



INFORME DE: Seguimiento al Sistema de PQRSD del CNMH

FECHA: Septiembre 28 de 2018

RESPONSABLE DEL INFORME: Luis Francisco Hurtado.

I OBJETIVO GENERAL.

Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH durante el primer semestre de 2018. Revisar la oportunidad en la contestación de las peticiones y las publicaciones de la información que se han realizado en la página Web de acuerdo con la ley de transparencia y Decretos reglamentarios.

II METODOLOGÍA.

Para este informe, se tomó como referencia los informes de PQRSD que se encuentran publicados de manera oficial en la página web de la entidad: 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, así como lo dispuesto por la ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2017, reglamentaria de la Ley de Transparencia. Ver el link: <http://www.centrodehistoria.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>

Como parte de la metodología se realizó un seguimiento selectivo sobre algunas de las PQRSD tramitadas por la entidad con el fin de constatar la información relacionada con cumplimiento de los términos para contestarlas, obteniendo las correspondientes respuestas por parte de las áreas y realizando los ajustes que fueron necesarios. Se sostuvo igualmente reunión de discusión del informe con el Director Administrativo y Financiero y la profesional responsable del proceso, con el fin de realizar ajustes y precisiones que quedaron reflejadas en el presente informe.

III RESULTADOS DEL INFORME:

1. Comportamiento general de las PQRSD durante el primer semestre de 2018.

El resumen del comportamiento de las PQRSD durante el primer semestre de 2018 es el siguiente:

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	647	99,2%
Quejas	0	0,0%
consultas	0	0,0%
Invitación	2	0,3%
Felicitaciones	1	0,2%
Agradecimientos	1	0,2%
Tutelas	1	0,2%
Denuncias	0	0,0%
Recurso de reposición y apelación	0	0,0%
TOTAL	652	100,0%

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 y publicados en la página Web del CNMH.



- a) Las 647 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) Con respecto a las dos (2) invitaciones realizadas, la primera estuvo relacionada con acompañamiento a la primera reunión y al grado de los participantes de la Escuela de Liderazgo en la Región de Gunarwun con el fin de realizar una conferencia inaugural sobre la importancia del CNMH. La segunda invitación fue al Director Gonzalo Sánchez por parte del Gobierno de Noruega para escuchar sus comentarios y opiniones sobre los discursos cambiantes del conflicto y la paz entre la élite política en Colombia (desde 2006 hasta 2016).
- c) Se recibió una felicitación de un ciudadano por los servicios prestados y un (1) agradecimiento por parte de la JEP debido a la entrega a esa instancia de 80 informes realizados por el CNMH.
- d) La tutela que se recibió fue interpuesta para solicitar antecedentes administrativos de la ejecución del contrato de prestación de servicios N° 431 -2017 (contrato de operador logístico), suscrito entre las partes el 8 de junio de 2017, acompañado de un informe ejecución del mismo por el supervisor del contrato. La respuesta fue dada al peticionario en un lapso de dos (2) días.

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 Dirección Administrativa y Financiera a cargo de la profesional especializada Luz Miryam.

-Primer trimestre de 2018 Informe del 9 de abril de 2018 - Memorando: 201804096002614-3

-Segundo Trimestre de 2018 Informe del 12 de julio de 2018 - Memorando 201807126005549-3

En ambos informes se recoge en un cuadro Excel una relación de las PQRSD recepcionadas con información específica de cada una. Es importante destacar la calidad en el informe presentado durante el segundo trimestre de 2018 ya que se relacionan los términos en que debía darse contestación y señala cuales PQRSD fueron contestadas de manera oportuna y cuáles excedieron los términos previstos por la ley, dato muy importante para la ciudadanía, para los dueños de los procesos y para las acciones de autocontrol que se decidan revisar o implementar para evitar esta situaciones. Esta información con la precisión anotada, también es un insumo clave para agilizar y hacer más eficiente el tipo de seguimientos que desde control interno se deben realizar.



