



Fecha emisión del informe	día	16	mes	12	año	2019
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Procedimiento/operaciones.	Sistema de PQRSD.
Líder de Proceso: Jefe(s)	Director Administrativo y Financiero (E) Fernando Ramírez Ochoa
Dependencia(s):	
Nombre del seguimiento:	Seguimiento al Sistema de PQRSD
Objetivo:	Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH en el periodo comprendido entre enero a septiembre de 2019.
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. También se consultaron las matrices trimestrales de PQRSD que se encuentran publicadas en la página web de la entidad.
Limitaciones o riesgos del proceso de seguimiento	

Asesor de Control Interno	Equipo Evaluador de control interno
Doris Yolanda Ramos Vega	Luis Francisco Hurtado

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO (Temas evaluados – Conclusiones)

1. Comportamiento general de las PQRSD en el periodo de enero a septiembre de 2019.

Tipo de Solicitud	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	TOTAL	Porcentaje
Peticiones	228	326	215	769	68,2%
Solicitudes de información	72	87	83	242	21,5%
Derechos de petición	24	6	20	50	4,4%
Recursos de reposición	3	12	32	47	4,2%
Acciones de tutela	4	5	4	13	1,2%
Recursos de apelación	1	0	0	1	0,1%
Denuncias	1	0	1	2	0,2%
Quejas	0	1	1	2	0,2%
Invitaciones	1	0	0	1	0,1%
TOTALES	334	437	356	1.127	100%

Fuente: Informes trimestrales presentados al Director (ley 190 de 1995)



Handwritten signature



Como puede apreciarse, el porcentaje más alto de PQRSD lo tienen las peticiones con 68.2%, relacionadas con temas misionales de la entidad, como lo son los informes, los eventos que se realizan, las bases de datos de investigaciones adelantadas etc. Le siguen las solicitudes de información específicas sobre aspectos también misionales pero más focalizados y concretos. Una proporción muy inferior tiene que ver con los derechos de petición (4.4%), los cuales también están relacionados con aspectos misionales, pero los peticionarios lo invocan en sus solicitudes, por esta razón se discriminan de forma separada para su contabilización. Los recursos de reposición (4.2%) y apelación (0.1%), tienen que ver con el mecanismo no judicial de contribución a la verdad y los recursos que interponen los desmovilizados frente a las resoluciones de aceptación o negación de sus testimonios dentro del mecanismo, como tal estos son evidencia del cumplimiento del debido proceso y hacen parte normal del procedimiento general de contribución a la verdad. En cuanto a las acciones de tutela la mayoría son de personas jurídicas en las que la entidad tiene a cargo alguna de las acciones determinadas por los jueces de la República.

Con respecto a las denuncias y quejas se tiene lo siguiente:

Se recibieron en el periodo dos (2) denuncias. Una (1) denuncia por corrupción de un ciudadano que afirma en su comunicación haber sido víctima del conflicto armado y manifiesta su inconformidad con diferentes instancias del gobierno a quienes acusa de corrupción, informa que ya fue reconocido como víctima por la unidad de víctimas y pregunta si hay alguna respuesta para su caso. El CNMH le contesta que su caso no es competencia de la entidad y le orienta a cuáles instancias puede dirigirse.

La segunda denuncia recibida tiene que ver con un ciudadano que solicita ayuda al CNMH, ya que interpuso denuncia ante la fiscalía por haber sido torturado y despojado de sus tierras pero no obtuvo respuesta. Tampoco fue admitido como víctima por la Unidad de víctimas. El ciudadano solicita ayuda para su caso. El CNMH le contesta que su caso no es competencia de la entidad y le orienta a cuáles instancias puede dirigirse.

Las dos quejas recibidas versan sobre los siguientes temas: Una (1) informando maltrato a guardas de vigilancia del edificio donde funcionaba la sede de la Dirección de Acuerdos de la Verdad, por parte de funcionarios del CNMH durante el proceso de traslado de numerosas cajas en los ascensores del edificio lo que ocasionó molestias para los demás usuarios. El CNMH contestó haciendo extensivas las disculpas de los funcionarios en nombre de la entidad, con quienes se habló de lo ocurrido para que su trato con el personal de vigilancia fuera considerado y respetuoso.

La segunda queja fue dirigida en contra de la empresa de vigilancia que tiene contratado el CNMH, por parte de un ciudadano. La queja fue re-direccionada a dicha empresa para que diera contestación al ciudadano, ya que el asunto no es competencia del CNMH.

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 periodo revisado





de 2019, se presentaron tres (3) informes al Director General del CNMH por parte de la Directora Administrativa y financiera:

- Primer trimestre de 2019 Informe del 23 de abril - Memorando 201904236001848-3
- Segundo trimestre de 2019 Informe del 15 de Julio - Memorando 201907156003959-3
- Tercer trimestre de 2019 Informe del 15 de Octubre - Memorando 201910156006268-3

En los tres 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.

4. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

En general de las 1.127 PQRSD tramitadas durante el periodo de enero a septiembre de 2019, sesenta y una (61) de ellas fueron contestadas fuera de los términos. Es importante tener en cuenta que de acuerdo con el artículo 13 del decreto 1437 de 2011 "toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución política, sin que sea necesario invocarlo". Seguidamente en el artículo 14 establece que: "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción", aclarando aquellas que están sometidas a un término especial; es decir peticiones de documentos , para las cuales existe un término de diez(10) días y consultas a las autoridades en relación con materias a su cargo, que deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción"

En el primer trimestre se contestaron fuera de los términos tres (3) pqrds, en el segundo trimestre (12) pqrds, y en el tercer trimestre las pqrds contestadas fuera de términos se incrementa a cuarenta y cinco (45).

Se citan a continuación las PQRSD que se encuentran registradas en los informes trimestrales, publicados en la página web, por parte del área de servicio al ciudadano. /sección de transparencia/instrumentos de gestión de información pública en el link que se muestra a continuación:

(<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/transparencia/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs>)

En primer trimestre se contestaron fuera de los términos tres (3) pqrds.

Consec Rad	Fecha	Fecha de respuesta	No de días en que se contestó	Resumen del tema o asunto	Dirección responsable para responder
Primer Trimestre					
29	08/01/2019	31/01/2019	17	Solicita relacionar en qué municipio está por desarrollarse uno de los proyectos denominado "Datos Inversión por Municipios"...	Grupo de Planeación



Handwritten signature



30	08/01/2019	13/02/2019	26	Remisión por competencia de la petición del señor Samuel Andrés	Enfoque de Género
452	18/02/2019	12/03/2019	16	solicita copia en físico de los informes del CNMH	Estrategia de comunicaciones

Es importante resaltar que, no obstante sea un día o dos días de retraso al contestar una pqrds, desde el punto de vista legal se configura una constatación fuera de los términos.

Para el segundo trimestre se registran doce (12) pqrds contestadas fuera de los términos. En todas ellas el área responsable de contestar era la estrategia de comunicaciones.

Consec Rad	Fecha	Fecha de respuesta	No de días en que se contestó	Resumen del tema o asunto	Dirección responsable para responder
Segundo Trimestre					
1063	15/04/2019	26/04/2019	7	solicita copia autentica del Informe "El Salado. Esa guerra no era nuestra, página 203, 2009"	Estrategia de comunicaciones
1595	06/06/2019	08/07/2019	20	solicita copia en físico del informe "Silenciar la democracia"	Estrategia de comunicaciones
1633	11/06/2019	08/07/2019	17	solicita información si el CNMH tiene contacto de líder o lideresa colombiano	Estrategia de comunicaciones
1635	11/06/2019	08/07/2019	17	solicita ejemplar del informe "Y a la vida por fin daremos la todo"	Estrategia de comunicaciones
1654	11/06/2019	08/07/2019	17	solicita lista actualizada de los informes del CNM	Estrategia de comunicaciones
1655	11/06/2019	08/07/2019	17	copia autentica del informe General de nombre Basta ya	Estrategia de comunicaciones
1660	11/06/2019	08/07/2019	17	solicita copia en físico del informe Basta ya!	Estrategia de comunicaciones
1661	11/06/2019	08/07/2019	17	solicita copia autentica del Informe "El Salado. Esa guerra no era nuestra, página 203, 2009"	Estrategia de comunicaciones
1664	12/06/2019	08/07/2019	16	solicita autorización para uso de canciones	Estrategia de comunicaciones
1666	12/06/2019	09/07/2019	17	solicita material del CNMH	Estrategia de comunicaciones
1704	13/06/2019	11/07/2019	18	solicita informes "Buenaventura " y "Basta ya"	Estrategia de comunicaciones
1727	17/06/2019	11/07/2019	16	solicita copia en físico de informes del CNMH	Estrategia de comunicaciones

Para el tercer trimestre de 2019 se registran cuarenta y cinco (45) pqrds contestadas fuera de los términos, de las cuales treinta y cinco (35) correspondieron a la estrategia de comunicaciones y las demás a diferentes áreas como la Dirección de Acuerdos de la verdad (3), Enfoque de género (2), Talento Humano (2) Tesorería (2) y Dirección de Archivo de los Derechos Humanos (1). Dado que en el informe de este trimestre no se mostró el





número de días en que se contestó, los cálculos fueron realizados directamente por control interno, con base en las fechas iniciales y finales registradas en la matriz publicada en la página web. Son las siguientes:

