



**INFORME DE: Seguimiento al Sistema de PQRSD del CNMH Segundo Semestre de 2017**

**FECHA:** Mayo 4 de 2018

**RESPONSABLE DEL INFORME:** Luis Francisco Hurtado.

**I OBJETIVO GENERAL.**

Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH durante el segundo semestre de 2017. Revisar la oportunidad en la contestación y las respuestas a los peticionarios de acuerdo con los criterios establecidos en la ley y los procedimientos internos.

**II METODOLOGÍA.**

Para este informe, se tomó como referencia los informes trimestrales que presenta la profesional especializada del área de Gestión Documental al Director en cumplimiento de los artículos 54 de la ley 190 de 1995, artículo 9 del decreto 2232 de 1995 y artículo 11 de decreto 4803 de 2011. Se realizó un informe de carácter interno el cual tuvo que ser ajustado para efectos de actualizar la información inicial con lo cual se hace entrega del presente seguimiento con información recepcionada a 13 de abril de 2018.

Como parte de la metodología se realizó un seguimiento selectivo sobre algunas de las PQRSD tramitadas por la entidad con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia (ley 1437 de 2011), para lo cual se solicitaron los soportes respectivos al profesional de Gestión Documental con los siguientes resultados:

**III RESULTADOS DEL INFORME:**

**1. Comportamiento general de las PQRSD durante el segundo semestre del 2017.**

**Segundo semestre de 2017**

**DISTRIBUCION DE PETICIONES**

Peticiones	445	76,2%
Quejas	1	0,2%
consultas	15	2,6%
Invitación	5	0,9%
Tutelas	4	0,7%
Denuncias	1	0,2%
Recurso de reposición y apelación	113	19,3%
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100,0%</b>

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

Fuente: Informes trimestrales presentados por Gestión Documental al Director



- a) Las 445 peticiones en las que se incluyeron, derechos de petición y solicitudes de información, se refieren a temas misionales de la entidad, solicitudes de publicaciones e información general de aspectos relacionados con los diferentes frentes de trabajo del CNMH.
- b) En cuanto a la queja recibida se trató de un anónimo que fue recibido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y remitido al CNMH, por tratarse de presuntas irregularidades relacionadas con cumplimiento de horarios por parte de los servidores públicos que laboran en la Dirección de Acuerdos de la Verdad.
- c) En relación con las quince (15) consultas versaron sobre temas varios como pasantías, convenios con la entidad y otras inquietudes sobre los informes publicados por el CNMH.
- d) Las cinco (5) invitaciones realizadas a diferentes funcionarios del CNMH, están relacionadas con eventos la celebración de varios eventos en que requieren la presencia de la entidad como mesas de trabajo, congresos y simposios.
- e) La tutela que se recibió tiene que ver con reclamación por parte de un servidor público del CNMH, por presunto desconocimiento de derechos fundamentales en materia de salud, fue realizada ante la administradora de Riesgos Laborales "Positiva", pero está registrada en el sistema de PQRSD debido a que en la misma se vinculó también al CNMH.
- f) La denuncia recibida está relacionada con hechos ocurridos en el marco de la Ley 1441 de 2011 se direccionó a la fiscalía por ser competencia de esa entidad.
- g) Con respecto a los ciento trece (113) recursos de reposición y apelación están relacionados con certificaciones de Acuerdos de la Verdad, según las directrices establecidas por la ley 1424 de 2010 "Por la cual se dictan disposiciones de justicia transicional que garanticen verdad, justicia y reparación a las víctimas de desmovilizados de grupos organizados al margen de la ley, se conceden beneficios jurídicos y se dictan otras disposiciones.", los citados recursos se presentaron en razón a que el dictamen final fue negativo y estos hacen parte del procedimiento normal establecido en desarrollo de la ley 1424 de 2010.

## 2. 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 segundo semestre de 2017 se presentaron los dos (2) informes correspondientes al Director General del CNMH por parte de la Directora Administrativa y financiera:

-Tercer trimestre de 2017 Informe del 13 de octubre - Memorando 201710136008931-3

-Cuarto trimestre de 2017 Informe del 11 de Enero - Memorando 20180111600058-3



En ambos informes se realizan análisis sobre los tipos de solicitudes que llegan a la entidad, el volumen de PQRSD recepcionadas y su discriminación por las áreas que han contestado, se realiza una relación general sobre las PQRSD respondidas de manera extemporánea y se agregan comentarios sobre aspectos específicos del área de servicio al ciudadano.

