

MEMORANDO

201608221007279-3

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2016

PARA: Gonzalo Sánchez Gómez
Director General
DIRECCIÓN GENERAL CENTRO DE MEMORIA HISTORICA

DE: Control Interno

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE 2016

Apreciado Director


Reciba un cordial saludo:

De manera atenta y teniendo en cuenta el Rol de Asesoría, Evaluación y Seguimiento que tienen las Oficinas de Control Interno en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, me permito enviarle el informe del asunto para su conocimiento.

Es importante precisar que este informe fue socializado a cada uno de los responsables, y las observaciones realizadas fueron tenidas en cuenta dentro del presente informe.

Muchas gracias por su amable atención

Atentamente,


DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
Asesora
Control Interno

Copia: Janeth Cecilia Camacho Márquez, Pqrs

Anexos: Anexo archivo.

Anexos Digitales: [INFORME PRIMER SEMESTRE 2016.pdf](#)

Proyectó: Doris Yolanda Ramos Vega



INFORME DE: Seguimiento al Sistema de PQRSD del CNMH

FECHA: Agosto 18 de 2016

RESPONSABLE DEL INFORME: Doris Yolanda Ramos – Luis Francisco Hurtado.

I OBJETIVO GENERAL.

Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH durante el primer semestre de 2016. Revisar la oportunidad en la contestación y las respuestas a los peticionarios de acuerdo con los criterios establecidos en la ley.

II METODOLOGÍA.

Para la revisión se obtuvo el apoyo del área del servicio al ciudadano, quienes proporcionaron la información de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2016. Se realizó análisis de la información proporcionada y se realizó un muestreo para examinar las respuestas dadas a los peticionarios. Dado que este sistema está soportado en el sistema SAIA y se encontraron todos los soportes y justificaciones de las actuaciones realizadas, para esta oportunidad no se consideró la necesidad de realizar mesas de trabajo con los servidores públicos relacionados con el proceso, sin embargo se remitió a las áreas implicadas informe preliminar para su conocimiento, únicamente se recibieron observaciones del área de Cooperación Internacional las cuales fueron consignadas en el informe.

III RESULTADOS DEL INFORME:

1. Comportamiento general de las PQRSD durante el primer semestre.

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	775	98,5%
Quejas	4	0,5%
denuncias	1	0,1%
Tutelas	4	0,5%
sugerencias	3	0,4%
TOTAL	787	100%

En la categoría peticiones se agruparon los derechos de petición formalmente realizados, las peticiones generales y las solicitudes de información.

Fuente: Archivo Excel proporcionado por la DAYF

- a) Las 775 peticiones se refieren a temas misionales de la entidad, solicitudes para trabajar o hacer pasantías y ofrecimientos varios relacionados con temas de memoria histórica.
- b) Con respecto a las 4 quejas una de ellas era presuntamente por mal servicio al usuario por parte del CNMH, pero una vez contactado al peticionario se constató que se trataba de otra entidad diferente,

[Handwritten signature]



lo cual se contestó igualmente mediante memorando. Las tres (3) quejas restantes hacen referencia a temas que no son competencia de la entidad y en esos términos fueron contestadas a los quejosos.

- c) La denuncia se presentó por presuntas irregularidades en la entidad. La contraloría General de la República comisionó a control interno para el examen de los asuntos tratados en la denuncia. Informe que fue entregado al Director el pasado 30 de junio de 2016, del cual se desprendió un Plan de mejoramiento que a la fecha está en proceso de diligenciamiento.
- d) Cuatro (4) tutelas fueron presentadas en contra de la entidad relacionadas con peticiones de información que presuntamente fueron negadas a los ciudadanos. La entidad ha tramitado las tutelas de acuerdo con los procedimientos internos y el cuidado que exigen este tipo de requerimientos. Dos de las tutelas fueron falladas a favor de la entidad. Las otras dos se encuentran en proceso de litigio ya que en cada caso el CNMH dio cumplimiento de la normatividad vigente.
- e) Las tres (3) sugerencias están relacionadas con ajustes o precisión de información publicada en la página web de la entidad, las cuales fueron acogidas positivamente y se realizaron las aclaraciones o ajustes cuando correspondía.

1. Cumplimiento del informe trimestral del sistema de PQRSD.


El artículo 9 del decreto 2232 de 1995 por el cual se reglamenta la ley 190 de 1995, establece la presentación de un informe trimestral al director de la entidad sobre el sistema de Quejas y Reclamos. Durante el año 2016 se han presentado dos (2) informes al Director General del CNMH por parte de la Directora Administrativa y financiera:

- Informe del 14 de abril - memorando 201604146002757-3
- Informe del 15 de Julio – memorando 201607156005917-3

En ambos informes se realizan análisis sobre los tipos de solicitudes, el volumen de PQRSD recepcionadas y su discriminación por las áreas que han contestado. Igualmente se realiza un análisis sobre las PQRSD respondidas de manera extemporánea.