Consec Rad	Fecha	Fecha de respuesta	No de días en que se contestó	Resumen del tema o asunto	Dirección responsable para responder
Tercer Trimestre					
1955	02/07/2019	29/07/2019	20	solicita copia en fisico del informe "Catatumbo"	Estrategia de comunicaciones
1956	02/07/2019	29/07/2019	20	solicita copia en fisico de los informes del CNMH como donativo	Estrategia de comunicaciones
1958	02/07/2019	29/07/2019	20	solicita autorización para uso de canciones de soundcloud	Estrategia de comunicaciones
1959	02/07/2019	29/07/2019	20	solicita copia en fisico de informes del CNMH	Estrategia de comunicaciones
1963	02/07/2019	29/07/2019	20	solicita copia en fisico del informe Una Guerra sin edad	Estrategia de comunicaciones
1966	03/07/2019	29/07/2019	19	realiza invitación a premier de película "atentado Utoya"	Estrategia de comunicaciones
1967	03/07/2019	29/07/2019	19	solicita cumplimiento a lo ordenado por el juzgado primero administrativo del circuito de Cartagena	Estrategia de comunicaciones
1968	03/07/2019	29/07/2019	19	solicita copia en fisico del informe "Basta ya"	Estrategia de comunicaciones
1985	03/07/2019	29/07/2019	19	solicita copia en fisico de Caquetá	Estrategia de comunicaciones
1991	03/07/2019	29/07/2019	19	solicita copia en fisica "1. Reconstruir y recordar desde la memoria corporal	Estrategia de comunicaciones
1993	03/07/2019	29/07/2019	19	solicita copia en fisico del informe - Y A LA VIDA POR FIN DAREMOS TODO -	Estrategia de comunicaciones
1994	03/07/2019	29/07/2019	19	solicita informes del CNMH	Estrategia de comunicaciones
1999	04/07/2019	30/07/2019	19	solicita copia en fisico de informes 1. Reconstruir y recordar	Estrategia de comunicaciones
2004	04/07/2019	30/07/2019	19	solicita informes del CNMH	Estrategia de comunicaciones
2008	04/07/2019	30/07/2019	19	solicita copia en fisico de informes del CNMH "informes: 1.¡Basta ya! y otros	Estrategia de comunicaciones
2010	04/07/2019	30/07/2019	19	solicita copia en fisico del informe " Una guerra sin edad"	Estrategia de comunicaciones
2018	05/07/2019	30/07/2019	18	solicita copia en fisico del informe "Buenaventura"	Estrategia de comunicaciones
2019	05/07/2019	04/08/2019	21	solicitan cotizar libro de memoria	Estrategia de comunicaciones
2022	06/07/2019	04/08/2019	20	solicita copia en fisica del informe "Basta ya!"	Estrategia de comunicaciones



JPR



2023	06/07/2019	04/08/2019	20	solicita copia en fisico de los informes 1. Esa mina llevaba mi nombre	Estrategia comunicaciones	de
2024	08/07/2019	04/08/2019	20	solicita copia en fisico del informe " Hasta Encontrarlos"	Estrategia comunicaciones	de
2034	08/07/2019	04/08/2019	20	solicita copia en fisico del informe Basta ya! y copia del documental no hubo...	Estrategia comunicaciones	de
2037	08/07/2019	04/08/2019	20	solicita informe Esa Guerra no era Nuestra	Estrategia comunicaciones	de
2041	09/07/2019	04/08/2019	19	solicita informes del CNMH	Estrategia comunicaciones	de
2047	09/07/2019	04/08/2019	19	solicita copia en fisico de informe Historias y lugares	Estrategia comunicaciones	de
2056	09/07/2019	04/08/2019	19	solicita copia en fisico del informe "El derecho a la justicia como garantia de	Estrategia comunicaciones	de
2057	09/07/2019	04/08/2019	19	solicita copia en fisico de informes del CNMH	Estrategia comunicaciones	de
2058	09/07/2019	04/08/2019	19	solicitan copia en fisico de los informes "La Guerra inscrita en el cuerpo"	Estrategia comunicaciones	de
2059	10/07/2019	04/08/2019	18	solicita copia en fisico de informes del CNMH	Estrategia comunicaciones	de
2068	10/07/2019	04/08/2019	18	solicita cumplimiento auto del Juzgado segundo del circuito de Cartagena	Estrategia comunicaciones	de
2069	10/07/2019	04/08/2019	18	solicita cumplimiento auto del Juzgado segundo del circuito de Cartagena	Estrategia comunicaciones	de
2071	10/07/2019	04/08/2019	18	solicita copia en fisico del informe "La guerra inscrita en el cuerpo"	Estrategia comunicaciones	de
2073	10/07/2019	04/08/2019	18	solicita copia en fisico de los informes del CNMH	Estrategia comunicaciones	de
2084	10/07/2019	04/08/2019	18	solicitan copia en fisico de informes	Estrategia comunicaciones	de
2085	10/07/2019	04/08/2019	18	solicita copia en fisico del informe Basta ya!	Estrategia comunicaciones	de
2179	19/07/2019	15/08/2019	20	solicita copia de documentos producidos por la DAV	Dirección de Archivo de los Derechos Humanos	
2195	23/07/2019	26/08/2019	25	solicita certificados de retenciones	Tesorería	
2256	25/07/2019	30/08/2019	27	solicita previamente a la reunión se remita en el formato indicado por el	Enfoque de Género	
2266	25/07/2019	20/08/2019	19	solicita 1. Copia del comunicado de las autodefensas	Dirección de Acuerdos de la Verdad	
2290	29/07/2019	28/08/2019	23	solicita vinculación institucional con el CNMH	Talento Humano	
2307	30/07/2019	30/08/2019	24	solicita información si el señor ANFREDO ANGEL TOVAR MARTINEZ	Dirección de Acuerdos de la Verdad	
2308	30/07/2019	26/08/2019	20	solicita certificado de ingreso y retención	Tesorería	
2339	02/08/2019	29/08/2019	20	solicita que se informe si el señor José Ricardo Enciso Rozo dio cumplimiento a	Dirección de Acuerdos de la Verdad	