3. Informe sobre generalidades del sistema de PQRSD durante el primer semestre de 2018.

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

1. El área de comunicaciones recibió PQRSD (244), seguida de la Dirección de Acuerdos de la Verdad (95), Gestión Documental (71), Dirección de Construcción de la Memoria (70), Observatorio de Memoria y Conflicto (60) y Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva (43).
2. Entre marzo y Junio el mayor porcentaje de solicitudes de información estuvo concentrado en el informe "Una guerra sin edad" junto con el informe "Basta Ya".
3. La calificación de los servicios de respuestas a las PQRSD respecto a la calidad de la información y la atención proporcionada a los ciudadanos, las mismas fueron completamente satisfactorias y se mantuvieron así durante el primer semestre de 2018. Igual comportamiento tuvieron las calificaciones dadas a la infraestructura de la entidad así como a la satisfacción general frente a las expectativas de consulta, la cual estuvo entre porcentajes de 4.8 y 5.

4. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

En general de las 652 PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2018 y hasta el 30 de junio de 2018, cinco (5) de ellas fueron contestadas fuera de los términos. Se adjunta a continuación detalle de las mismas:

Direcciones Responsables de contestar	Número de peticiones	No de radicados	fecha de radicado	No de días utilizados para contestar	No de días que excedieron el término para contestar
Dirección de Acuerdos de la Verdad	1	1494	junio 7 de 2018	22	7 días
Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva	1	186	enero 29 de 2018	22	7 días
Redireccionada a Pedagogía	1	224	febrero 1 de 2018	20	5 días
Estrategia Nación territorio	1	1089	abril 26 de 2018	9	4 días
Estrategia Nación territorio	1	1063	abril 24 de 2018	16	1 día
TOTAL	5				

Fuente: Matriz de control publicada en página Web por área de atención al ciudadano y PQRSD. (<http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>)



Se sostuvo comunicación con las áreas respectivas para saber las razones de las demoras, las áreas respondieron que en todos los casos se trata de respuestas complejas que demandaron consultas internas y tiempo importante para poder dar una contestación adecuada al peticionario. Para estos casos se recuerda a las áreas que las respuestas dadas a los peticionarios se deben realizar dentro de los términos ya que no existe legalmente ninguna justificación para no hacerlo. Si debido a la complejidad de las respuesta no se puede responder dentro de los términos, es importante tener en cuenta lo establecido por la ley 1755 de 2015, art 14 que dice en su PARÁGRAFO: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

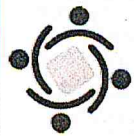
Es importante tener en cuenta los esfuerzos institucionales que se realizan por todos los servidores públicos del CNMH para dar contestación oportuna a las PQRSD. Sin embargo el cumplimiento de los términos para contestar es un parámetro de resultado que se debe observar en estos seguimientos por tratarse del derecho de petición que está amparado constitucionalmente.

Es importante subrayar que el comportamiento de contestaciones extemporáneas de las PQRSD ha mejorado notablemente en la entidad ya que se ha reducido casi en su totalidad, por lo que se reconoce la labor y la gestión de las diferentes áreas del CNMH que intervienen en este proceso, a la vez que se recomienda que continúen en sus esfuerzos de mejoramiento constante en este tema y en la revisión de sus controles internos, esto con el fin de mantener los buenos resultados que se han logrado hasta el momento, siempre en pos de un mejoramiento constante y sostenido.

4.1 Situación especial con comunicación registrada como PQRSD.

En el proceso de validación de las PQRSD reportadas como contestadas fuera de los términos, se recibió comunicación del Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva, relacionada la PQRSD #186 I, a cual aparece en la matriz con un término de contestación de 22 días. Ana María Pedraza remitió correo el primero (1) de octubre a control interno (adjuntando trazabilidad del sistema SAIA) y mencionando su inconformidad con este registro por tratarse de *una sentencia ya notificada anteriormente* a la entidad en lo que considera que no debía entrar como una PQRSD sino tramitada internamente como una comunicación, situación que desde el principio fue puesta en conocimiento del área de servicio al ciudadano y de la cual se obtuvo respuesta positiva para dicho tratamiento.

Dado que el tema ya había sido tratado en la comunicación en mención y que era claro, conocido y validado por los servidores públicos que intervinieron en este proceso específico, control interno no puede retirar esta PQRSD del informe, solamente continuar recomendando el mayor cuidado con los registros que se realizan en la matriz, como se viene realizando hasta el momento y labor muy importante frente a estos casos que son la excepción, pero que cobran importancia ya que como se ha mencionado en los párrafos precedentes, tratándose del derecho de petición la información es de alta importancia para todos.



