



Centro Nacional
de Memoria Histórica

MEMORANDO

20141223 – 300 – 5419- 03

Bogotá, D.C Diciembre 23 de 2014

PARA: Dr GONZALO SANCHEZ GOMEZ
Director General

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
PQRSD en el CNMH. Periodo Agosto a 15 de Diciembre de 2014.

Estimado Director

De manera atenta me permito enviar informe de la referencia, el cual tiene por objetivo verificar los términos legales en que la Entidad está respondiendo a los peticionarios y en este sentido tomar las medidas correctivas de cada caso.

Cordialmente,

DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
Asesora de Control Interno

C.C Dirección Construcción de la Memoria
Dirección Acuerdos de la Verdad
Dirección Museo Nacional de la Memoria
Dirección Archivo de Derechos Humanos
Dirección Administrativa y Financiera
Área de Comunicaciones
Oficina Jurídica
Equipo Pedagogía de la Memoria
Equipo Reparaciones colectivas
Equipo Reparaciones Judiciales

Adjunto: Informe de seguimiento

Carrera 6 No. 35 – 29 PBX 796 5060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia



PROSPERIDAD
PARA TODOS

GDC-FT-008 Versión: 001

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD	CÓDIGO:	
		VERSIÓN	001
		PÁGINA:	1

SEGUIMIENTO: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CNMH
LUGAR: CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA - CNMH
FECHA: 18 DE DICIEMBRE DE 2014
PROFESIONAL: LUIS FRANCISCO HURTADO SALAMANCA
I OBJETIVO GENERAL
Realizar seguimiento al comportamiento del sistema de PQRSD del CNMH
II OBJETIVO ESPECÍFICO
1.1 Verificar el cumplimiento de los términos legales en que se responde a los peticionarios de acuerdo con el seguimiento que se ha venido realizando durante el 2014.
1.2 Realizar un análisis del comportamiento de la oportunidad con que se están contestando las PQRSD en el CNMH
III ALCANCE
El seguimiento se realizó sobre las PQRSD recepcionadas entre los meses de Agosto a 15 de diciembre de 2014.
IV METODOLOGÍA
Se revisó <i>la base de datos</i> que lleva la profesional de la Dirección Administrativa y Financiera y la reportada al Sistema PQRSD con corte a diciembre 15 de 2014 . Se establecieron filtros para detectar los tiempos de respuesta a las PQRSD y su comportamiento en general y de allí se eligieron aquellas que a la fecha del seguimiento no se habían contestado, así como aquellas que se encontraban pendientes de responder pero que aún están dentro del término legal para contestar.
V. CONCLUSIONES
COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PQRSD:
En el registro del Sistema de PQRSD aparece un total de 346 solicitudes de ciudadanos entre el 1 de Agosto y el 15 de Diciembre de 2014, con el siguiente comportamiento:
1. DISTRIBUCION DE PETICIONES
Se recibieron en el periodo (315) peticiones en las que se agrupan tanto solicitudes de interés general como preguntas y derechos de petición formales. Se recibieron tres (3) quejas, un (1). Reclamo, seis (6)

Carrera 6 No. 35 – 29 PBX 796 5060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

sugerencias, una (1) felicitación y veinte (20) invitaciones. El 91% lo constituyen las peticiones. Un 6% lo representan invitaciones. El porcentaje restante está en quejas con 1% y sugerencias con 6%. En comparación con el primer semestre de 2014 existe un aumento de solicitudes. Para el primer semestre se recibieron 239 PQRSD que equivalen al 43%, Para el segundo semestre las 315 PQRSD equivalen al 57%, desde luego debe tenerse en cuenta que estos resultados son parciales ya que aún faltan quince días de diciembre para cerrar el año. El porcentaje de quejas disminuyó ya que en el primer semestre fue del 2% y en este segundo semestre es del 1%.

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	315	91%
Quejas	3	1%
Reclamos	1	0%
Sugerencias	6	2%
Felicitaciones	1	0%
Invitaciones	20	6%
TOTAL	346	100%

