. (Art. 76 de la ley 1474 de 2011).
- 5.2 La Dirección Administrativa y financiera ha mantenido informado al Director de las PQRSD y su tratamiento. Próximamente reglamentará la periodicidad y formalidades para la presentación escrita de dichos informes. (Art 54 ley 190 1995).
- 5.3 Existe un control de radicación y recepción de las solicitudes el cual fue diseñado por el responsable de Gestión Documental mediante una hoja electrónica en Excel, en donde se puede visualizar la fecha de llegada de las peticiones y el estado de trámite de las mismas.

La entidad se encuentra en proceso de adquirir un aplicativo para el manejo particular de las PQRSD que facilite el control en su tramitación y contestación. (Art 9 de la ley 962 de 2005).

5.4 Con motivo de la evaluación preventiva de PQRSD, la entidad comenzó a realizar la publicación en la página Web del estado de trámite de las PQRSD para consulta de la ciudadanía. (Circular externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno).

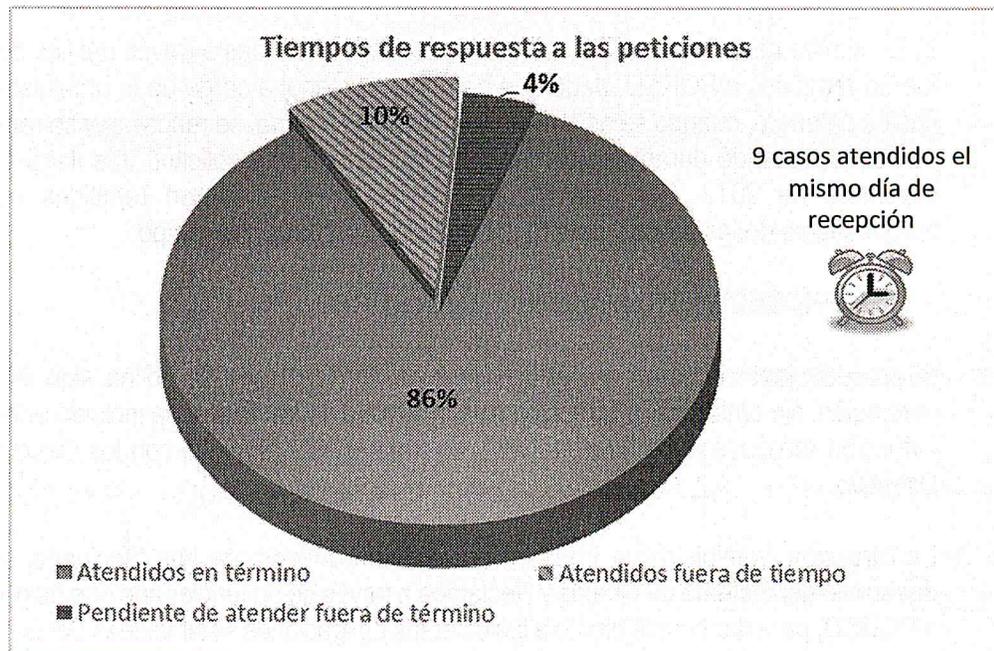
6. SITUACIONES ENCONTRADAS.

6.1 TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES

El Decreto 1437 de 2011, estableció en el artículo 13 que “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición” Para el efecto establece los siguientes términos para contestar en su artículo 14:

- Toda actuación ante la entidad (incluye: petición en interés particular, general, petición de información, solicitud de un servicio, queja, reclamo etc.). Quince (15) días para responder.
- Petición de documentos: Diez (10) días para contestar.
- Petición de consulta sobre materias a cargo del CNMH: Treinta (30) días para contestar.

De acuerdo con lo anterior se encontró que el 86% de solicitudes fueron contestadas en los términos legales y el 14% fuera de tiempo.



Dentro del 14% que fueron respondidas fuera de los términos (Ver Anexo 1) se encontró un 4% de peticiones que de acuerdo con el registro de PQRSD, no tenían respuesta a la fecha de la evaluación, por lo que la Oficina de Control Interno procedió a instar mediante memorando interno N 20130620-300-1415-03 a los funcionarios a quienes habían sido remitidas, y se les solicitó aclarar el estado en que se encontraban dichas solicitudes; a la fecha de elaboración de este informe todas las solicitudes pendientes fueron contestadas, a excepción de una petición que continúa en trámite por parte de la Dirección de Museo de la Memoria.