5. Funcionamiento del portal PQRSD alojado en la página Web.

La Oficina de Control Interno, solicitó al área de tecnología la realización de una prueba de funcionamiento del portal de PQRSD abierto a la ciudadanía para el diligenciamiento de las PQRSD a través de la página Web del CNMH. En la Prueba intervino el Ingeniero Carlos Hurtado quien entró a la página web, como lo haría cualquier ciudadano y radicó una PQRSD, el sistema recibió la PQRSD devolviendo contestación automática con el radicado # 201809046002407-2. La prueba fue satisfactoria. Se realizó igualmente un direccionamiento de la PQRSD 2407 de prueba a través de SAIA, para probar la funcionalidad del sistema. Igualmente la prueba fue satisfactoria, desde SAIA se generó la comunicación con radicado 201809066007455-1 sin ningún inconveniente.

Esta prueba quedó documentada debidamente, los soportes fueron remitidos por el Ingeniero Carlos Hurtado a Control Interno, los mismos hacen parte de los papeles de trabajo del presente informe y son evidencia del perfecto estado de funcionamiento del portal de PQRSD. En reunión interna con el Director Administrativo y Financiero, la profesional responsable del proceso de atención al ciudadano, solicitó a control interno que a futuro, este tipo de pruebas se realicen con la intervención de la firma externa administradora de la herramienta y no con el área de tecnología, debido a que no existen ambientes de prueba sino solamente un ambiente de producción y es importante que se realicen estas verificaciones sin que se afecte el ambiente de producción lo cual sirve también para continuar preservando la integridad de la información que contiene el sistema de PQRSD. La solicitud es acogida por Control Interno.

6. Situaciones Especiales relacionadas con la publicación de los informes trimestrales de PQRSD en la página WEB.

6.1 Información sobre el tiempo de respuesta dado a cada solicitud.

El CNMH ha fortalecido las publicaciones de los informes trimestrales de PQRSD a la ciudadanía. Para el segundo trimestre de 2018, fueron incorporadas dos nuevas columnas a la matriz que se publica en la página web:

a) Una columna indica el término de respuesta que establece la ley a cada una de las PQRSD dependiendo de su carácter (Petición, consulta, tutela etc). Esta información es un parámetro muy importante para la ciudadanía ya que refleja el tiempo de trámite utilizado por la entidad para responder a cada una de las peticiones según su carácter. Lo anterior da cumplimiento a lo establecido por el literal c. del numeral 10.10 Anexo 1 de la resolución 3564 de 2015, el cual establece que "el sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y "El tiempo de respuesta dado a cada solicitud" (Subrayado fuera de texto).

b) La otra columna agregada a la matriz publicada en la página web, complementa la información anterior indicando si la PQRSD fue contestada de manera oportuna o no, según los términos que existían para contestar y según la fecha de contestación a la misma.



Sobre este tema es preciso tener en cuenta lo dispuesto por la ley para el conteo de los términos legales: En primera instancia no se cuentan los días feriados y de vacantes sino solamente los días hábiles (artículo 62, ley 4 de 1913 del Régimen Político y Municipal). Por otra parte se aplica la regla general de que todos los términos de días empiezan a correr al siguiente de la notificación. Lo cual se consigna en varios apartes de esta ley y especialmente en el Artículo 21 de la ley 1437 de 2011 que establece: “Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.”

Con base en las situaciones descritas en el numeral anterior y con motivo de observaciones de las áreas respecto de PQRSD que figuraban como contestadas fuera de los términos en la matriz publicada en la página web del CNMH, Control Interno, realizó una prueba de auditoría sobre este aspecto encontrando que en la matriz publicada, el número de días registrados por la entidad para contestar las PQRSD no siempre responde a los dos (2) principios mencionados. En algunos casos se registran PQRSD contestadas fuera de los términos cuando en realidad se contestaron a tiempo. Se aclara que la información de recepción y contestación esta correcta, solamente se encontró inconsistencias en los cálculos de la columna denominada “Tiempo empleado de rpta por CMH, días” y por consiguiente la columna que sintetiza en una sola palabra si la PQRSD fue contestada oportunamente denominada “A tiempo”. Los casos encontrados fueron los siguientes:

AREA RESPONSABLE	No de Radicado de la PQRSD	Días utilizados para contestar registrado en la matriz	Según la Matriz se contestó a tiempo?	Término real en que se contestó.
Contabilidad	1602	16	No	15
Grupo de comunicaciones	1425	17	No	15
Dirección General	1205	16	No	15
Grupo de Respuesta Judicial y Reparación Colectiva	1250	11	No	10
Estrategia Participación de Víctimas	1143	16	No	15
Pedagogía	1297	16	No	14

Nota: En los casos referenciados ninguna PQRSD se contestó fuera de los términos.