### 3. Informe sobre generalidades del sistema de PQRSD durante el 2017.

Control interno evidenció que adicionalmente a los informes trimestrales presentados, la responsable del PQRSD presentó también un informe anual acerca de los aspectos más importantes del sistema como las preguntas más frecuentes y algunas situaciones especiales de carácter interno dentro de las cuales se resaltan las siguientes:

1. La necesidad de más apoyo de la alta Dirección para que todos los servidores públicos del CNMH, atiendan de manera prioritaria las PQRSD, así como las llamadas telefónicas que ocasionalmente se generan desde el área de atención al ciudadano.
2. La importancia de que el CNMH cuente con una línea nacional de atención al ciudadano 018000 y de que se incentive a través de redes sociales los canales institucionales de atención al ciudadano como son la ventanilla única de radicación, el formulario de PQRSD de la página web y el punto presencial de atención ubicado en la sede de la calle 34 #5-27.
3. Se hace alusión al correo institucional establecido en el sistema SAIA y la necesidad de que los servidores públicos cumplan con los lineamientos para la administración de esta herramienta, toda vez que algunas PQRSD se direccionan por este medio y se han presentado situaciones de respuesta inoportuna derivadas de este factor.
4. Se subraya la necesidad de que las PQRSD sean contestadas con los estándares de redacción definidos por las normas y directrices en la materia (lenguaje claro, congruencia, respuesta de fondo etc.)

### 4. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

En general de las 584 PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de 2017 y hasta el 30 de diciembre de 2017, cincuenta y cuatro (54) de ellas fueron contestadas fuera de los términos. Se adjunta a continuación detalle de las mismas:

<b>Relación de PQRSD contestadas fuera de los términos en el segundo semestre de 2017.</b>	
<b>Direcciones Responsables de contestar</b>	<b>Número de peticiones</b>
Dirección General	3
Dirección de Acuerdos de la Verdad	4
Dirección de Archivo de Derechos Humanos	2



Dirección de Construcción de la Memoria	3
Dirección Administrativa y Financiera	2
Dirección Museo de la Memoria	2
Oficina Asesora Jurídica.	1
Grupo de Comunicaciones	19
Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva	5
Estrategia Participación de Víctimas	1
Observatorio Nacional del Conflicto Armado	2
Pedagogía	6
Transversales	2
PQRSD	2
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Fuente: Matriz de control proporcionada por área de atención al ciudadano y PQRSD y complementada con verificación realizada por Control Interno.

Es importante tener en cuenta que una proporción importante de peticiones son atendidas por el área de comunicaciones. Para el segundo semestre de 2017 las PQRSD gestionadas por comunicaciones fueron 125 equivalentes al 21% del total.

Se pudo observar según las anotaciones que se realizan en la matriz de control de PQRSD, que se hicieron los llamados de atención respectivos cuando estaban próximas a vencer al igual que cuando ya se habían vencido.

#### 5. PQRSD que se encontraron *sin registro de respuesta* en la planilla de control que se lleva en el área de atención al ciudadano.

Con motivo del informe del segundo semestre de 2017 que se realizó internamente en la entidad, se evidenciaron situaciones que deben ser revisadas y analizadas con el fin de fortalecer los controles que se pueden sintetizar de la siguiente manera:

1. Se evidenció que el control manual que se lleva en el área de atención al ciudadano, es susceptible de mejora, dado que la información remitida el 14 de febrero de 2018 presentaba en la planilla de control casillas sin el registro de respuesta en 35 PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2017. Después de una validación realizada por las áreas y de una nueva solicitud de Control Interno, expresa al área para la depuración de la información, el resultado con corte a 9 de abril es que 19 PQRSD si habían sido contestadas, pero 16 de ellas permanecían sin registro de respuesta.

Es importante resaltar que este control no es automático sino de tipo manual y es realizado por la profesional especializada encargada de esta labor, quien debe realizar un seguimiento de todas las PQRSD que han sido direccionadas para su contestación y registrar en la planilla de control lo correspondiente, una vez las áreas le remiten copia de las respuestas, las cuales algunas veces se realizan desde el propio sistema SAIA y otras veces desde los correos institucionales, es decir: este control depende en gran parte de las información de las áreas, si estas no informan, el área de Atención al Ciudadano queda imposibilitada



para saber si la PQRSD fue respondida. Debido a que este control no es automático, no es autónomo y no se puede realizar en tiempo real tiene una alta probabilidad de que la información que proporciona no sea completa ni oportuna como quedó evidenciado a partir de los reportes de información proporcionados. Si todas las PQRSD se direccionarán por la página web a través de la sección destinada para este efecto esto no ocurriría, pero siempre quedan por fuera aquellas que se reciben por correo electrónico y por ventanilla de radicación las cuales representan prácticamente el 50% del total.