6.1.1 Razones evidenciadas para las peticiones atendidas fuera de términos:

1) Existen algunos temas en los que las competencias de los responsables de dar respuesta a las PQRSD, no se han delineado completamente, por lo que se han direccionado peticiones a varios funcionarios al mismo tiempo, sin determinar quién es el responsable de consolidar y contestar, situación que ya ha sido corregida por la Dirección Administrativa y Financiera.

2) Durante el 2013, la Entidad ha venido complementando su planta de personal y realizará en el segundo semestre del año un nuevo proceso de inducción para el personal que se ha incorporado recientemente, en donde se incluye el tema de PQRSD. La vinculación de personal a lo largo del primer semestre, ha dificultado que el proceso sea conocido por el 100% del personal provisto y que el trámite de PQRSD, sea incluido de igual forma con otros procesos y temas que deben atender los servidores públicos del CNMH.

3) En el mes de enero de 2013, las solicitudes recepcionadas a través del link de comunicaciones no fueron remitidas a PQRSD, dado que no había personal a cargo de la administración de este link. A finales de enero, cuando se asignan responsables del tema, se reactivan y se remiten las PQRSD que se habían recibido durante el primer mes, incluyendo una solicitud que llegó a la entidad el 24 de diciembre de 2012. Por esta razón, los mensajes no fueron remitidos oportunamente a los responsables de las áreas y este factor impidió la respuesta a tiempo.

6.2 PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PQRSD

El procedimiento interno para el trámite y gestión de PQRSD, no ha sido formalizado a nivel de resolución, sin embargo, la Dirección Administrativa y Financiera, ha incluido el tema en el proceso de inducción realizado a los funcionarios y ha tratado esta temática con los Directores y en el Consejo Directivo.

La Dirección Administrativa y Financiera en cumplimiento de sus funciones, se ha encargado del desarrollo del Sistema de Quejas y Reclamos a través de un funcionario que ha gestionado lo referente a PQRSD, para dar cumplimiento a las diversas obligaciones establecidas por la ley para las entidades

públicas en esta materia. Actualmente se encuentra en borrador un documento que establece el procedimiento para el trámite de PQRSD, igualmente está en curso el inicio del levantamiento de procesos y procedimientos para toda la entidad.

No obstante lo anterior la oficina de Control Interno considera que una sola persona resulta insuficiente para atender las PQRSD, en vista de que el mismo funcionario es el responsable también de la gestión documental de la entidad y ambos aspectos están en un proceso de constante crecimiento y complejidad propios de la dinámica institucional.

7. RECOMENDACIONES

Las siguientes son acciones que la OCI recomienda dentro del mejoramiento continuo que se debe adelantar en materia de la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, garantizando el acceso de los ciudadanos, en el territorio nacional y a través de los diferentes canales con respuestas oportunas, claras, consistentes y de calidad.

- 7.1 Se recomienda que el CNMH proceda a la aprobación y reglamentación del procedimiento para el trámite de PQRSD, y que se realicen los ajustes a la planilla Excel de control de PQRSD que lleva el funcionario responsable de gestión documental; lo anterior de acuerdo con las observaciones que se trataron en mesa de trabajo interno realizada el 22 de Julio de 2013, sin perjuicio de ajustes adicionales que la Dirección Administrativa y Financiera considere pertinentes.
- 7.2 Se recomienda establecer un mecanismo que garantice que todos los funcionarios del CNMH conozcan los tiempos de respuesta establecidos para dar respuesta a derechos de petición y la normatividad asociada, adicionalmente, promover que se canalicen las peticiones y sus respectivas respuestas a través del responsable de PQRSD y que sin excepción se conteste el 100% de las peticiones en los términos establecidos por las normas.
- 7.3 Formalizar el informe escrito de PQRSD y la periodicidad de entrega que desde la Dirección Administrativa y Financiera se presenta al Director en cumplimiento del Art 54 de la ley 190 de 1995.
- 7.4 Implementar mecanismos de control informáticos y de automatización (Art 14 Decreto 019 de 2012) que alerten o semaforicen en tiempo real el estado de las PQRSD, que permitan controlar y evitar la ocurrencia de riesgos relativos a vencimiento de términos legales y posibles acciones judiciales en contra de la entidad o funcionarios.
- 7.5 Fortalecer técnicamente el equipo humano a cargo del proceso PQRSD, y que exista una mayor articulación con las Direcciones u Oficinas Asesoras responsables y competentes de responder dichas solicitudes. Debe tenerse en cuenta que la ley determina como obligación a



