



MEMORANDO

20150630 – 100 – 2488 - 03

Bogotá, D.C. Junio 30 de 2015

PARA: GONZALO SANCHEZ GOMEZ

Director General

DE: Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
PQRSD en el CNMH. Periodo Enero a Abril de 2015

Estimado doctor

Atentamente me permito entregar informe sobre seguimiento al sistema de PQRSD, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2015

Este seguimiento corresponde al Plan Operativo de Acción de Control Interno.

Cordialmente,

LUIS FRANCISCO HURTADO S.


Asesor de Control Interno (E)

Proyectó: Luis Francisco Hurtado

ANEXO: Informe de seguimiento a PQRSD. (4 folios)

CC: Janeth Cecilia Camacho, Directora Administrativa y Financiera. Jefe oficina
Asesora de Planeación (E)
Camila Medina, Directora de Construcción de la Memoria.
Ana Margoth Guerrero, Directora de Archivos de Derechos Humanos.
Martha Nubia Bello, Directora Museo de la Memoria
Álvaro Villarraga, Director de Acuerdos de la Verdad.
Cesar Augusto Rincón, Jefe Oficina Asesora Jurídica
Adriana Correa, Coordinadora Grupo de Comunicaciones.
Luis Carlos Sánchez; Coordinador Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva.

20150630
1107/15
21:45pm
Olivier Lopez

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

SEGUIMIENTO: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CNMH

LUGAR: CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA - CNMH

FECHA: Junio 30 de 2015

PROFESIONAL: LUIS FRANCISCO HURTADO SALAMANCA

I OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al comportamiento del sistema de PQRSD del CNMH durante el año 2015.

II OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1 Verificar el cumplimiento de los términos legales en que se responde a los peticionarios de acuerdo con el seguimiento realizando para los primeros 4 meses del año 2015.
- 1.2 Realizar un comparativo del comportamiento de las PQRSD durante el mismo periodo con respecto al año 2014
- 1.3 Generar las recomendaciones pertinentes en el evento de que se encuentren situaciones que ameriten un Plan de Mejoramiento.

III ALCANCE

El seguimiento se realizó sobre las PQRSD recepcionadas entre los meses de Enero a Abril de 2015

IV METODOLOGÍA

Se trabajó con base en la información proporcionada por el profesional de la Dirección Administrativa y Financiera, de acuerdo con informe con corte a 30 de abril. 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, junto con las que se encontraban pendientes de contestación pero que a 30 de abril ya se encontraban vencidas en términos.

V. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2015

En el registro del Sistema de PQRSD aparece un total de 352 solicitudes de ciudadanos entre el 1 de Enero y el 30 de Abril 2015, con el siguiente comportamiento:

1. DISTRIBUCION DE PETICIONES

Se recibieron en el periodo (352) peticiones en las que se agrupan tanto solicitudes de interés general como preguntas y derechos de petición formales. Se recibieron cuatro (4) quejas, una (1) Sugerencia y tres (3) invitaciones. El 98% lo constituyen las peticiones. Solo un 2% corresponde a los otros conceptos.

Con respecto al detalle de esta distribución las cuatro (4) quejas que representan 1% en relación con el total versan sobre lo siguiente: Una (1) queja de un postulante para un taller de creación literaria, que alega perjuicio por no haber sido contratado por el CNMH. Se le contestó que su propuesta no fue elegida porque no cumplía técnicamente con los requisitos que la entidad solicitó y que por ello no se realizó la contratación. Dos (2) quejas están relacionadas con la ley de víctimas y fueron redireccionadas a la entidad competente, en este caso la Fiscalía General de la Nación. La última queja es del Sr Juan David Restrepo, contratista al que le retuvieron sus honorarios presuntamente sin justa causa. El CNMH le canceló posteriormente los honorarios retenidos. Se remitió solicitud de investigación Disciplinaria del quejoso a la oficina Asesora Jurídica para lo de su competencia.

COMPARACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL 2014.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES				
CONCEPTO	AÑO 2014		AÑO 2015	
	No	%	No	%
Peticiones	138	97%	344	98%
Quejas	3	2%	4	1%
Otros	2	1%	4	1%
TOTAL	143	100%	352	100%

Aumento del 146% con respecto al mismo periodo del 2014

En comparación con el mismo periodo del 2014 existe un aumento de más del doble en las peticiones (146%). Esta situación reitera la importancia de que sea fortalecida esta área de la entidad, porque la tendencia es el aumento en este campo.

2. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

El canal más utilizado sigue siendo el correo de PQRSD que aparece en la página web con 129 PQRSD (37%), en segundo lugar están los correos enviados a Comunicaciones con 100 PQRSD (28%) y al correo institucional con 99 PQRSD (28%). En última instancia aparecen las PQRSD recibidas por ventanilla de radicación 24 en total (7%).

COMPARACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL 2014.

CANALES DE RECEPCIÓN				
CONCEPTO	AÑO 2014		AÑO 2015	
	No	%	No	%
Correo PQRSD -Web	51	36%	129	37%
Correo Institucional	6	4%	99	28%
Ventanilla de radicación	11	8%	24	7%
comunicaciones	75	52%	100	28%
TOTAL	143	100%	352	100%

Aumento de PQRSD recepcionadas por correo institucional.



La situación más visible encontrada al comparar los dos periodos es el aumento de las PQRSD recibidas a través de correo institucional (Correos de los servidores públicos del CNMH) que en el 2014 fue únicamente de 6 y en el 2015 es de 99 PQRSD, en porcentajes con respecto al total el incremento pasó de 4% en 2014 a 28% en 2015.

3. DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH

El área donde se concentra la responsabilidad en la contestación de solicitudes es Comunicaciones con 196 PQRSD (56%). Seguida de la Dirección Administrativa y financiera con 52 PQRSD (15%) y en última instancia las PQRSD recepcionadas por los asesores de la Dirección con 37 PQRSD (11%). Los demás porcentajes son mínimos frente al total.

COMPARACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL 2014.

DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH				
CONCEPTO	AÑO 2014		AÑO 2015	
	No	%	No	%
Dirección Administrativa y Financiera (PQRSD y area Tecnológica)	54	38%	52	15%
Dirección de construcción de la Memoria	26	18%	14	4%
Dirección General (Asesores, pedagogía, respuesta judicial)	25	17%	37	11%
Dirección Museo de la Memoria	3	2%	10	3%
Oficina Jurídica	2	1%	2	1%
Dirección Archivo de Derechos Humanos	2	1%	12	3%
Dirección de Acuerdos de la Verdad	5	3%	9	3%
Comunicaciones	20	14%	196	56%
Todas las direcciones	6	4%	20	6%
TOTAL	143	100%	352	100%

Aumento de las PQRSD recepcionadas en el área de Comunicaciones.

La variación más importante con respecto al mismo periodo del año 2014 es el aumento de las PQRSD en el área de comunicaciones, lo cual se explica porque muchas están relacionadas con peticiones de publicaciones del CNMH. También se presentó una leve disminución de las PQRSD que se recibían en la Dirección de Construcción de la Memoria pasando de 26 en el 2014 (18%) a 14 en el 2015 (4%).

4. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO DE PETICIÓN.

En este aspecto para el año 2015 284 PQRSD tienen que ver con asuntos misionales de la entidad (81%): 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. 37 PQRSD (11%) están relacionadas con solicitudes para entrar a laborar en la entidad o para la realización de pasantías. 31 solicitudes (9%) 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, apoyo en evaluación de tesis, solicitudes de publicación de trabajos de memoria histórica, solicitudes de visita al CNMH.

COMPARACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL 2014.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS				
CONCEPTO	AÑO 2014		AÑO 2015	
	No	%	No	%
Misión del CMH	106	74%	284	81%
Vinculación y pasantías	15	10%	37	11%
Generales	22	15%	31	9%
TOTAL	143	100%	352	100%

Se aumentan las solicitudes sobre aspectos misionales del CNMH

La variación más importante con respecto al mismo periodo del año anterior y que ya había sido citada, es el aumento en las PQRSD, puesto que se pasa en recibir 106 PQRSD en el 2014 a recibir 284 PQRSD en el 2015. Los porcentajes con respecto al total permanecen similares.

5. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Se encontró que trescientos dieciséis (316) PQRSD se contestaron dentro de los términos legales, esto equivale al 90% % del total de peticiones contestadas. Es de resaltar la gestión del CNMH y de la Oficina de PQRSD al dar respuestas ágiles a los peticionarios, dado que doscientos dieciséis PQRSD (216) solicitudes se contestaron máximo en 5 días (equivalen al 61% del total). Cien PQRSD (100) se respondieron en un plazo máximo de 15 días (equivalentes al 28% del total de peticiones).

COMPARACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL 2014.

PQRSD CONTESTADAS A TIEMPO				
	AÑO 2014		AÑO 2015	
	No	%	No	%
Dentro de los términos	114	80%	316	90%
Fuera de los términos	29	20%	36	10%
	143	100%	352	100%

Se redujo el porcentaje de PQRSD contestadas fuera de los términos.

