

## SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRSD DEL CNMH.

Mayo de 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 del primer seguimiento 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. OBJETIVO

- Realizar seguimiento al comportamiento de las PQRSD dadas al interior del CNMH en el periodo comprendido de Enero al 30 de Abril de 2014.

### 2. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó revisando la base de datos que administra dicha Dirección en cabeza de la funcionaria Luz Myriam Devia, tomando como base de revisión el 100% de solicitudes que correspondieron a 143 registros documentados de PQRSD recibidas entre enero y abril de 2014. De la totalidad de registros, se escogió una muestra de doce (12) PQRSD según repetitividad y asuntos especiales que se hayan recepcionado, para analizar los contenidos de las respuestas dadas a los peticionarios.

### 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".
- Resolución 154 de agosto 8 de 2013, mediante el cual se adopta el procedimiento de PQRSD para el CNMH.

#### 4. COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PQRSD:

En el registro del Sistema de PQRSD se registraron un total de 143 solicitudes de ciudadanos entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2014, con la siguiente distribución:

SISTEMA DE PQRSD – CNMH DISTRIBUCIÓN TOTAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS. ENERO A ABRIL DE 2014		
PETICIONES	138	97%
QUEJAS	3	2%
FELICITACIONES	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>



#### 4.1 PETICIONES

Se recibieron ciento treinta y ocho (138) que equivalen al 97% del total. En este periodo se registra un énfasis en lo que tiene que ver con el informe "Basta Ya", solicitudes del informe escrito; ampliación o aclaración de la información publicada; consultas de bases de datos, mapas o fotografías que contiene el informe. Es decir, los temas están directamente relacionados con las investigaciones y libros que se han publicado en el CNMH, lo que denota un buen resultado en la difusión del accionar de la entidad entre la ciudadanía y el impacto que ha tenido la difusión del informe "Basta Ya".

#### 4.2 QUEJAS.

Se recibieron tres (3) quejas, equivalentes al 2% del total de PQRSD las cuales están relacionadas con un solo caso, del cual se pone en conocimiento las presuntas irregularidades en los soportes de hoja de vida de una contratista del CNMH. Posteriormente dentro de este informe se analiza con detalle este caso.

#### 4.3 FELICITACIONES.

Se recibieron dos (2) felicitaciones equivalentes al 1% del total de PQRSD y relacionadas con las acciones que adelanta la entidad para la difusión y el conocimiento de la temática de la violencia en Colombia y la publicación del informe "Basta Ya".



#### 4.4 CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

Con respecto al canal por el cual se reciben las peticiones, el conducto más utilizado por los ciudadanos continua siendo el correo de comunicaciones con 75 registros equivalentes al 52% del total, el cual hace parte de la política institucional del CNMH para centralizar este correo como el principal mecanismo de contacto en la página web y redes sociales. En segundo lugar se encuentra el correo dispuesto en el portal institucional con 31 registros equivalentes al 22% del total, seguido del LINK para PQRSD con 19 registros lo que representa el 13% del total; la ventanilla de radicación cuenta con 11 registros equivalente al 8% del total, finalmente aparecen otros canales por los que se han recibido las PQRSD como los correos de algunos servidores públicos del CNMH con 6 registros o un 4% del total.

Todo lo anterior denota que de 143 peticiones recibidas durante el periodo evaluado, 132 ingresaron por canales electrónicos lo que equivale al 92% en la utilización de medios electrónicos.



CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD – CNMH		
Medios por los cuales se recibieron	Cantidad	Porcentaje
Area de Comunicaciones	75	52%
Correo Pagina Web	31	22%
Correo PQRSD	19	13%
Ventanilla de radicación	11	8%
Correos de servidores públicos del CNMH	6	4%
Correo Electrónico Institucional	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

#### 4.5 DISTRIBUCION POR COMPETENCIA.

En este periodo la mayoría de solicitudes (135 en total) equivalentes al 94% del total, eran competencia del CNMH, lo que es un buen indicador del conocimiento que va teniendo la ciudadanía de las funciones del CNMH, ya que del total únicamente ocho (8) solicitudes fueron redireccionadas para otras entidades por no ser de competencia del CNMH.

DISTRIBUCION DE LAS SOLICITUDES SEGÚN COMPETENCIA		
Entidad	Cantidad	Porcentaje
CNMH	135	94%
DPS	1	1%
Ministerio de Agricultura	2	1%
Unidad de Restitución de Tierras	1	1%
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>