Con respecto al detalle de esta distribución tenemos lo siguiente: las quejas que representan 1% en relación con el total versan sobre lo siguiente: Una (1) queja de la señora Lorenza Camargo manifiesta inconformidad por haber elevado una petición a la Dirección de Construcción de la memoria y no haber recibido respuesta sobre el tema de pasantías, por lo cual se reitera la petición que es contestada en un término de ocho (8) días a la peticionaria, pidiendo disculpas por la demora e indicando la información solicitada. Otra queja del señor Sebastián Zapata que manifiesta no saber dónde encontrar el informe Basta Ya en físico. Se le da respuesta en un término de diez (10) días explicándole que el libro está disponible para ser entregado ya que es gratuito. La última queja es anónima, en esta se indica que el CNMH no cuenta con formulario ni correo electrónico para dirigir peticiones, quejas y reclamos. La respuesta se publica en la cartelera del CNMH, indicando que la entidad posee estos mecanismos que están en la página web del CNMH. Existe también un (1) reclamo del señor Roberto Pérez Escobar quien se manifiesta respecto a la participación del Centro Nacional de Memoria Histórica en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano. Esta solicitud se contestó en un término de un (1) día al peticionario.

Se recibieron seis (6) sugerencias: Tres (3) relacionadas con ofrecimientos de servicios de colaboración artística y contribución a la paz de Colombia. Una en la que se sugiere que el programa MAMB sea divulgado por el CNMH. Estas cuatro sugerencias fueron respondidas en un término de trece (13) días por la entidad. Una sugerencia (1) en la que se plantea una inquietud sobre el cambio de denominación de la entidad que pasó de ser CMH a ser CNMH y que así quedo establecido en las nomenclaturas de cada una de las tres sedes. Esta sugerencia fue respondida en un término de cinco (5) días al peticionario. Y por último una (1) última sugerencia en la que se solicita pronunciamiento del CNMH sobre el artículo publicado por un columnista en el Diario el Colombiano, la cual fue presentada por el señor Iván Arroyave el día 20 de noviembre y a la fecha de corte de este informe no se registra en PQRSD respuesta al peticionario. Esta fue radicada con el 201411206002328-2 y enviada a Andrés Suárez y César Rincón el 2014-11-20 para su respuesta.

La felicitación a la Entidad la realiza el señor Luis Fernando Pérez por la manera que se garantiza la información y programas de ayudas a víctimas

Finalmente se registraron en total veinte (20) invitaciones a diversos eventos tanto de tipo académico, como celebraciones o conmemoraciones relacionadas con Memoria Histórica, educación, festivales, peregrinaciones, foros, mesas de trabajo, seminarios, talleres y exposiciones sobre variados temas relacionados con las competencias de la entidad y con la información publicada en el informe Basta Ya!

2. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

El canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico de PQRSD que aparece en la página web con 183 PQRSD (53%), en segundo lugar están los correos enviados a Comunicaciones con 108 PQRSD (31%) seguido por la ventanilla de radicación con 31 PQRSD (9%) y luego por el correo institucional, es decir comunicaciones recibidas en los correos de funcionarios con 24 PQRSD (21%).

CANALES DE RECEPCION DE LAS PQRSD		
Correo PQRSD - web	183	53%
comunicaciones	108	31%
Ventanilla de radicación	31	9%
Correo Institucional	24	7%
TOTAL	346	100%

3. DISTRIBUCION POR COMPETENCIA.

El 99% de asuntos recepcionados son de competencia del CMH, solamente uno (1) era de competencia del DPS y otro de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Este comportamiento porcentual se mantuvo en relación con el periodo anterior, tendencia que indica que la ciudadanía conoce más a la entidad y las funciones que posee.

DISTRIBUCION POR COMPETENCIA		
CMH	341	99%
Departamento para la Prosperidad Social (DPS)	1	0%
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	4	1%
TOTAL	346	100%

4. DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH

El área donde se concentra la responsabilidad en la contestación de solicitudes es Comunicaciones con 138 PQRSD (38%). En este aspecto hubo una variación importante con respecto al periodo anterior puesto que antes esta concentración estaba en la Dirección Administrativa y Financiera. La variación se puede explicar ya que un número importante de PQRSD (116 en total) está relacionado con peticiones de publicaciones del CNMH lo que explica el cambio de tendencia. A continuación aparece la Dirección de Construcción de la Memoria con 72 solicitudes equivalentes al 21% del total. Seguida de la Dirección Administrativa y Financiera con 69 solicitudes equivalentes al 20% del total. En menor grado se reciben solicitudes en la Dirección

General (7%), en la Dirección de Museo de la memoria (4%), y las Direcciones de Archivo de Derechos Humanos (3%) y Acuerdos de la Verdad (2%). Hubo once (11) solicitudes que se enviaron para respuesta a todas las Direcciones, es decir implicaba la coordinación de las áreas en su respuesta, por esta razón no se incluyeron en el promedio de ninguna Dirección en especial. Al igual que en el periodo anterior la Oficina Jurídica es la que menos solicitudes recibió (2%).

DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH		
Comunicaciones	133	38%
Dirección de construcción de la Memoria	72	21%
Dirección Administrativa y Financiera (PQRSD y área Tecnológica)	69	20%
Dirección General (Asesores y Comunicaciones)	24	7%
Dirección Museo de la Memoria	13	4%
Dirección Archivo de Derechos Humanos	12	3%
Todas las direcciones	11	3%
Dirección de Acuerdos de la Verdad	6	2%
Oficina Jurídica	6	2%
TOTAL	346	100%

5. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO DE PETICIÓN.

En cuanto a los temas sobre los que tratan las peticiones, 251 tienen que ver con asuntos misionales de la entidad (73%): Preguntas sobre investigaciones realizadas, solicitudes para profundizar la información que aparece en los informes y publicaciones, solicitudes de entrevistas con personal específico de la entidad, solicitudes de apoyo a trabajos de investigación, solicitud de material específico como mapas, videos etc. 44 PQRSD (13%) están relacionadas con solicitudes para entrar a laborar en la entidad o para la realización de pasantías; 51 solicitudes (15%) se relaciona con asuntos generales y muy diversos como por ejemplo: Búsqueda de apoyo del CNMH para iniciativas de tipo artístico o cultural o publicaciones, solicitudes de acompañamiento a investigaciones particulares, financiación o apoyo económico a estudiantes, apoyo en evaluación de tesis, solicitudes de publicación de poemas, cuentos cortos y monografías de grado, solicitudes de visita al CNMH, ofrecimientos de trabajos varios como fotografías, muestras de cine etc.

CLASIFICACION POR TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS		
Misión del CMH	251	73%
Vinculación y pasantías	44	13%
Generales	51	15%
	346	100%

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Se encontró que setenta y una (71) se contestaron dentro de los términos legales, esto equivale al 82% % del total de peticiones contestadas. Es de resaltar la gestión del CNMH y de la Oficina de PQRSD al dar respuestas ágiles y de calidad a los peticionarios, dado que cuarenta (40) solicitudes se contestaron máximo en 5 días (equivalen al 42% del total). Treinta y una (31) se respondieron en un plazo máximo de 15 días (equivalentes al 32% del total de peticiones).

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD		
1 y 5 días	40	42%
6 y 15 días	31	32%
subtotal	71	82%

VI. SITUACION ENCONTRADA

1. De la revisión realizada se evidencio que 24 solicitudes equivalentes al 7% del total, fueron contestadas fuera de los términos. Se adjunta a continuación el detalle de las mismas

PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO					
No	NOMBRE DEL PETICIONARIO	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Tiempo Plazo de respuesta	Area responsable de contestar
1	Henry Cabria Medina Representante legal Organización de los Pueblos Indígenas de la Amazonia Colombiana	05/08/2014	01/09/2014	19	Construcción de la Memoria
2	María Carolina Martínez Rodríguez Corporación Memoria y Saber Popular	06/08/2014	28/08/2014	16	Comunicaciones
3	Luis Fernando Trejos Rosero Universidad del Norte	15/08/2014	15/09/2014	21	Pedagogia
4	Leonardo Magno Amaya Hernández NEGOCIOS NACIONALES E INTERNACIONALES	18/08/2014	11/09/2014	18	Oficina Asesora Jurídica
5	César Garay	24/08/2014	23/09/2014	21	Museo
6	Victor Javier Correa Vélez	28/08/2014	24/09/2014	19	Grupo de respuesta judicial y reparación colectiva
7	Universidad fundación universitaria del área andina seccional Pereira	01/09/2014	02/10/2014	23	Asesor de la Dirección general Andrés Suárez

Carrera 6 No. 35 – 29 PBX 796 5060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