Fuente: Matriz de control publicada en página Web por área de atención al ciudadano y PQRSD. (<http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>)

Se recomienda a la Dirección Administrativa y Financiera de la cual depende este proceso, revisar este tema, ya que puede resultar un riesgo cuando se responden PQRSD sobre el último día de plazo para hacerlo, ya que podrían quedar registradas como contestadas fuera del término peticiones que no lo fueron como efectivamente ocurrió con los casos citados, los cuales pueden ser corroborados accediendo a la página web en el link: http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2018/matriz-informes-2trimestre_pqrsd.pdf

Es muy importante aclarar que la falencia referenciada, no podría tener implicaciones jurídicas para el CNMH o para los responsables de contestar las PQRSD, ya que la información de recepción y contestación y demás datos consignados en la matriz es correcta, pero tratándose de una información a la ciudadanía es importante que sea veraz y que corresponda con la realidad en relación con los términos que la entidad posee para contestar, teniendo en cuenta las dos reglas ya mencionadas. De paso podría revisarse la



información general pues de acuerdo con pruebas realizadas por control interno del total de 375 PQRSD 216 poseen registros correctos en las dos columnas de tiempo en que se dio respuesta y el registro de sí fue o no oportuna la respuesta, es decir que se consideraron las dos reglas expuestas en la mayoría de los casos, pero se encontraron situaciones en que se informa más tiempo de respuesta del que se utilizó legalmente. 112 casos tienen una diferencia de un (1) día, y 21 poseen una diferencia de dos (2) días. En los anexos 1 y 2 se relacionan los casos encontrados.

6.2 PQRSD sin registro de respuestas dadas por la entidad debido al corte del trimestre.

En el informe publicado en la página web, correspondiente al primer trimestre de 2018, existen veintidós (22) PQRSD que aparecen sin registro de respuesta por parte de la entidad. Se adjunta en el **anexo 3** la información correspondiente. Igual ocurre con la matriz correspondiente al segundo trimestre de 2018 la cual posee veintiún (21) PQRSD sin registro de respuesta (**Ver anexo 4**). Esta situación se debe a la fecha de la entrega de los informes trimestrales en la cual no alcanzan a quedar registradas las PQRSD que ingresaron los últimos días del mes. En concepto de Control Interno, es importante que la ciudadanía cuente con la información completa de la trazabilidad de todas las PQRSD sin excepción, aun las que se tramitan a fin del trimestre informado. Para este efecto se sostuvo reunión con el Director Administrativo y Financiero y la profesional responsable, en donde se acordó solucionar la situación a futuro modificando la fecha de publicación del informe trimestral de tal forma que alcance a quedar en el mismo el registro de todas las respuestas proporcionadas por la entidad a los peticionarios para las PQRSD que se reciben sobre los últimos días de cierre del trimestre correspondiente.

IV PLAN DE MEJORAMIENTO

Se acordó de manera conjunta con la Dirección Administrativa y Financiera, que el área de atención al ciudadano va a realizar la modificación de la fecha de publicación del informe trimestral de PQRSD en la página Web de la entidad, de tal forma que alcance a quedar registrado en el mismo las respuestas dadas por la entidad a las PQRSD que se reciben los últimos días de cierre del trimestre. Este compromiso comienza a regir a partir del informe correspondiente al tercer trimestre que comprende los meses de Julio, agosto y Septiembre de 2018.