las entidades públicas "Atribuir a dependencias especializadas, la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público" (Ley 1437 de 2011. Art 7 literal 7) creando una Oficina de Quejas y reclamos o de Atención al Ciudadano.

7.6 La Oficina de Control Interno comparte las sugerencias que recibió la entidad por parte del programa Nacional de Servicio al Ciudadano es decir: i) Que en el trámite de las PQRSD estén involucradas las Direcciones, ii) hacer explícito en el procedimiento las obligaciones de los servidores públicos con respecto a PQRSD, iii) incluir métodos de seguimiento y control a las PQRSD, iv) anexar al procedimiento el formato de recepción de PQRSD.

El presente informe será socializado con las áreas responsables y el Plan de Mejoramiento deberá ser remitido a la OCI en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha.

Presentó



DORIS YOLANDA RAMOS VEGA

Asesora

Jefe Oficina de Control Interno

Centro Nacional de Memoria Histórica

Proyectó Rosario Ramos Díaz
Luis Francisco Hurtado

ANEXO 1

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
RELACIÓN DE PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES.

Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Días de respuesta	Peticionario	Tema o asunto y observaciones	Area que dio respuesta
7-ene.-13	7-feb.-13	23	Gloria Amparo Usuga Zapata	Yo quisiera saber si recibieron los documentos que me pidieron para poder recibir la ayuda económica por la muerte de mi hijo Ovany (Yovany) Sampedro Usuga. Se respondió con copia a la unidad de víctimas	Dirección Administrativa y Financiera. Luz Myriam Devia. Responsable de PQRS
10-ene.-13	13-feb.-13	24	Aracelia Mateus	Le gustaria saber donde podemos dara aconocer la vida de una persona que fallecieron a manos de paramilitares. Le respondimos, por correo pqrs, indicando que se acerque a la Fiscalía.	Dirección Administrativa y Financiera. Luz Myriam Devia. Responsable de PQRS
3-ene.-13	13-feb.-13	29	Mery Yolanda Romero	Necesita ayuda. Se respondió por correo electrónico direccionado a Víctimas.	Dirección Administrativa y Financiera. Luz Myriam Devia. Responsable de PQRS
25-feb.-13	23-jun.-13	69	Universidad De La Salle. Hno. Diego Mora Director Departamento de Formación Lasallista Natalia Sánchez	Se recibió en PQRS el día 27/02/2013, a las 9:25am La Universidad De La Salle quiere saber si es posible que para el mes de noviembre de 2013, alguien del CMH asista como conferencista con una intervención alrededor del tema: Las paces en el país inventado correspondiente al eje temático Cartografías de la paz Se envió a María Emma para que se indague si el CMH está o no interesado en participar.	Asesor de la Dirección. María Emma Wills
4-mar.-13	23-jun.-13	64	Beatriz Elena franco Rodríguez Trabajadora social en formación Universidad de Antioquia	La señora solicita tener en cuenta la historia de violencia y abandono del señor Pedro Antonio Germán Cohez. Se reenvió correo, por competencia, a María Emma, Angélica, Luis colorado y César Rincón.(correo PQRS)	Asesor de la Dirección. María Emma Wills
28-feb.-13	23-jun.-13	66	Daniela Fernández Vargas	Quiere saber qué grupos de jóvenes existen de memoria histórica. Se envió solicitud a la docta Emma Wills el 5 de marzo desde el correo pqrs.	Asesor de la Dirección. María Emma Wills
4-mar.-13	27-jun.-13	68	Elizabeth López González	Se envió el 05 de marzo de 2013 a la Dirección para la Construcción de la Memoria Histórica, por considerar que el tema es de competencia de allá. La solicitante requiere que le escuchen su versión de violencia y desplazamiento. (correo de Luz.devia)	Dirección de Construcción de la Memoria Histórica. Martha Angelica Barrantes.