8	Laura Santos	02/09/2014	25/09/2014	17	Museo
9	Giovanna Prieto Cubillos Fiscalía General de la Nación	04/09/2014	15/10/2014	29	Grupo de respuesta judicial y reparación colectiva
10	Andrés García	08/09/2014	07/10/2014	21	Asesor de la Dirección General Andrés Suárez
11	Aleyda Rodríguez	16/09/2014	27/11/2014	52	Comunicaciones
12	Luz Marina Caicedo Osorio Asociación de Colombianos Emprendedores Residentes en el Exterior ACEREX, Vicepresidenta de la Federación Nacional de Organizaciones de Refugiados en Ecuador FEENARE y Coordinadora del Comité en Defensa de las Víctimas Refugiadas en Ecuador	21/09/2014	25/11/2014	46	María José Pizarro Contratista
13	BELYMAR LAYA Asistente de Producción Ejecutiva CMO PRODUCCIONES	25/09/2014	28/10/2014	23	Comunicaciones
14	Ismael Morales	06/10/2014	20/11/2014	33	Construcción de la Memoria
15	Luisa María Alvarado Otálvaro Defensoría del Pueblo Risaralda	06/10/2014	05/11/2014	22	Construcción de la Memoria
16	Camilo Andrés Chacón Medina	14/10/2014	05/11/2014	16	Construcción de la memoria
17	Félix Javier Vernaza Calderón	14/10/2014	25/11/2014	30	María José Pizarro Contratista
18	Alejandro Yepes Mejía	20/10/2014	11/11/2014	16	Direcciones Construcción, Archivo y Museo
19	Antonio Rueda Oliveros	21/10/2014	12/11/2014	16	Construcción de la Memoria
20	Andrés Alejandro Rubiano Estrada Andrea Carolina Pineda Bolívar estudiantes de la ESAP	28/10/2014	20/11/2014	17	Construcción de la Memoria Pedagogía
21	Carolina Pachón Sánchez Lorena Perlata Oviedo	29/10/2014	27/11/2014	21	Comunicaciones y Construcción
22	Otoniel de Jesús Hoyos Urrego	29/10/2014	20/11/2014	16	DAV
23	Paola Andrea Vargas Leal	30/10/2014	26/11/2014	19	Construcción de la Memoria
24	Andrés Felipe Hernández Barco Unidad Nacional de Protección	11/11/2014	04/12/2014	17	Comunicaciones

FUENTE: Archivo que maneja la Dirección Administrativa y Financiera. Profesional Luz Myriam Devia.

2. Así mismo se encontró a la fecha que 44 PQRSD, equivalentes al 13% del total ya se encuentran vencidas en términos y de acuerdo con la información que se ha remitido a la profesional Luz Myriam Devia, aún no se han contestado. Se adjunta listado a continuación.

No	NOMBRE DEL PETICIONARIO	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Area responsable de contestar
1	Asociación Colombiana de Estudiantes Universitarios.Rosario	16/09/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
2	Ana María Hernández Rojas	22/09/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
3	Leonidas Valenzuela	03/10/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
4	Maria Camila Zabala Merchan	09/10/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
5	Rodolfo Vergara Carrasco	24/10/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
6	Juliana Torres	10/11/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
7	Antonio Rueda Oliveros	12/11/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
8	César Gilbey Castaño	21/11/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
9	Jorge Moreno González	24/11/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
10	Eliceli Katia Bonan	26/11/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
11	Alfonso Chamie Mazilli	27/11/2014	sin respuesta a la fecha	Construcción de la Memoria
12	Luz Ocampo	25/09/2014	sin respuesta a la fecha	Dirección Archivo de Derechos Humanos
13	Ivonne Ramírez	23/10/2014	sin respuesta a la fecha	Dirección Archivo de Derechos Humanos
14	Diana Patricia Cuesta León	21/11/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
15	Sebastian Arroyave Quinceno	24/11/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones

Carrera 6 No. 35 – 29 PBX 796 5060 | www.centrodehistoria.gov.co | Bogotá, Colombia



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

16	Beatriz Rodríguez	02/10/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
17	Miguel López	21/10/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
18	Javier Antonio Sánchez Flórez	04/11/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
19	Carlos Eduardo Garzón Imbett	14/11/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
20	Karen Andrea Arteaga Garzón	21/11/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
21	Santiago Gómez M	22/10/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
22	Javier Antonio Sánchez Flórez	04/11/2014	sin respuesta a la fecha	Comunicaciones
23	Zaita	01/10/2014	sin respuesta a la fecha	Dirección de Museo
24	Dörte Krebsbach	15/04/2014	sin respuesta a la fecha	Dirección Acuerdos de la Verdad y Construcción de la Memoria
25	Lorenza Arango	29/10/2014	sin respuesta a la fecha	Oficina Asesora Jurídica
26	Juan Camilo Aguirre Garzón RTVC	13/11/2014	sin respuesta a la fecha	Oficina Asesora Jurídica
27	Iván Arroyave	20/11/2014	sin respuesta a la fecha	Dirección General
28	Cintya Martínez Velásco Universidad Nacional de México y Universidad Externado	09/10/2014	sin respuesta a la fecha	Dirección General
29	Gilsy Paola Negrete Moreno	18/09/2014	sin respuesta a la fecha	Observatorio
30	Ana Cristina Sánchez Téllez	07/11/2014	sin respuesta a la fecha	Observatorio
31	GERMÁN ANDRES TORRES SOLER UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES (U.D.C.A)	30/10/2014	sin respuesta a la fecha	Pedagogía

