



INFORME DE: Seguimiento al Sistema de PQRSD del CNMH

FECHA: Septiembre de 2017

RESPONSABLE DEL INFORME: Luis Francisco Hurtado.

I OBJETIVO GENERAL.

Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH durante el primer 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.

Posteriormente 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, 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.

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	518	96,1%
Quejas	6	1.1%
Consultas	2	0,4%
Tutelas	2	0,4%
Felicitaciones	2	0,4%
Recursos de reposición	9	1,7%
TOTAL	539	100%

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 518 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 de la entidad.

Qupe



- b) En cuanto a las seis (6) quejas recibidas en el sistema se discriminan así: Dos (2) quejas sobre el tema de iniciativas de memoria histórica, que básicamente tenían que ver con aclaraciones que eran necesarias para la ciudadanía en relación con procedimientos internos de la entidad en esta materia, lo cual fue explicado debidamente por el CNMH y a la vez se tomaron medidas preventivas para la debida coordinación interna para futuras solicitudes en materia de Iniciativas de Memoria Histórica. Dos (2) quejas sobre las sedes temporales del CNMH una sobre mal estado de una sede y otra sobre atención al público, las cuales fueron contestadas con las debidas explicaciones de las limitaciones presupuestales de la entidad y aclarando lo pertinente frente a la atención a los usuarios, horarios de atención etc. Una queja relacionada con un desalojo que ocurrió en el Centro de Memoria del Conflicto en la ciudad de Valledupar, esta queja fue redirreccionada por no ser competencia del CNMH y una última queja sobre un evento en el que la entidad se comprometió a pagar los gastos logísticos. Se contestó al peticionario aclarando el tema del pago y los trámites internos que se surten internamente así como los tiempos que demandan estas gestiones.
- c) En relación con las dos (2) consultas ambas versaron sobre dudas acerca de la Política pública de Archivos de los Derechos Humanos las cuales fueron contestadas ampliamente a los consultantes.
- d) Las dos (2) tutelas que se recibieron, versaron sobre presuntas irregularidades en materia de cumplimiento del derecho de petición. En una de las tutelas se excluyó de toda responsabilidad a la entidad, la otra tutela fue contestada, adjuntando los soportes y las evidencias del cumplimiento de las obligaciones por parte del CNMH.
- e) Se recibieron dos (2) felicitaciones una (1) por la labor que desempeña el Centro Nacional de Memoria y agradecimiento por la donación de material bibliográfico y la otra dirigida a la entidad y sus funcionarios por apoyar el primer encuentro universitario por la paz y la reconciliación en la Universidad tecnológica del Chocó.
- f) Con respecto a los nueve (9) recursos de reposición están relacionados con certificaciones de acuerdos de la verdad, de acuerdo con 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 PQRS.

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 primer semestre de 2017 se han presentado dos (2) informes al Director General del CNMH por parte de la Directora Administrativa y financiera:



- Primer trimestre de 2017 Informe del 21 de abril - Memorando 201704216002783-3
- Segundo trimestre de 2017 Informe del 27 de Junio - Memorando 201706276004919-3

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.

3- Informes sobre resultados de encuestas de satisfacción y temas consultados por los peticionarios.

Control interno evidenció que internamente el responsable de PQRSD, realiza informes bimestrales acerca de los resultados de las encuestas de satisfacción contestadas voluntariamente por la ciudadanía usuaria del sistema de PQRSD y sobre otros tópicos como por ejemplo: Razones para visitar el CNMH, tipo de información solicitada, clasificación de la población por edad, género, profesión, calidad de la información entregada, calidad de la atención prestada y cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Estos informes poseen un alto valor de contenido por la información que proporcionan para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo a nivel institucional. En general el promedio de calificación en la satisfacción del usuario es de 4 sobre 5 lo que indica una buena percepción del usuario frente a la entidad. Se sugirió al responsable de la administración del sistema de PQRSD integrar en el informe trimestral que se presenta al Director esta información, con lo cual dicho informe quedaría más completo.

4- Otros aspectos a resaltar en los informes trimestrales al Director.