Se resalta que no obstante el gran aumento de las PQRSD en relación con el mismo periodo del año anterior, el porcentaje de PQRSD contestadas dentro de los términos no solo se mantiene sino que se aumenta, de 80% al 90%, esto es significativo si tenemos en cuenta que se posee el mismo recurso humano y la misma capacidad instalada.

VI. SITUACION ENCONTRADA

De la revisión realizada se evidencio que 36 solicitudes equivalentes al 10% del total, fueron contestadas fuera de los términos. Se adjunta a continuación el detalle de las mismas así como el registro de la gestión realizada internamente para avisar del vencimiento de los términos por parte el profesional responsable de PQRSD. Con respecto a las PQRSD identificadas con los números 22 y 36 a la fecha de entrega de este informe no se pudo constatar si habían sido contestadas, se incluyen en el listado dado que a 28 de mayo (fecha en que se recibió el informe de PQRSD) aún no habían sido contestadas y para esa fecha ya se encontraban vencidas.

PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO						
No	Nombres y apellidos del solicitante.	Fecha recepción	Fecha respuesta	Plazo de Respuesta	Área responsable para contestar	Gestión de PQRSD
1	Jorge Luis Sarabia Padilla	13/01/2015	04/02/2015	16	Dirección de Archivo de derechos Humanos	Se envió a Camila y Nidia el 2015-01-14
2	Saúl Gómez	17/02/2015	28/04/2015	50	Dirección de Archivo de derechos Humanos	Se envía a Margoth el día 2015-02-28
3	Fabian Wilches Corporación Colectivo de Abogados	27/02/2015	25/03/2015	18	Dirección de Acuerdos de la Verdad	Se envía correo a Álvaro Villarraga y Leandro el 2015-02-27
4	Juan David Restrepo Benjumea	03/03/2015	26/03/2015	17	Dirección de Acuerdos de la Verdad	Respondió la Oficina Asesora Jurídica
5	Juan David Restrepo Benjumea	03/03/2015	26/03/2015	17	Dirección de Acuerdos de la Verdad	
6	Manuel Salgado	05/01/2015	13/02/2015	29	Area de Comunicaciones	Enviado a Adriana Correa el 2015-01-08
7	Andrea Castellanos	19/01/2015	13/02/2015	19	Area de Comunicaciones	Se envía correo a Adiana Correa el 2015-01-22
8	Karen J.Martínez Grisales	13/02/2015	19/05/2015	67	Area de Comunicaciones	Se envió correo el 2015-02-13 a Cecilia



9	Fundación Solidaria Oriente Antioqueño María Alejandra Escobar Fuentes	24/02/2015	25/03/2015	21	Area de Comunicaciones	Se envía correo a Ceci el 2015-02-25
10	Deysi Marín Pino	25/02/2015	27/04/2015	43	Area de Comunicaciones	S envía a Ceci el 2015-02-25
11	Sarah Coral Cadena	10/03/2015	11/05/2015	44	Comunicaciones	Se envió a Ceci el 2015-03-10
12	Martha Liliana TaimalcC	16/03/2015	20/05/2015	47	Area de Comunicaciones	Se envía a María Emma Wills el 2015-03-18 Se envía correo de recorderis el 2015-05-20
13	Anastasia Moloney	24/03/2015	13/05/2015	36	Area de Comunicaciones	se envía a Adr el 2015-03-24
14	Liliana Garzón Sánchez	24/03/2015	19/05/2015	40	Area de Comunicaciones	se envía a Cecilia el 2015-03-25
15	Felipe Murillo Carvajal	08/04/2015	19/05/2015	29	Area de Comunicaciones	Se envía comunicación a Ceci el 2015-04-09
16	Simón Perez	13/04/2015	19/05/2015	26	Area de Comunicaciones	Se envía a Ceci el 2015-04-13
17	Heanne Daniela Castro López	17/04/2015	28/05/2015	29	Area de Comunicaciones	S envía a Ceci el 2015-04-20 Se solicitó respuesta el 2015-05-20
18	José David Morales	19/04/2015	19/05/2015	21	Area de Comunicaciones	S envía a Ceci el 2015-04-20 Se envió correo de recorderis el 2015-05-19
19	Alejandro Cuartas Restrepo	20/04/2015	19/05/2015	21	Área de Comunicaciones	Se envía a Ceci el 2015-04-20
20	Luis Felipe Quintero González	24/04/2015	19/05/2015	17	Área de Comunicaciones	Se envía a Ceci el 2015-04-24
21	José Denis Rodríguez Estrella	29/01/2015	12/03/2015	30	Estrategia, Nación y Territorio	María José hizo conocer la solicitud a PQRSd Se solicitó respuesta el 2015-02-24 Museo de la Memoria



