



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

LUGAR: CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA - CNMH

FECHA: Septiembre 17 de 2015

PROFESIONAL: LUIS FRANCISCO HURTADO SALAMANCA

I OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al comportamiento del sistema de PQRSD del CNMH correspondiente a los meses de MAYO, JUNIO Y JULIO de 2015.

II OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.1 Verificar el cumplimiento de los términos legales en que se responde a los peticionarios.

1.2 Realizar un análisis del comportamiento del sistema de PQRSD durante el trimestre examinado.

III ALCANCE

El seguimiento se realizó sobre las PQRSD recepcionadas entre los meses de MAYO, JUNIO Y JULIO 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 de corte a 31 de julio. Se establecieron filtros para detectar los tiempos de respuesta a las PQRSD y se realizó un análisis de su comportamiento en general. Se sostuvieron entrevistas con los responsables de contestar las PQRSD para los casos en que se encontraron respuestas fuera de los términos.

V. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD EN EL TRIMESTRE ESTUDIADO (MAY, JUN JUL) DE 2015

1. DISTRIBUCION DE PETICIONES

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	322	98%
Felicitaciones	2	1%
Tutela	1	0%
Denuncias	2	1%
TOTAL	327	100%



J.F.H.

Con respecto al detalle de esta distribución las dos (2) felicitaciones tienen que ver con el agradecimiento por las publicaciones que son entregadas por el CNMH y la línea de materiales accesibles que se posee a través de la web.

En cuanto a las denuncias, una (1) denuncia anónima fue presentada ante el DPS y remitida al CNMH por competencia ya que se trata de los recursos manejados por el CNMH en el área de Pedagogía; se solicita investigar contratos y destino de los recursos utilizados en el programa de "Caja de Herramientas", la denuncia se encuentra en proceso de investigación interna en la entidad. La otra denuncia es contra presuntas irregularidades de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV, por la cual la misma se remite a la entidad competente. Una (1) Tutela presentada por el ciudadano Antonio Torres, la cual fue contestada por el CNMH, explicando que la entidad no es competente ni está relacionada con el tema expuesto en la Tutela.

2. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

CANALES DE RECEPCION DE LAS PQRSD		
Correo PQRSD - web	195	60%
Correo Institucional	42	13%
Ventanilla de radicación	7	2%
comunicaciones	83	25%
TOTAL	327	100%

De lo anterior se puede concluir que el canal más utilizado sigue siendo el correo de PQRSD que aparece en la página web con 195 solicitudes PQRSD (60%), esta situación evidencia el posicionamiento que tiene en la ciudadanía la página web de la entidad, en concordancia con las políticas que se han implementado en el tema de Gobierno en línea

3. DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH

DISTRIBUCION POR COMPETENCIA INTERNA EN EL CNMH		
AREA	Numero	Porcentaje
Comunicaciones	186	57%
Dirección Administrativa y Financiera (PQRSD y área Tecnológica)	52	16%
Dirección General (Asesores, Pedagogía, Cooperación Internacional, Participación de víctimas, Respuesta judicial, Observatorio, Estrategia Nación Territorio)	28	9%
Más de una Dirección	18	6%
Dirección de construcción de la Memoria	14	4%
Dirección Museo de la Memoria	11	3%
Oficina Jurídica	4	1%
Dirección Archivo de Derechos Humanos	9	3%
Dirección de Acuerdos de la Verdad	5	2%
TOTAL	327	100%



En este cuadro se puede apreciar que el área donde se concentra la responsabilidad en la respuesta de solicitudes es Comunicaciones con 186 PQRSD (57%) explicable por las solicitudes que hacen los ciudadanos de los materiales que ha publicado el CNMH. Seguida de la Dirección Administrativa y Financiera con 52 PQRSD (16%) y en última instancia las PQRSD recepcionadas por los asesores de la Dirección con 28 PQRSD (9%).

4. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR TIPO DE PETICIÓN.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS				
CONCEPTO	AÑO 2014		AÑO 2015	
	No	%	No	%
Misión del CMH	62	65%	264	81%
Vinculación y pasantías	23	24%	37	11%
Generales	11	11%	26	8%
TOTAL	96	100%	327	100%

En este aspecto el mayor porcentaje de solicitudes (264) 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. 26 solicitudes (8%) 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 etc.

5. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

TIEMPOS DE CONTESTACIÓN A LAS PQRSD		
Concepto	Numero	Porcentaje
Contestadas a tiempo	275	84%
Contestadas fuera de términos	9	3%
En trámite de respuesta	43	13%
TOTAL	327	100%

Se encontró que doscientos setenta y cinco (275) PQRSD se contestaron dentro de los términos legales, esto equivale al 84% del total de peticiones contestadas. A la fecha de corte del informe estaban 43 en trámite de respuesta. Con respecto a las PQRSD contestadas fuera de los términos se tienen 9 solicitudes que equivalen al 3% del total. Siete (7) PQRSD corresponden al grupo de comunicaciones y dos (2) a las Direcciones de Archivo de Derechos Humanos y Acuerdos de la Verdad.



Salud

Las siete (7) PQRSD que se recibieron en Comunicaciones poseen la característica que fueron correos que se recibieron en grupo y que por lo tanto se hizo difícil su trazabilidad, tanto por el área de PQRSD, como por el área de comunicaciones. En su momento se solicitó apoyo a tecnología quienes realizaron ajustes para que en el futuro, esta situación dejara de presentarse, no obstante frente a las PQRSD que estaban en curso ya los términos habían corrido, lo que generó respuesta con términos vencidos. La PQRSD tramitada por la Dirección de Archivo de Derechos Humanos se recibió transcurridos cinco días de términos, pero se contestó dentro del término (el último día), sin embargo cuando se remitió al peticionario estaba vencida. La PQRSD de la DAV, demoró en contestarse porque tenía el carácter de ser una comunicación de tipo personal y no institucional, pero dado que se canalizó por PQRSD finalmente se responde aunque con términos vencidos. En general puede concluirse que fueron casos especiales y situaciones extraordinarias las que llevaron a la tardanza en la contestación de estas PQRSD, y que se puede evidenciar el esfuerzo y el empeño de la entidad en contestar oportunamente.

6. TERMINOS DE RESPUESTA QUE ESTAN EN LA BASE DE DATOS.

Se realizó una revisión de los términos que aparecen consignados en la base de datos Excel que se maneja en el área de PQRSD, encontrando que existen algunas diferencias de días hábiles que se contabilizan para contestar una PQRSD. Esto implica que algunas fueron respondidas en quince (15) días dentro de los términos legales, no obstante en la base de datos se registra que se respondieron en un término de 16 días, lo cual no es exacto y puede reflejar que se contestó fuera del término cuando en realidad no lo fue, es pertinente recordar que estas cifras posteriormente se ven reflejadas en el informe oficial que tomado de esta misma base, se publica en la página web de la entidad. La misma situación aplica para otros casos en que igualmente se contestó fuera de los términos pero se reflejan más días de los que realmente fueron. Se citan a continuación, cuatro (4) casos que ejemplifican lo dicho, pero se considera pertinente que se revise este tema en su totalidad.

Nombres y apellidos del peticionario	Fecha de recepción consignada en la base de datos	Fecha de respuesta consignada en la base de datos.	Plazo de respuesta que aparece en la base de datos	Plazo REAL en que se contestó.
Alcaldía de Bucaramanga Juan de Dios Tarazona Mendoza	03/06/2015	25/06/2015	16	15
Martha Gómez Cuervo	03/06/2015	25/06/2015	16	15
Instituto de Estudios Urbanos	11/06/2015	29/07/2015	34	32
Juan Murillo	04/05/2015	29/07/2015	62	58

FUENTE: Archivo de PQRSD - Dirección Administrativa y Financiera. (Corte 31 Julio 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, analizadas las causas que los originaron, es importante que la entidad continúe adelante en sus esfuerzos para garantizar que las PQRSD se respondan dentro de los términos. En este mismo sentido, es importante recordar a los funcionarios que reciben PQRSD



que no son de su competencia, una vez revisen su contenido y se percaten que no les corresponde contestar, devuelvan inmediatamente la PQRSD para que sea redireccionada tal y como lo establece el procedimiento vigente.

En relación con la contabilización de los días en que se responde una PQRSD, se recomienda realizar la revisión de los mismos en el Excel que se posee, para que si es necesario, se realicen los ajustes que correspondan.

Se recomienda a la Dirección General, la realización de un llamado general de concientización a todos los servidores públicos sobre la importancia de contestar las PQRSD de manera ágil, no solamente por la obligación legal que existe de hacerlo sino por el hecho de que está de por medio el Derecho Fundamental de información, que debe ser protegido y acatado por el CNMH en todo momento.

A la fecha de entrega de este informe la entidad está implementando el sistema SAIA que facilita el trámite y trazabilidad de las PQRSD entre otras cosas, por lo que también es muy importante que se realice difusión del mismo para su utilización por todos los servidores públicos que poseen acceso a la misma.

Cordialmente;



DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
Asesora de Control Interno

Proyectó: Luis Francisco Hurtado
Revisó: Doris Yolanda Ramos