2. Desde control interno se realizó un seguimiento de las 16 PQRSD que después del segundo reporte con corte a 9 de abril, continuaban sin registro de respuesta. De este seguimiento se concluyó que 14 de ellas si habían sido contestadas, las dos restantes se contestaron durante la elaboración de este informe, *de las 14 PQRSD solamente 5 habían sido reportadas al área de atención al ciudadano para su registro.* Se encontró igualmente otras PQRSD contestadas fuera de los términos que no habían sido reportadas en la planilla de control pasando de 48 a 54 en total, por lo cual se realizó también ajuste al cuadro que se había presentado inicialmente en el informe interno. Con respecto a las dos PQRSD restantes estaban en proceso de contestación en la fecha de redacción de este informe, lo anterior por situaciones especiales relacionadas con respuestas dadas con anterioridad o mediante comunicación verbal a los peticionarios. A pesar de lo anterior se recomendó a los responsables dar las respuesta formal respectiva, sin importar si anteriormente ya se había respondido al peticionario, lo anterior para efectos de registro y documentación de la respuesta efectiva proporcionada por la entidad.

Del seguimiento realizado por control interno se concluye la necesidad de que la entidad considere el mejoramiento de este proceso mediante un sistema de información automático que incluya las PQRSD que no entran por el aplicativo de la página web del CNMH (correos y ventanilla de radicación) y que garantice un monitoreo en tiempo real de las PQRSD pendientes por contestar, a la vez que establezca alarmas automáticas para los responsables de contestar, así como un control efectivo de las respuestas dadas a los peticionarios.

Se recomienda igualmente a los responsables de contestar las PQRSD, establecer un control efectivo de las PQRSD tramitadas y respondidas, así como de la obligación de enviar notificación y soporte de respuesta al área de atención al ciudadano.

#### **6. Situaciones Especiales Según informe de la Responsable del proceso de atención al ciudadano y PQRSD.**

- Se han dado respuestas por teléfono y no por escrito. (Rad 2521 DMM y Rad 224 Pedagogía.)
- Dan contestación pero no informan a PQRSD. (casos varios ya evidenciados)
- Las áreas no devuelven inmediatamente la PQRSD cuando no es de su competencia (Rad 3615)
- Algunas veces las áreas no responden en términos debido a que no se delega otro responsable cuando el titular está ausente por alguna situación administrativa (Incapacidad, calamidad etc) (Rad 3615 DADH)

#### **7. Comportamiento en enero, febrero y marzo de 2018.**



Para el primer trimestre de 2018, de acuerdo con la información proporcionada y validada por la profesional a cargo del proceso de atención al ciudadano se han recepcionado en total 342 PQRSD, de estas se contestaron oportunamente el 100% equivalente a 318 PQRSD. A la fecha de corte de este informe (13 de abril de 2018) estaban en trámite 24.

#### IV MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica

#### V RECOMENDACIONES

1. Del seguimiento realizado por control interno se concluye la necesidad de que la entidad considere el mejoramiento de este proceso mediante un sistema de información automático que incluya las PQRSD que no entran por el aplicativo de la página web del CNMH (correos y ventanilla de radicación) y que garantice un monitoreo en tiempo real de las PQRSD pendientes por contestar a la vez que establezca alarmas automáticas para los responsables de contestar, así como un control efectivo de las respuestas dadas a los petitionarios
2. Se recomienda igualmente a los responsables de contestar las PQRSD establecer un control efectivo de las PQRSD tramitadas y respondidas, así como de la obligación de enviar notificación y soporte de respuesta al área de atención al ciudadano.
3. Se recomienda al área de Tecnología o a quien corresponda incluir en el aplicativo SAIA, el desarrollo de una funcionalidad que permita la generación de reportes que permita por ejemplo los siguientes controles: total de PQRSD recibidas en un rango de fechas específicas, estado de respuesta de las mismas en tiempo real, listado de responsables de responder en caso de que la PQRSD haya sido redireccionada, alarmas automáticas para vencimientos de términos según los tipos de peticiones (consulta, tutela, recursos de reposición.

#### VI FIRMAS RESPONSABLES

Elaboró:

Luis Francisco Hurtado  
Profesional Especializado O.C.I

Vo. Bo

Doris Yolanda Ramos Vega –  
Asesora de Control Interno.