#### 4.6 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO DE PETICIÓN.

Dentro de los asuntos que se contestaron directamente por el CNMH, 106 solicitudes corresponden a temas relacionados con el quehacer misional (equivalentes al 74% del total). Catorce (14) se relacionan con temas o que son competencia de otras entidades (equivalentes al 10% del total) y fueron remitidos a ellas o que tienen un carácter más general como por ejemplo una carta abierta a la ciudadanía o también opiniones y puntos de vista generales sobre el problema de la violencia en Colombia. Quince (15) peticiones se relacionan con solicitudes para vinculación a la entidad ya sea a través de contrato o nombramiento o a través de pasantías (equivalentes al 10% del total) y finalmente ocho (8) son invitaciones a la entidad a participar en diferentes eventos ciudadanos relacionados con los temas que





maneja el CNMH, estas equivalen al 6% del total. En general la tendencia que se observa son las solicitudes en las que el CNMH tiene injerencia de acuerdo con los contenidos de las mismas

A continuación se evidencia este comportamiento:

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN		
Tema	Cantidad	porcentaje
Asuntos relacionados con la misión del CNMH	106	74%
Asuntos generales o que corresponden a otras entidades	14	10%
Solicitudes de vinculación y de pasantías en el CNMH.	15	10%
Invitaciones al CNMH a diferentes eventos académicos	8	6%
TOTAL	143	100%

## 5. EVALUACIÓN DE LAS CONTESTACIONES PROPORCIONADAS POR LA ENTIDAD

Para la realización de esta evaluación, se tomó una muestra focalizada hacia los temas que más se repiten en las PQRSD, escogiendo de manera aleatoria una solicitud por cada tema. En total se revisaron doce (12) casos. Para cada uno de los casos se revisó en detalle la solicitud presentada, la gestión realizada en el CNMH y la respuesta final dada al peticionario. En la muestra evaluada se encontró un cumplimiento cabal de la normatividad vigente. En todos los casos las respuestas a los peticionarios fueron satisfactorias y suficientemente sustentadas. Por ser representativa en el sistema de PQRSD se tuvo oportunidad de evaluar la gestión frente a las tres (3) quejas allegadas sobre presuntas irregularidades en los soportes de hoja de vida de una contratista del CNMH. Se pudo constatar que el quejoso es anónimo pues los datos de nombres y cédulas en las tres quejas son de personas y cédulas inexistentes por lo que la entidad no pudo dar respuesta.

## 6. SITUACIONES ENCONTRADAS.

6.1 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 ciento veintiún (121) solicitudes se contestaron dentro de los términos legales, esto equivale al 98% del total de peticiones contestadas. Dos (2) solicitudes se contestaron fuera de los términos equivalente al 1% y las restantes (19 en total) están pendientes por contestar pero no se han vencido los términos.

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 cincuenta y cinco (55) solicitudes se contestaron máximo en 5 días (equivalen al 38% del total). Cincuenta y una (51) solicitudes se respondieron en un plazo máximo de 15 días (equivalentes al 36% del total de peticiones), lo que resulta en total que el 73% de las solicitudes se contestaron en 15 días existiendo el término máximo de treinta (30) días. A continuación se muestra el comportamiento general en términos de los tiempos de respuesta a las PQRSD

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES		
Promedio de días de respuesta	No de solicitudes	Porcentaje
Entre 1 y 5 días	55	38%
Entre 6 y 15 días	51	36%
Entre 16 y 30 días	16	11%
PQRSD respondidas después de 30 días	2	1%
Pendientes por contestar pero sin que se hayan vencido términos	19	13%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

6.2 Las tres (3) quejas recibidas en el sistema de PQRSD están relacionadas con un solo caso en que se ponen en conocimiento de la entidad presuntas irregularidades en los soportes de hoja de vida de una contratista del CNMH. Al respecto, Control Interno recibió copia de la Oficina Asesora Jurídica identificada con el radicado 20140507-210-1877-3 en la que proporcionan orientaciones dirigidas a la Dirección de Acuerdos de la Verdad para seguir el procedimiento indicado en estos casos y que lleve al esclarecimiento del asunto en cuestión. Igualmente se recibió copia del oficio 20140512.210.1951.01 remitido por la Oficina Asesora Jurídica a la Fiscalía General de la Nación, en donde se comunica que se evalúe si existe mérito para el inicio de una acción penal, frente a los hechos expuestos. Dada la naturaleza jurídica de este caso, se realizará el seguimiento de sus resultados según la competencia especial que delegue el Director. Las recomendaciones de tipo preventivo y de control interno se realizan a continuación.

## 7. RECOMENDACIONES

Con respecto a las quejas recibidas, frente a la presunta irregularidad en los soportes de hoja de vida presentados por una contratista, se recomienda incluir en el mapa de riesgos de corrupción de la entidad esta situación, con el fin de que se tomen las acciones correctivas y preventivas para el tratamiento de este riesgo. Control interno realizará el seguimiento a las acciones que tome la entidad.

Cordialmente;

  
Doris Yolanda Ramos Vega  
Asesora de Control Interno

Proyectó: Luis Francisco Hurtado



1997  
1998  
1999



Y IS COMPARABLE

For each of the years 1997, 1998, and 1999, the following table shows the number of...  
...and the number of...  
...and the number of...

Source: NBER

*John H. Dunning*  
John H. Dunning  
John H. Dunning

Source: NBER

1997 1998 1999