V RECOMENDACIONES

1. En el informe del segundo Semestre de 2017, se había recomendado reforzar los controles internos en las áreas para la respuesta oportuna a las PQRSD. Los resultados del primer semestre de 2018 evidencian el mejoramiento de estos controles, los cuales deben seguir operando en todo momento con el fin de mantener el estado de respuestas oportunas a la ciudadanía.
2. Con respecto a las PQRSD que por su complejidad no puedan ser respondidas dentro de los términos se recomienda tener en cuenta lo establecido por la ley 1755 de 2015, art 14 que dice en su Parágrafo: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará*



respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

3. Frente a los informes trimestrales de PQRSD, publicados en la página Web, se reconoce su mejoramiento y los esfuerzos institucionales para que la ciudadanía cuente con información completa y suficiente de las peticiones que eleva ante el CNMH. Es importante resaltar que estos informes también han facilitado grandemente la labor de seguimiento que le corresponde realizar la Oficina de Control Interno del CNMH. *Las situaciones descritas son oportunidades de mejoramiento para estas publicaciones, las cuales revisten alta importancia por tratarse de información obligatoria y de alto valor para los entes de control y para la ciudadanía en general, por lo que se espera que sean acogidas por la entidad.*

VI FIRMAS RESPONSABLES

Elaboró:

Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado O.C.I

Vo. Bo.

Doris Yolanda Ramos Vega –
Asesora de Control Interno.



ANEXO 1

**PQRS con un (1) día de diferencia entre lo registrado en la matriz y el término legal
Utilizado por la entidad para contestar.**

Ítem	Consecutivo Rad	Fecha	Fecha de respuesta	Tiempo empleado de rpt a por CMH, días	Término de Respuesta	TERMINO LEGAL EN QUE SE DIO RESPUESTA
46	946	13/04/2018	02/05/2018	13	15	12
47	948	13/04/2018	02/05/2018	13	15	12
50	958	13/04/2018	02/05/2018	13	15	12
54	962	16/04/2018	02/05/2018	12	15	11
56	970	16/04/2018	04/05/2018	14	15	13
59	974	16/04/2018	02/05/2018	12	15	11
63	997	17/04/2018	04/05/2018	13	15	12
64	1003	18/04/2018	04/05/2018	12	15	11
66	1009	18/04/2018	07/05/2018	13	15	12
67	1011	18/04/2018	07/05/2018	13	15	12
68	1012	18/04/2018	04/05/2018	12	15	11
70	1015	19/04/2018	03/05/2018	10	10	9
72	1024	19/04/2018	07/05/2018	12	15	11
76	1034	20/04/2018	07/05/2018	11	15	10
77	1035	20/04/2018	07/05/2018	11	15	10
79	1042	23/04/2018	07/05/2018	10	15	9
81	1044	23/04/2018	04/05/2018	9	15	8
83	1046	23/04/2018	04/05/2018	9	15	8
84	1047	23/04/2018	07/05/2018	10	15	9
85	1048	23/04/2018	07/05/2018	10	15	9
86	1050	24/04/2018	08/05/2018	10	15	9
87	1054	24/04/2018	02/05/2018	6	15	5
92	1067	24/04/2018	09/05/2018	11	15	10
94	1069	25/04/2018	04/05/2018	7	15	6
95	1071	25/04/2018	08/05/2018	9	15	8
97	1074	25/04/2018	02/05/2018	5	15	4
98	1078	25/04/2018	02/05/2018	5	15	4
102	1082	26/04/2018	07/05/2018	7	15	6
103	1086	26/04/2018	03/05/2018	5	15	4
104	1089	26/04/2018	10/05/2018	10	5	9
105	1092	26/04/2018	07/05/2018	7	15	6
109	1109	30/04/2018	20/05/2018	14	15	13
110	1110	30/04/2018	03/05/2018	3	15	2
111	1111	30/04/2018	07/05/2018	5	15	4
112	1112	30/04/2018	20/05/2018	14	15	13
118	1124	02/05/2018	21/05/2018	13	15	12
128	1143	03/05/2018	25/05/2018	16	15	15
130	1145	04/05/2018	21/05/2018	11	15	10
132	1163	04/05/2018	25/05/2018	15	15	14
138	1178	07/05/2018	23/05/2018	12	15	11
141	1181	07/05/2018	18/05/2018	9	15	8
142	1185	08/05/2018	28/05/2018	14	15	13
143	1186	08/05/2018	15/05/2018	5	15	4
145	1191	08/05/2018	29/05/2018	15	15	14



