

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	
		<b>PÁGINA:</b>	

<b>SEGUIMIENTO: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CNMH</b>
<b>LUGAR:</b> CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA - CNMH
<b>FECHA:</b> 27 DE AGOSTO DE 2014
<b>AUDITOR:</b> LUIS FRANCISCO HURTADO SALAMANCA
<b>I OBJETIVO GENERAL</b>
Realizar seguimiento al comportamiento del sistema de PQRSD del CNMH
<b>II OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
1.1 Verificar el cumplimiento de los términos legales en que se responde a los peticionarios. 1.2 Verificar la calidad de las respuestas dadas a los peticionarios. 1.3 Evaluar los mecanismos de control interno implementados en el CNMH para el funcionamiento óptimo del sistema de PQRSD.
<b>III ALCANCE</b>
El seguimiento se realizó sobre las PQRSD recepcionadas entre los meses de mayo a julio 31 de 2014.
<b>IV METODOLOGÍA</b>
Se revisó la base de datos que lleva el profesional de la Dirección Administrativa y Financiera. Se establecieron filtros para detectar los tiempos de respuesta a la PQRSD y de allí se eligieron aquellas que a la fecha del seguimiento no se habían contestado; se realizó el seguimiento para determinar las causas por las cuales no se habían contestado y se requirió a las áreas para que procedieran a su inmediata respuesta. Igualmente se examinaron por tema las PQRSD contestadas y se eligió una muestra para examinar la calidad, contenido y características de las respuestas dadas por la entidad a los peticionarios. Finalmente se hizo una revisión de la sección "preguntas frecuentes" publicada en la WEB, para verificar que este espacio responda a la mayoría de inquietudes que manifiesta la ciudadanía en sus peticiones a la entidad.
<b>V. CONCLUSIONES</b>
<b>COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA DE PQRSD:</b>
En el registro del Sistema de PQRSD se registraron un total de 96 solicitudes de ciudadanos entre el 1 de mayo y el 31 de julio de 2014, con el siguiente comportamiento:

Carrera 6 No. 35 – 29 PBX 796 5060 | [www.centrodememoriahistorica.gov.co](http://www.centrodememoriahistorica.gov.co) | Bogotá, Colombia



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

*OPR*

### 1. DISTRIBUCION DE PETICIONES

Se recibieron en el periodo (94) peticiones en las que se agrupan tanto solicitudes de interés general como preguntas y derechos de petición formales. Se recibieron dos (2) quejas. Una (1) que era competencia del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación del Distrito y otra de nuestra competencia, contra un contratista; queja que se presentó de manera repetida en el mes anterior (abril) y que se tramitó, no obstante se registró de nuevo a inicios del mes de mayo. En comparación con los primeros cuatro (4) meses del año se guarda la misma proporción porcentual. Las quejas representan un 2% únicamente y las peticiones un 98%. Para este periodo no se registraron felicitaciones como si ocurrió el periodo anterior.

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	94	98%
Quejas	2	2%
TOTAL	96	

### 2. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico que aparece en la página web con 34 PQRSD (35%), seguido de la ventanilla única con 20 PQRSD (21%), los correos institucionales (diferentes funcionarios) con 17 PQRSD (18%), el correo de comunicaciones con 15 PQRSD (16%) y el correo físico con 10 PQRSD (10%). Lo que se concluye que el 90% se recepciona por medios electrónicos y 10% por medios físicos.

CANALES DE RECEPCION DE LAS PQRSD		
Correo PQRSD - web	34	35%
Ventanilla	20	21%
Correo Institucional	17	18%
comunicaciones	15	16%
correo fisico	10	10%
TOTAL	96	100%

### 3. DISTRIBUCION POR COMPETENCIA.

El 99% de asuntos recepcionados son de competencia del CNMH, solamente uno (1) era de competencia de otra entidad. Este porcentaje disminuyó con respecto al primer periodo del año, en que el 6% era de competencia de otras entidades. Esta tendencia podría indicar que la ciudadanía que está en contacto con el CNMH conoce más a la entidad y sus funciones.

DISTRIBUCION POR COMPETENCIA		
CMH	95	99%
Centro Memoria Distrital	1	1%
TOTAL	96	100%



#### 4. DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH

El área donde se concentra la responsabilidad de respuesta a las solicitudes es PQRSD de la Dirección Administrativa y Financiera con 38 solicitudes equivalentes al 40% del total. A continuación aparece la Dirección de Construcción de la Memoria con 23 solicitudes equivalentes al 24% del total. En menor grado se reciben solicitudes en la Dirección General y en la Dirección de Museo de la Memoria, cada una con 10 solicitudes que equivalen al 10%. La oficina Jurídica tuvo 6 solicitudes y finalmente las Direcciones de Archivo de Derechos Humanos y Acuerdos de la Verdad únicamente tuvieron dos solicitudes. Hubo cinco (5) 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.

DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH		
Dirección Administrativa y Financiera (PQRSD y área Tecnológica)	38	40%
Dirección de construcción de la Memoria	23	24%
Dirección General (Asesores y Comunicaciones)	10	10%
Dirección Museo de la Memoria	10	10%
Oficina Jurídica	6	6%
Dirección Archivo de Derechos Humanos	2	2%
Dirección de Acuerdos de la Verdad	2	2%
Todas las direcciones	5	5%
TOTAL	96	100%

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

En cuanto a los temas sobre los que tratan las peticiones, 62 solicitudes tienen que ver con asuntos misionales de la entidad (65%); 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.; 23 PQRSD (24%) están relacionadas con solicitudes para entrar a laborar en la entidad o para la realización de pasantías; 9 solicitudes (9%) se relaciona con asuntos diversos como por ejemplo: ofrecimientos a la entidad de programas de voluntariado, donaciones al Museo de la Memoria. Propuestas académicas en contextos específicos de violencia, solicitud para construir un Monumento, solicitud de financiación de un libro, sugerencias para asegurar la Web de la entidad y peticiones específicas para certificaciones de contratos suscritos con la entidad. Dos (2) solicitudes son quejas equivalentes a 2% del total.



*Alonso*

CLASIFICACION POR TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS		
Misión del CMH	62	65%
Vinculación y pasantías	23	24%
Generales	9	9%
Quejas	2	2%
	96	100%

## 6. EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS PROPORCIONADAS POR LA ENTIDAD

Para la realización de esta evaluación, se tomó en esta ocasión, una muestra focalizada según temas específicos y especiales que se encontraron en las PQRSD, escogiendo seis (6) casos en total. 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.

## 7. 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%
<b>subtotal</b>	<b>71</b>	<b>82%</b>

## VI. SITUACION ENCONTRADA

De la revisión realizada se evidencio que 16 solicitudes equivalentes al 18% del total, fueron contestadas fuera de los términos. Se adjunta a continuación el detalle de las mismas

PQRSD QUE FUERON CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS				
Nombre del peticionario	Fecha Solicitud	Fecha de Respuesta	Plazo de Respuesta	Área responsable de contestar
Doc Orduz Gualdron Frank Steward	26/05/2014	06/08/2014	52	Dirección Construcción de la Memoria
Beatriz Botero	12/06/2014	22/07/2014	28	Dirección Construcción de la Memoria
Luis Felipe Bastidas Aguilar	13/06/2014	11/08/2014	41	Dirección Construcción de la Memoria

Angélica María Chacón Hernández	04/06/2014	06/08/2014	45	Dirección Construcción de la Memoria
Diana Carolina Mora Forero	16/06/2014	22/07/2014	26	Dirección Construcción de la Memoria
Luis José Azcarate Director de Asuntos Étnicos Unidad de Restitución de Tierras	29/05/2014	02/07/2014	24	Direcciones de Construcción de la Memoria, Acuerdos de la Verdad y Archivos de Derechos Humanos
Ricardo Morales Ramírez	07/06/2014	24/07/2014	33	Tecnología y Comunicaciones se envió correo a Néstor y Giss el 21/07/2014
María José Rivera Padilla	10/06/2014	03/07/2014	17	Comunicaciones
Luis Carlos Herrera Monsalve	16/06/2014	30/07/2014	32	Dirección Museo de la Memoria - Nathalie Méndez
Liliana Botero	12/05/2014	03/06/2014	16	Asesor Dirección General Andrés Suárez
Viviana Villegas	12/05/2014	06/08/2014	62	Asesora Dirección General María Emma Wills
Secretaría General de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, María Fernanda González.	26/06/2014	06/08/2014	29	Oficina Asesora Jurídica
Mariana Martínez. Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	09/05/2014	15/08/2014	70	Oficina Asesora Jurídica
Andrea Rodríguez Lozano	21/05/2014	18/06/2014	20	Oficina Asesora Jurídica
María Deicy Patiño Jaramillo Juzgado 1 civil del circuito especializado en restitución de tierras	27/05/2014	31/07/2014	47	Oficina Asesora Jurídica
María Deicy Patiño Jaramillo Juzgado 1 civil del circuito especializado en restitución de tierras	05/06/2014	04/07/2014	21	Oficina Asesora Jurídica

**Nota:** Es importante resaltar que aunque las respuestas se direccionan a un área específica, muchas veces requieren el concurso de otras áreas y de varios funcionarios. Esta situación hace que los controles internos de las áreas deban ser reforzados al máximo para poder dar respuestas a los peticionarios sin que se venzan los términos establecidos.

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.

Queremos citar aquí textualmente algunos apartes tomados de la presentación que realizó en pasados días la Contraloría General de la Nación, quien visitó la entidad de acuerdo con invitación realizada desde el área de PQRSD precisamente a tocar el tema de respuesta a los derechos de petición y su alta importancia

*Handwritten signature or initials.*

En dicha presentación se tocaron varios aspectos, entre ellos los que tienen que ver con criterios emitidos por la Corte constitucional y que sirven para ilustrar la importancia y relevancia que debe tener el Derecho de petición.

*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 6º 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 a la luz del análisis de las causas específicas que llevaron a la demora en las respuestas registradas, se puedan implementar acciones en cada área para prevenir y asegurar al futuro que estas situaciones no vuelvan a presentarse, no solamente por sus implicaciones en términos de garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía, sino por las graves consecuencias disciplinarias que acarrea el hecho para los funcionarios públicos que incumplan los términos legales para la contestación de las PQRSD.

Cordialmente;

  
Doris Yolanda Ramos Vega  
Asesora de Control Interno

Proyectó: Luis Francisco Hurtado