Como puntos críticos mencionados en estos informes se resaltan los siguientes:

1. Solicitud de cumplimiento de procedimientos de las PQRSD por parte de algunas áreas del CNMH. Aspecto cumplido mediante memorando 201607081005597-3 en el que el Director General recuerda a todos los funcionarios el trámite que deben llevar las PQRSD.
2. En el informe de 15 de julio se mencionan actividades de capacitación realizadas en relación con las PQRSD y con el sistema SAIA pero la poca o ninguna asistencia a las mismas por parte del personal de la entidad.
3. Igualmente refieren las incomodidades que los visitantes han manifestado frente a las instalaciones donde ahora funciona PQRSD, específicamente se documenta el caso de un ciudadano mexicano con dificultades de movilidad que en razón al uso de bastón tuvo dificultades para acceder a la

 Centro Nacional de Memoria Histórica	SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	3 de 4

entidad (se adjuntaron fotos al informe). Control interno también se pronunció al respecto lo cual es materia del Plan de Mejoramiento que se está diligenciando relacionado con la denuncia recibida en el sistema de PQRSD.

2. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

En general de las 787 PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2016 (corte a 30 de junio), Diecinueve (19) de ellas fueron contestadas fuera de los términos. (Se anexa al final del informe matriz Excel con el detalle). Se pudo observar según las anotaciones de atención al ciudadano que en diez (10) de los casos existieron llamados preventivos antes de que se vencieran los términos, sin embargo tales se vencieron. Si bien es cierto pueden llegar a existir razones que determinaron la respuesta fuera de los términos, como por ejemplo, que sea notificada con pocos días para su respuesta, que sea alta la complejidad en la respuesta, que se presenten fallos en el correo electrónico, que hayan fallos humanos no intencionados que impidieron la respuesta oportuna o que deban existir varios trámites internos de respuestas entre varias áreas responsables antes de consolidar una respuesta unificada etc; es importante subrayar que para la ley tales justificaciones no anulan la responsabilidad en contestar dentro de los términos establecidos a los peticionarios. Por lo que es muy importante que todos los servidores públicos del CNMH continúen en el empeño de cumplir con los términos para responder las PQRSD, que las mismas sean asumidas de manera prioritaria y con toda la seriedad que implican en atención al derecho de información constitucionalmente consagrado para todos en el artículo 23 de la Constitución Política.

Las áreas que poseen PQRSD contestadas fuera de los términos son las siguientes:

AREA	PQRSD contestadas fuera de términos
Grupo de trabajo Proyecto Transversales	3
Dirección de Acuerdos de la Verdad	5
-Dirección General	2
Grupo de Comunicaciones	4
Grupo de respuesta Judicial:	1
Dirección de Museo de la Memoria	1
Pedagogía	3
TOTAL	19

La recomendación para estas áreas, es la del fortalecimiento de sus controles internos para que las PQRSD sean tramitadas y contestadas de manera priorizada y de forma ágil y expedita. Se insiste en la misma solicitud realizada por el área de atención al ciudadano para que en el evento que las PQRSD sean remitidas internamente a quien no posee la competencia, el servidor público que la reciba la devuelva de manera inmediata y en todo caso a más tardar el día siguiente a su recepción ya que esto facilita el trámite oportuno por parte de la entidad. Con respecto al grupo de trabajo del proyecto transversales la coordinación para la respuesta a las PQRSD la realiza Cooperación Internacional pero la responsabilidad en la respuesta oportuna corresponde a los profesionales a cargo de estos temas.

Sept 2016



IV MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica

V RECOMENDACIONES

Es necesario que todas las áreas y todos los servidores públicos del CNMH, continúen dando aplicación a las directrices establecidas en el procedimiento interno: "**Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias SCI-PR-002**", con el fin de que las PQRSD sean tramitadas y respondidas dentro de los términos legales. Asunto que fue resaltado ya por el Director general en memorando del 8 de julio remitido a todos los servidores públicos del CNMH.

Para las áreas que durante el semestre dejaron vencer PQRSD, la recomendación es redoblar los esfuerzos y continuar aplicando los controles internos existentes con el fin de que en el 100% de los casos se proporcione una respuesta a las PQRSD dentro de los términos legales establecidos por las normas en la materia.

VI FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:

Nombre y apellido Profesional O.C.I - cargo

Vo. Bo.

Nombre y Apellido - Jefe Oficina de Control
Interno