Como aspectos a resaltar mencionados en estos informes se resaltan los siguientes:

1. Frente a situaciones relacionadas con el debido direccionamiento de las PQRSD, se han realizado ajustes internos para el mejoramiento continuo y asegurar a los peticionarios, respuestas integrales y proporcionadas respetando los derechos constitucionales que les asisten.
2. Se han realizado los filtros debidos cuando se han detectado casos en los que se han realizado solicitudes relacionadas con las excepciones al derecho de petición de información que consagra el artículo 18, título III de la ley 1712 de 2014 es decir cuándo puede generarse un daño a los intereses públicos, los derechos de la infancia y adolescencia, la salud pública etc. En cada caso se explicó a los peticionarios estas restricciones legales y la razón de las limitaciones que existen frente a este tipo de informaciones.

3. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

En general de las 539 PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2017 (corte a 30 de junio), Veinte (20) de ellas fueron contestadas fuera de los términos. Se pudo observar según las anotaciones de atención al ciudadano que en todos los casos existieron llamados preventivos antes de que se vencieran los términos.

APV



PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO

Fecha	Fecha de respuesta	Días de Mora en contestar las PQRSD según los términos que existían para cada una	Dirección responsable para responder
17/01/2017	30/01/2017	4	Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva, Estrategia Participación de Víctimas
20/01/2017	13/02/2017	1	Observatorio Nacional del Conflicto Armado
06/02/2017	02/03/2017	3	Grupo de Comunicaciones
10/02/2017	06/03/2017	1	Grupo de Comunicaciones
15/02/2017	02/03/2017	1	Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva
15/02/2017	03/03/2017	2	Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva
01/03/2017	05/04/2017	9	Cooperación Internacional
06/03/2017	29/03/2017	1	Cooperación Internacional, Dirección de Construcción de la Memoria, Dirección de Archivo de Derechos Humanos
16/03/2017	15/06/2017	61	Dirección de Acuerdos de la Verdad
21/03/2017	18/04/2017	3	Contratos
21/03/2017	06/04/2017	2	Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva
24/03/2017	27/06/2017	45	Dirección de Acuerdos de la Verdad
28/03/2017	11/05/2017	13	Pedagogía
04/04/2017	16/06/2017	13	Dirección de Acuerdos de la Verdad
11/04/2017	09/05/2017	1	Recursos Físicos
04/05/2017	30/05/2017	1	Grupo de Comunicaciones
05/05/2017	30/05/2017	1	Grupo de Comunicaciones
31/05/2017	08/06/2017	1	Contratos
31/05/2017	09/06/2017	2	Oficina asesora Jurídica.
14/06/2017	04/07/2017	1	Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva

Del total de peticiones se puede inferir que al menos catorce (14) PQRSD fueron contestadas entre un día y tres días después de su vencimiento, debido a trámites y coordinación de orden interno para su contestación. Tres PQRSD se contestaron con 4, 9 y 13 días de mora. Y tres más con 13, 45 y 61 días de mora las cuales pertenecen a la Dirección de Acuerdos de la Verdad y son respuestas a los recursos de reposición dadas en el marco del proceso de certificaciones de acuerdos de la verdad, las cuales se incluyeron en el sistema PQRSD debido a que fueron radicadas desde su inicio dentro del mismo. Desde control interno se considera que en estricto sentido estas pertenecen al ámbito de los términos propios de



este proceso en sus diferentes instancias, lo cual no es materia del sistema de PQRSD. Frente a las demás situaciones de mora registradas en el sistema de PQRSD es pertinente recordar que sin importar el número de días de mora, una vez ocurre el vencimiento se incurre en incumplimiento y que en consecuencia las justificaciones que existan no anulan la responsabilidad en contestar dentro de los términos establecidos por la ley.

Se recomienda nuevamente a todos los servidores públicos el deber constitucional y legal de contestar de manera prioritaria las PQRSD ya que con un solo día de demora ya se configura el incumplimiento.

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

AREA	PQRSD contestadas fuera de términos
Contratos	2
Cooperación Internacional	2
Dirección de Acuerdos de la Verdad	3 (Respuestas a recursos de reposición en el marco del proceso de certificación de acuerdos de la verdad)
Grupo de Comunicaciones	4
Grupo de Respuesta judicial	5
Observatorio Nacional del Conflicto	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Pedagogía	1
Recursos Físicos	1
TOTAL	20

La recomendación para estas áreas, es la de continuar con el fortalecimiento de sus controles internos para que las PQRSD sean tramitadas y contestadas de manera priorizada y de forma ágil y expedita.

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.

APPV



Para las áreas que durante el primer semestre de 2017 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

Elaboró:

Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado O.C.I

Vo. Bo.

Doris Yolanda Ramos Vega –
Asesora de Control Interno.