32	Gilsy Paola Negrete Moreno	24/09/2014	sin respuesta a la fecha	Asesor de la Dirección General Andrés Suárez
33	Universidad de Cundinamarca Jenny Patricia Bustos Abril Psicóloga Magister en Investigación Social Interdisciplinaria	07/10/2014	sin respuesta a la fecha	Asesora del Director María Emma Wills
34	Claudia Margarita Taboada Universidad Javeriana	16/10/2014	sin respuesta a la fecha	Se envió a María Emma Wills
35	Gloria Lucía Zapata Londoño Juzgado Tercero Civil Circuito Especializado en Restitución de Tierras	21/10/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de Respuesta Judicial y reparaciones Colectivas
36	JAIME JOVANNY DIAZ ARIAS Enlace Tierras Unidad para la Atención Integral a las Víctimas Territorial Magdalena Medio	21/10/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de Respuesta Judicial y reparaciones Colectivas
37	Juzgado 01 Civil Restitucion de Tierras de Mocoa	22/10/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de Respuesta Judicial y reparaciones Colectivas
38	RENE RODRIGO GARZON MARTINEZ SECRETARIO DEL INTERIOR ALCALDIA DE BUCARAMANGA	25/09/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de respuesta judicial y reparación
39	Ruth Mary Jaimes G Auxiliar Judicial Juzgado 01 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Barrancabermeja.	24/10/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de Respuesta Judicial y reparaciones Colectivas
40	Claudia Mireya Manotas Mejía Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierras Despojadas.	27/10/2014	sin respuesta a la fecha	Direcciones construcción, archivo y Grupo de Respuesta judicial y reparaciones colectivas
41	Claudia Mireya Manotas Mejía Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierras Despojadas.	11/11/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de Respuesta Judicial y Reperación Colectiva
42	Omar Zárate Nieto remitido por competencia desde Presidencia Cristina Pardo Sclesinger	19/11/2014	sin respuesta a la fecha	Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Simbólica
43	Juzgado 01 Civil Restitucion de Tierras de Mocoa	17/10/2014	sin respuesta a la fecha	Se envió a Andrea, María José y Nathalie el 2014-10-17
44	Jesús Rangel Gutiérrez	17/10/2014	sin respuesta a la fecha	Se envió a Ma'ria José el 2014-10-17 Se solicitó respuesta el 2014-11-06



FUENTE: Archivo que maneja la Dirección Administrativa y Financiera. Profesional Luz Myriam Devia.

Es importante recordar que 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.

Al respecto se vuelve a recordar sentencia de la Corte Constitucional al respecto.

SENTENCIA T-412/06 (Corte Constitucional)

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver.

De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.

Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

Teniendo este contexto como referencia. Enfatizamos la necesidad de que los funcionarios de la entidad comprendan el alcance que tiene este tema.

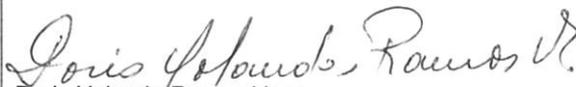


VII. RECOMENDACION

Frente a la situación de las PQRSD contestadas fuera de los términos, se solicita a las áreas implicadas la realización de un **PLAN DE MEJORAMIENTO**, en el que se analicen las causas específicas que llevaron a la demora en las contestaciones registradas, y se puedan implementar en el 2015 acciones correctivas y preventivas en cada área con el fin de realizar un autocontrol, que facilite y garantice los derechos fundamentales de la ciudadanía, evitando las graves consecuencias disciplinarias que acarrea el hecho para los funcionarios públicos que incumplan los términos legales para la contestación de las PQRSD.

Con respecto a las PQRSD que no aparecen con registro de respuesta a la fecha de la presentación de este informe, si ya fueron contestadas ***favor remitir la información al funcionario responsable de PQRSD con copia a control interno, si no han sido contestadas, deben contestarse inmediatamente pues esta situación puede acarrear situaciones disciplinarias para los responsables de acuerdo con lo que se ha mencionado.***

Cordialmente;


Doris Yolanda Ramos Vega
Asesora de Control Interno

Proyectó: Luis Francisco Hurtado