147	1193	08/05/2018	16/05/2018	6	15	5
149	1201	09/05/2018	23/05/2018	10	15	9
150	1202	09/05/2018	18/05/2018	7	15	6
151	1205	10/05/2018	01/06/2018	16	15	15
152	1206	10/05/2018	25/05/2018	11	15	10
153	1207	10/05/2018	23/05/2018	9	15	8
154	1208	10/05/2018	28/05/2018	12	15	11
155	1210	10/05/2018	28/05/2018	12	15	11
156	1211	10/05/2018	23/05/2018	9	10	8
157	1212	10/05/2018	24/05/2018	10	15	9
158	1213	10/05/2018	16/05/2018	4	15	3
160	1215	10/05/2018	21/05/2018	7	15	6
161	1216	10/05/2018	21/05/2018	7	15	6
165	1230	11/05/2018	21/05/2018	6	15	5
166	1231	11/05/2018	18/05/2018	5	15	4
167	1242	11/05/2018	18/05/2018	5	15	4
169	1244	11/05/2018	25/05/2018	10	10	9
170	1245	11/05/2018	18/05/2018	5	15	4
171	1246	11/05/2018	23/05/2018	8	15	7
172	1247	11/05/2018	23/05/2018	8	15	7
173	1250	11/05/2018	28/05/2018	11	10	10
174	1251	11/05/2018	25/05/2018	10	15	9
175	1252	11/05/2018	23/05/2018	8	15	7
185	1275	16/05/2018	06/06/2018	15	15	14
195	1297	16/05/2018	07/06/2018	16	15	15
213	1356	23/05/2018	05/06/2018	9	15	8
215	1358	23/05/2018	06/06/2018	10	15	9
220	1378	24/05/2018	05/06/2018	8	15	7
231	1401	28/05/2018	08/06/2018	9	15	8
232	1402	29/05/2018	06/06/2018	6	15	5
237	1411	29/05/2018	08/06/2018	8	15	7
241	1419	30/05/2018	08/06/2018	7	15	6
249	1443	05/06/2018	12/06/2018	5	15	4
250	1447	05/06/2018	14/06/2018	7	15	6
251	1448	05/06/2018	15/06/2018	8	15	7
252	1454	05/06/2018	13/06/2018	6	15	5
254	1460	06/06/2018	14/06/2018	6	15	5
255	1461	06/06/2018	14/06/2018	6	15	5
256	1462	06/06/2018	14/06/2018	6	15	5
257	1465	06/06/2018	14/06/2018	6	15	5
258	1470	06/06/2018	25/06/2018	13	15	12
259	1472	06/06/2018	25/06/2018	13	15	12
260	1477	06/06/2018	13/06/2018	5	15	4
261	1478	06/06/2018	21/06/2018	11	15	10
262	1480	07/06/2018	15/06/2018	6	15	5
263	1484	07/06/2018	25/06/2018	12	15	11
264	1485	07/06/2018	25/06/2018	12	15	11
265	1486	07/06/2018	25/06/2018	12	15	11
266	1492	07/06/2018	15/06/2018	6	15	5
267	1493	07/06/2018	14/06/2018	5	15	4
269	1499	08/06/2018	20/06/2018	8	15	7
270	1500	08/06/2018	15/06/2018	5	15	4
271	1512	09/06/2018	29/06/2018	14	15	13



272	1513	10/06/2018	28/06/2018	13	15	12
289	1586	15/06/2018	05/07/2018	14	15	13
291	1589	15/06/2018	04/07/2018	13	15	12
293	1591	15/06/2018	03/07/2018	12	15	11
297	1602	18/06/2018	10/07/2018	16	8	15
308	1629	20/06/2018	09/07/2018	13	15	12
309	1630	20/06/2018	10/07/2018	14	15	13
313	1639	20/06/2018	10/07/2018	14	15	13
314	1640	21/06/2018	09/07/2018	12	15	11
316	1645	22/06/2018	10/07/2018	12	15	11
319	1649	22/06/2018	10/07/2018	12	15	11
326	1666	25/06/2018	04/07/2018	7	15	6
331	1677	26/06/2018	10/07/2018	10	10	9
332	1679	26/06/2018	04/07/2018	6	15	5
340	1697	28/06/2018	03/07/2018	3	15	2

Fuente: Matriz de control publicada en página Web por área de atención al ciudadano y PQRSD.
(<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>)



ANEXO No 2

PQRSD con dos (2) días de diferencia entre lo registrado y el término legal utilizado por la entidad para contestar.

