



INFORME DE: Seguimiento al Sistema de PQRSD del CNMH

FECHA: Abril 11 de 2019

RESPONSABLE DEL INFORME: Luis Francisco Hurtado.

I OBJETIVO GENERAL.

Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH durante el segundo semestre de 2019. 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.centrodememoriahistorica.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 calidad de las respuestas proporcionadas y los temas sobre los que versaron cuatro tutelas y dos denuncias recibidas.

III RESULTADOS DEL INFORME:

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

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

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	653	94%
Quejas	0	0%
consultas	0	0%
Invitación	0	0%
Felicitaciones	0	0%
Agradecimientos	3	0%
Tutelas	4	1%
Denuncias	2	0%
Recurso de reposición y apelación	35	5%
TOTAL	697	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 y publicados en la página Web del CNMH.

- a) Las 653 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 los tres (3) agradecimientos, dos de ellos relacionan los informes publicados por el CNMH y uno de ellos agradece especialmente por el informe titulado "Todo pasó frente a nuestros ojos. Genocidio de la Unión Patriótica 1984 - 2002"
- c) Las cuatro (4) tutelas que se recibieron versaron sobre los siguientes temas: las tutelas con radicados 2903 y 3296 no era competencia del CNMH. La tutela con radicado 2770 versaba sobre presunto incumplimiento en responder al peticionario, lo cual fue desvirtuado por la entidad. La tutela con Radicado 1954 trataba sobre presunta violación de derechos fundamentales con ocasión de la publicación del informe sobre el genocidio de la UP, respuesta que se proporcionó al peticionario negando sus pretensiones. Posteriormente el juzgado 43 penal del Circuito mediante fallo notificado el 13 de agosto de 2018, confirmó lo dicho por el CNMH y negó la tutela al peticionario.
- d) Las dos (2) denuncias recibidas, una de ella no era de competencia del CNMH por tratarse de derechos pensionales por parte del instituto de seguridad social, la cual fue trasferida a la entidad competente. La otra denuncia versaba sobre presuntas irregularidades en la gestión interna de un servidor público, lo que motivó apertura de un proceso disciplinario para determinar la responsabilidad respectiva

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 2018 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 Myriam Devia.

-Tercer trimestre de 2018 Informe del 22 octubre de 2018 -Memorando: 201810226009077-3

-Cuarto trimestre de 2018 Informe del 17 de enero de 2019 -Memorando 201901176000214-3

En ambos informes se recoge en un cuadro Excel una relación de las PQRSD recepcionadas con



información específica de cada una y se relacionan detalles generales del comportamiento de las mismas.

3. Informe sobre generalidades del sistema de PQRSD durante el segundo 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 (220) PQRSD, seguida de la Dirección de Acuerdos de la Verdad (118), Gestión Documental (85), Dirección de Archivo de los derechos Humanos (63), Dirección de Construcción de la Memoria (45) y Dirección del Museo de la Memoria (18) entre las áreas que más recibieron PQRSD.
2. Entre Julio y agosto los informes con el más alto porcentaje de solicitud fueron el "Basta ya" con 47% y "Bloque calima de las AUC" con 24%. En el bimestre septiembre-octubre los informes más solicitados fueron de nuevo el informe "Basta ya" con 65% y "Grupos armados pos desmovilizados con 14%". El último bimestre noviembre y diciembre el informe más solicitado fue el del "Catatumbo, Memorias de Vida y Dignidad" con 50%, seguido del informe "Basta ya" con 30% y "La Masacre del Salado" con 20%".
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, fueron satisfactorias y se mantuvieron así durante el segundo 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 calificada en 5.

4. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

En general de las 697 PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de 2018, treinta (30) de ellas fueron contestadas fuera de los términos (Equivalentes al 4% del total). Veintitrés (23) de ellas se respondieron entre uno y ocho días después de vencidas. Las siete (7) restantes se contestaron entre 22 y 27 días después de su vencimiento.

En informes pasados se ha insistido en la prioridad que deben dar a las áreas a la contestación de las PQRSD con el fin de no dejar las respuestas para el final cuando ya están punto de vencerse los términos, sino que sean tramitadas de manera prioritaria, esto con el fin de evitar estas situaciones en que igualmente por uno a dos días se incurre en contestaciones fuera de términos.