ANEXO 1
CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

RELACIÓN DE PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES.

16-mar.-13	27-jun.-13	58	secretariadebienestarsoci al chiquinquira-boyaca	En la Alcaldía de Chiquinquirá, departamento de Boyacá, estamos interesados en promover acciones en el tema de la memoria histórica que trata la Ley 1448 de 2011. Por tal razón acudimos a Uds. para solicitar orientación y apoyo respecto a los eventos o actividades que promueven para la difusión de los derechos humanos, con el fin de estudiar la posibilidad de traer a este municipio. Se envía al correo de anagelica y marcolin el día 19/03/2013 PQRSD	Dirección de Construcción de la Memoria Histórica. Martha Angelica Barrantes.
30-mar.-13	21-jun.-13	42	Johanna Wahanik	mi nombre es Johanna Wahanik, soy politóloga, antropóloga y actriz y estoy haciendo un proyecto de escritura de obra teatral a partir de la recuperación de la memoria a través de la exploración corporal. El tema gira en torno de las migraciones producto de la guerra y el significado de la tierra, tanto en Europa como en Colombia. Quiero saber si existe algún tipo de apoyo para un proyecto como el mío. Se remitió a Juan Carlos el 01/04/2013.	Dirección de Museo Nacional de la Memoria. Juan Carlos Posada.
11-mar.-13	4-abr.-13	18	anónima	Señala a funcionarios de la Unidad de Víctimas como victimarios	Dirección Administrativa y Financiera. Luz Myriam Devia. Responsable de PQRSD
15-abr.-13	8-may.-13	17	olga lucia robledo estupiñan	Cuenta la tragedia familiar, muertos familiares en el conflicto aramado. Se le dio traslado a dos entidades competentes	Oficina Asesora Jurídica. Cesar Augusto Rincon Vicente.
8-abr.-13	8-may.-13	22	Augusto González	Necesita constituir una asociación de víctimas y desplazados	Dirección Administrativa y Financiera. Luz Myriam Devia. Responsable de PQRSD
8-feb.-13		118	María Mercedes Vargas Muñoz	Requiere asesoría y acompañamiento en cuanto a la necesidad de iniciativa regional que hoy tiene el Departamento del Huila en el tema de la Construcción del Centro de Memoria Histórica. Se radica con Número para ser enviada a Juan Carlos Posada	Se encuentra en trámite para la contestación por parte de la Dirección de Museo Nacional de la Memoria. Juan Carlos Posada. Ver NOTA.
25-ene.-13	8-jul.-13	116	Cindy Tatiana Angulo Castillo	NECESITAMOS QUE SE NOS ASESORE DE ACUERDO A LA LEY para la creación del CMH Distrital. Por competencia se envió al Doctor Posada de la Dirección de Museo. 20130213	Dirección de Museo Nacional de la Memoria. Juan Carlos Posada.
7-may.-13	1-jul.-13	40	Alexandra Kiss	Quiere que le ayuden con un trabajo de la universidad. Adelanta doctorado en New York. Se le reenvió a Álvaro, María emma, paula llay Angélica	Asesor de la Dirección. María Emma Willis
7-may.-13	1-jul.-13	40	Maria Claudia de Francisco	Quiere conocer contactos académicos de historia indígena. Se le remitió a María emma el día 09/05/2013.	Asesor de la Dirección. María Emma Willis

ANEXO 1

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

RELACIÓN DE PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES.

20-may.-13	1-jul.-13	31	Oscar Rodriguez	Tibaduiza	Se envía a María emma Wills el día 28 de mayo de 2013	Asesor de la Dirección. María Emma Wills
------------	-----------	----	-----------------	-----------	---	---

Fuente: Base de datos PQRSD. Dirección Administrativa y Financiera.

Nota: Con respecto a la solicitud relacionada con la asesoría para una iniciativa regional en el tema de construcción de la memoria histórica, a la fecha de entrega de este informe el Director del Museo Nacional de la Memoria tiene proyectado un viaje a Neiva para evaluar la situación consultada y así dar respuesta al peticionario.