Ítem	Consecutivo Rad	Fecha	Fecha de respuesta	Tiempo empleado de rpta por CMH, días	Término de Respuesta	TERMINO LEGAL EN QUE SE DIO RESPUESTA
88	1055	24/04/2018	15/05/2018	15	15	13
91	1063	24/04/2018	18/05/2018	18	15	16
101	1081	25/04/2018	15/05/2018	14	15	12
108	1107	28/04/2018	15/05/2018	11	15	9
218	1374	24/05/2018	12/06/2018	13	15	11
219	1377	24/05/2018	14/06/2018	15	15	13
226	1392	25/05/2018	13/06/2018	13	15	11
230	1400	28/05/2018	13/06/2018	12	15	10
233	1403	29/05/2018	19/06/2018	15	15	13
234	1404	29/05/2018	13/06/2018	11	15	9
236	1410	29/05/2018	19/06/2018	15	15	13
238	1412	29/05/2018	12/06/2018	10	15	8
240	1418	30/05/2018	14/06/2018	11	15	9
242	1423	30/05/2018	20/06/2018	15	15	13
243	1424	30/05/2018	13/06/2018	10	15	8
244	1425	30/05/2018	22/06/2018	17	15	15
245	1427	31/05/2018	21/06/2018	15	15	13
246	1438	01/06/2018	22/06/2018	15	15	13
247	1439	01/06/2018	22/06/2018	15	15	13
248	1440	02/06/2018	14/06/2018	8	15	6
268	1494	07/06/2018	11/07/2018	24	15	22

Fuente: Matriz de control publicada en página Web por área de atención al ciudadano y PQRSD. (<http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>)



ANEXO 3

Información pendiente por actualizar acerca del estado de respuestas dadas por la entidad. PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Ítem	Consecutivo Rad	Fecha	Fecha de respuesta
279	770	21/03/2018	En términos, vence el día 13/04/2018
0	775	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
282	776	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
283	777	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
284	778	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
286	780	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
287	783	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
288	785	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
291	793	23/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
292	794	25/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
293	795	26/03/2018	En términos vence el día 17/04/2018
294	799	26/03/2018	En términos vence el día 18/04/2018
296	801	26/03/2018	En términos vence el día 18/04/2018
297	806	26/03/2018	En términos vence el día 18/04/2018
298	809	26/03/2018	En términos vence el día 18/04/2018
299	810	26/03/2018	En términos vence el día 19/04/2018
300	811	27/03/2018	En términos vence el día 19/04/2018
301	812	27/03/2018	En términos vence el día 19/04/2018
304	818	27/03/2018	En términos vence el día 19/04/2018
305	819	27/03/2018	En términos vence el día 19/04/2018
306	822	28/03/2018	En términos vence el día 20/04/2018
307	823	28/03/2018	En término

Fuente: Matriz de control publicada en página Web por área de atención al ciudadano y PQRS. (<http://www.centrodehistoria.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>)



ANEXO 4

Información pendiente por actualizar acerca del estado de respuestas dadas por la entidad.

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

Ítem	Consecutivo Rad	Fecha	Fecha de respuesta
310	1633	20/06/2018	Pendiente por responder
317	1647	22/06/2018	Pendiente por responder
318	1648	22/06/2018	Pendiente por responder
320	1655	22/06/2018	Pendiente por responder
321	1657	23/06/2018	Pendiente por responder
322	1658	23/06/2018	Pendiente por responder
324	1660	25/06/2018	Pendiente por responder
325	1664	25/06/2018	Pendiente por responder
328	1668	25/06/2018	Pendiente por responder
329	1669	26/06/2018	Pendiente por responder
330	1670	26/06/2018	Pendiente por responder
333	1680	26/06/2018	Pendiente por responder
335	1683	27/06/2018	Pendiente por responder
336	1684	27/06/2018	Pendiente por responder
337	1687	27/06/2018	Pendiente por responder
338	1688	27/06/2018	Pendiente por responder
339	1692	27/06/2018	Pendiente por responder
341	1698	29/06/2018	Pendiente por responder
342	1699	29/06/2018	Pendiente por responder
343	1703	29/06/2018	Pendiente por responder
344	1706	30/06/2018	Pendiente por responder

Fuente: Matriz de control publicada en página Web por área de atención al ciudadano y PQRSD.
(<http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/transparencia/registro-publico-de-peticiones>)