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 respuestas 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.

Debe tenerse en cuenta que el comportamiento de contestaciones extemporáneas de las PQRSD para el segundo semestre de 2018, aumentó considerablemente, toda vez que para el primer semestre de 2018 se presentaron cinco (5) PQRSD contestadas fuera de los términos mientras que para el segundo semestre fueron treinta (30) PQRSD, situación que pone de presente una alerta al CNMH sobre el tema que además continúa siendo un riesgo materializado y presente en la entidad, por la implicaciones jurídicas y disciplinarias que puede tener como ya se ha mencionado en informes anteriores.

Una sola PQRSD contestada fuera de términos, puede dar lugar a una acción legal (denuncia o tutela contra el CNMH) por violación al derecho de petición, con consecuencias también para el servidor público responsable de dar contestación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, sin contar con otro tipo de responsabilidades como la de tipo disciplinario establecida en el artículo 31 de la ley 1855 de 2015 que dice: *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

5. Situación Especial relacionada CON PQRSD que no fue direccionada a Control Interno para su contestación.

El 29 de septiembre se recibió PQRSD con radicado 201809296002694 del señor Juan Fernando Blanco en la que el peticionario formulaba algunas preguntas a la entidad y adicionalmente también dirigidas a la Oficina de Control Interno del CNMH. No obstante lo anterior, dicha petición fue contestada de manera independiente por la Dirección Administrativa y Financiera sin dar traslado al Asesor de Control Interno. De este hecho se tuvo conocimiento y posteriormente (el 19 de noviembre) se dio contestación al peticionario en los puntos específicos que preguntada a la oficina de Control Interno. En su momento se puso en conocimiento del Director Administrativo y financiero y del profesional de atención al ciudadano esta inconformidad y se deja plasmada en el presente informe, con el fin de que no se vuelva a presentar y además teniendo en cuenta las recomendaciones que surgieron con motivo de la petición, relacionadas con el tema de los riesgos de la contratación por presuntos actos de corrupción en el CNMH frente a la existencia de contratistas que poseen vínculos familiares entre si y que laboran en una misma Dirección del CNMH. Al respecto en informe de seguimiento a riesgos institucionales y riesgos de corrupción de fecha 20 de noviembre de 2018, se dejó plasmada la siguiente recomendación: *“Desde control interno se considera que los nexos de lealtad y simpatía existentes entre los miembros de una familia (parafraseando lo dicho por la Corte) , pueden eventualmente representar un riesgo para los procesos y para la entidad, toda vez que un*



servidor público en el ejercicio de sus funciones y obligaciones, podría entrar en conflicto moral al tener que tomar decisiones laborales que representen alguna afectación para otro miembro de la familia que se encuentre laborando en la misma área o en otra área de la entidad. Estos criterios se refuerzan con la aplicación de los valores del código de integridad del servidor público, como por ejemplo la honestidad que implica “actuar con rectitud favoreciendo el interés general y por lo tanto abstenerse de utilizar recursos públicos para fines personales o relacionados con la familia...”

Por las razones antes expuestas se recomienda que el CNMH considere en los riesgos institucionales para la vigencia 2019, la inclusión del riesgo de amiguismo expresado como “contratación de miembros de una misma familia en la entidad”. El mismo podría ser aplicado a través de una política que emane de la Alta Dirección que prohíba este tipo de vinculaciones con el establecimiento de los controles debidos, por ejemplo la verificación de este requisito en lista de chequeo previa al proceso de contratación: Formato ABS-FT-007.

Vale la pena mencionar que esta recomendación continúa vigente para consideración de la Alta Dirección y para la inclusión de dicho riesgo en el proceso de contratación justo en este momento en que las áreas se encuentran diseñando los riesgos de su proceso para la vigencia 2019.