22	Blanca Luz Ríos Carmona	11/02/2015		-30034	Estrategia, Nación y Territorio	Se envía correo a Nathalie Mendez el 2015-02-11. Se direccionó a María José Pizarro el 2015-02-13 Se envía correo de recorders el 22 de abril de 2015 y el 20 de mayo de 2015
23	Sandra Milena Sánchez Vanegas	04/03/2015	23/04/2015	36	Estrategia, Nación y Territorio	Se envía correo a Nathalie Mendez el 2015-03-04
24	David Lesmes	21/01/2015	20/05/2015	85	Pedagogía	Se envía a María Emma y Andrea Rocha el 2015-01-22 Correo de recorders abril 22 de 2015 y mayo 20 de 2015
25	Universidad Minuto de Dios, Sede Regional Girardot Karina Rojas	03/03/2015	26/03/2015	17	pedagogía	Se envía a María Emma y Andrea Rocha el 2015-03-04
26	Juan Carlos Gaitán Villegas	17/03/2015	08/05/2015	38	Pedagogía	
27	Ronald Romero Ramírez	17/03/2015	20/05/2015	46	Pedagogía	Se envió petición el 18-03-2015 a María Emma y María Andrea. Se envía correo de recorders el 2015-05-20
28	Juan pablo Perafán Ministerio de Educación Nacional	24/03/2015	20/05/2015	41	pedagogía	Se envía a Mariia Emma Wils y Andrea Rocha el 24-03-2015 Se envía correo de recorders 2015-05-20
29	Jacqueline Castellanos SENA	04/04/2015	20/05/2015	32	Pedagogía	Se envía a María Emma y Andrea Rocha el 2015-03-09 Se envía correo de recorders el 2015-05-20
30	Alejandro Villalobos	11/04/2015	22/05/2015	29	pedagogía	Se envía a María Emma y Andrea Rocha el 2015-04-13 Se solicitó respuesta el 2015-05-19
31	Andrés Buitrago Mayorga	13/04/2015	22/05/2015	29	pedagogía	Se envía a María Emma y Andrea Rocha el 2015-04-13 Se envió correo de recorders el 2015-05-19
32	Françoise Escarpi	14/04/2015	22/05/2015	28	pedagogía	Se envía a María Emma y Andrea Rocha el 2015-04-14 Se envió correo de recorders 2015-05-19



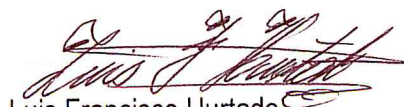
33	Nataly E. Pinto	21/04/2015	22/05/2015	23	Pedagogía	Se envía correo a María Emma y Andrea Rocha el 2015-04-22 Se envió correo de recorderis el 2015-05-19
34	Universidad Surcolombiana Mario César Tejada González Alfredo Vargas Ortíz	23/04/2015	20/05/2015	19	Pedagogía	Se envía a María emma y Andrea Rocha el 2015-04-24 Se solicitó respuesta el 2015-05-20
35	Margarita Jaimes Velásquez	20/03/2015	15/04/2015	18	Direcciones de Construcción de la Memoria, Archivo de derechos humanos y Observatorio	Se envió a Camila, Margoth y Andrés el 2015-03-24
36	Alisson Varenne	08/01/2015		-30010	Cooperación Internacional y Pedagogía	Se envió correo a Paula y María Emma el 2015-01-08 Correo de recorderis 2015-05-20

FUENTE: Archivo de PQRSD - Dirección Administrativa y Financiera. (Corte 30 abril de 2015)

VII. RECOMENDACIÓN

Como se ha mencionado en informes anteriores la obligación de contestar una PQRSD dentro de los términos es legal e inexcusable para todos los servidores públicos, ya sean funcionarios o contratistas. Frente a la situación de las PQRSD contestadas fuera de los términos en las áreas mencionadas en el informe, se recomienda la realización de un PLAN DE MEJORAMIENTO en el que, una vez analizadas las causas específicas que llevaron a la demora en las contestaciones registradas, se puedan implementar acciones para prevenir y asegurar al futuro que estas situaciones no se vuelvan a presentar, 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 servidores públicos que incumplan. En el evento en que los controles internos ya se hayan implementado en las áreas favor informar de esta situación a Control Interno relacionando con detalle en qué consiste el control implementado y quien es el responsable del mismo, para poder realizar un seguimiento periódico al respecto. En caso contrario se recomienda el diseño del PLAN DE MEJORAMIENTO, se recuerda que el plazo establecido en el procedimiento interno para presentar el plan de mejoramiento es de ocho (8) días hábiles a partir del recibo de este informe.

Cordialmente;



Luis Francisco Hurtado
Asesor de Control Interno (E)

Proyectó: Luis Francisco Hurtado