6. Aplicación de medidas de lenguaje claro para las respuestas a las PQRSD

En el mes de mayo de 2018, el CNMH remitió a todos los funcionarios correo de invitación del Departamento Nacional de Planeación para participar en el “Curso Virtual de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”. En dicho curso, que aún se encuentra disponible para todos los servidores públicos que lo deseen, se exponen consejos generales que consideramos pertinentes como directrices para ser aplicadas en la contestación de las PQRSD:

- Al contestar debe pensarse siempre en la perspectiva del ciudadano, lo que éste necesita saber y el resultado que desea obtener.
- Siempre que sea posible, es muy importante tener en cuenta la edad, cultura y nivel educativo del consultante para que las respuestas sean lo más claras posibles, como si aquellas fueran dirigidas a una persona que posee un nivel básico de educación. Respuestas simples, directas y claras.
- Debe tenerse cuidado con el uso de abreviaturas, siglas y términos técnicos. La redacción debe ser clara y evitando legalismos de tal forma que pueda ser comprendida por ancianos, pueblos indígenas, desplazados, desmovilizados o víctimas de reclutamiento forzado.
- Los escritos deben estar redactados en forma organizada y breve, párrafos cortos con no más de 5 líneas donde se exponga claramente la idea que se quiere transmitir, un tema por párrafo. Debe revisarse la estructura de las ideas que se transmiten en todo el escrito para que no hayan contradicciones ni redacciones confusas o que lleven a interpretaciones equívocas.
- *El lenguaje claro implica además comprensión, amabilidad y respeto. Toda contestación del estado hacia el ciudadano implica una experiencia emocional que puede generar sentimientos de frustración, impotencia o desesperanza, por ello es muy importante el lenguaje claro sin juicios de valor, sin señalamientos sino con expresiones objetivas, claras y fundamentadas.*



IV PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica el plan de mejoramiento de manera específica, pero la recomendación general para todas las áreas es reforzar las medidas de control interno para la contestación oportuna de las PQRSD.

V RECOMENDACIONES

1. Al igual que se hizo en el informe del segundo semestre de 2017, se recomienda nuevamente reforzar los controles internos en las áreas para la respuesta oportuna a las PQRSD. Los resultados del segundo semestre de 2018 evidencian esta necesidad, que podría ir acompañada de una directriz especial de la alta dirección en el mismo sentido, es decir que toda PQRSD sea atendida de manera prioritaria por los responsables de su trámite para su contestación oportuna.

2. Como parte de las medidas especiales para reforzar los controles internos, se recomienda considerar los siguientes mecanismos que van dirigidos a asegurar contestación oportuna de las PQRSD

- a. Envío de la PQRSD tanto al responsable de dar contestación como al enlace o enlaces que el mismo haya señalado.
- b. Asegurarse que el responsable de responder haya recibido la PQRSD (correo SAIA), ya sea mediante llamada telefónica al área o por cualquier otro medio. Esto es especialmente importante tratándose de peticiones ante entes de control, las cuales tienen 5 o 10 días de término para responder o peticiones que por su complejidad requieren una preparación especial como lo son algunas que se reciben del Congreso de la República o de la Contraloría General de la República. Vale la pena resaltar que el hecho de “confirmar” que un responsable haya recibido una comunicación hace parte de la comunicación eficaz y es una práctica recomendada siempre para la gerencia efectiva de las comunicaciones.
- c. Redoblar este control en fechas en que operan los compensatorios para los funcionarios, como por ejemplo semana santa, diciembre y enero; ya que los responsables pueden estar ausentes y cobra aún más importancia la certeza de que el área se entere por algún responsable que existe una PQRSD que acaba de llegar y que posee términos perentorios para su respuesta.
- d. **El sistema de alertas para PQRSD próximas a vencerse es también muy importante**, ya que es un refuerzo a las medidas adoptadas anteriormente. La comunicación efectiva de las alertas antes del vencimiento es otra medida de control interno que es clave para prevenir contestaciones fuera de los términos.

3. 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.

4. Dada la importancia que otorga el Estado Colombiano a la comunicación efectiva, como por ejemplo el “Curso Virtual de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”, vale la pena que los servidores públicos del CNMH y especialmente aquellos que poseen más contacto con la ciudadanía, aprovechen esta oportunidad que está disponible en la página del Departamento Administrativo de la Función Pública en el link: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/aula-virtual/curso-virtual-de-lenguaje-claro-para-los-servidores-publicos-en-colombia>

VI FIRMAS RESPONSABLES

Elaboró:

Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado C.I

Vo. Bo.

Doris Yolanda Ramos Vega –
Asesora de Control Interno.