2734	09/09/2019	03/10/2019	19	solicita entrevista con tema de la comunidad LGTBI,	Enfoque de Género
2830	17/09/2019	10/10/2019	18	solicita copia del paz y salvo	Talento Humano

Frente a esta situación control interno requirió al área de comunicaciones, por ser la relacionada con el alto número de pqrds contestadas fuera de los términos, con el fin de analizar las causas de la situación encontrada. El área explico que la causa fue una elevación de la demanda de informes por parte de los ciudadanos, la cual superó la capacidad del área para responder adecuadamente, derivada de dos situaciones:

- a) A inicios de este año 2019, en inventario se tenían cerca más de 50.000 ejemplares pendientes de distribución, por lo que el Director General de la entidad solicitó a Comunicaciones crear una estrategia de distribución que permitiera el flujo del material. Efectivamente la estrategia se diseñó y tuvo como eje la publicación de un artículo en la página web institucional, llamado "Así puede acceder a nuestras publicaciones", así como contenidos en algunas de las redes sociales, lo cual generó como efecto colateral al pasar de un promedio de 30 PQRS al mes a más de 170.
- b) Igualmente y como consecuencia de todo lo anterior entre los meses de julio y septiembre también se tuvo un pico de solicitudes de ejemplares de publicaciones realizadas por un número personas atraídas por la campaña, lo cual fue positivo para el conocimiento de los informes que genera el CNMH, pero el efecto fue el no poder responder a todos de manera oportuna, ya que en el área es una sola persona la encargada de este proceso, además de otras obligaciones a su cargo.

Las situaciones antes mencionadas, dan cuenta de circunstancias especiales dentro del normal funcionamiento del sistema de PQRSD, lo que explica las causas de la situación encontrada, y obligan a redoblar esfuerzos para proveer este tipo de hechos, de tal forma que se continúe cumpliendo a la ciudadanía en la oportunidad para la contestación de sus solicitudes.

5. SITUACION RELACIONADA CON CONTRATO DE MENSAJERIA EN EL CNMH.

Control interno tuvo conocimiento de las dificultades del CNMH en el desarrollo de la orden de compra 37611 de 2019, con la compañía Urbano Express quien presta los servicios de mensajería y entrega de correspondencia a nivel local y nacional entre otros. La supervisora de este contrato dio a conocer inconformidad con el servicio dirigida a Urbano express de mayo 23 de 2019 con radicado 20190523002518. Con estos insumos control interno interpuso una pqrds ante Colombia Compra Eficiente, el 22 de julio de 2019 con radicado 4201912000004905. Esta entidad dio respuesta a Control Interno a través de correo electrónico el 9 de agosto, suscrito por el subdirector de negocios de Colombia Compra, el señor Andrés Ricardo Mancipe González en el que propuso una reunión de acercamiento con el proveedor para tratar las inconformidades con el servicio, manifestadas por el CNMH.

La citada reunión se realizó, aunque sin la presencia del delegado de Colombia Compra; su desarrollo y conclusiones quedaron plasmadas en el Acta No 28 de agosto de 2019, siendo la principal la necesidad de que la



Handwritten signature



firma Urbano Express hiciera cambios y ajustara procedimientos internos para la prestación del servicio. Así las cosas, se acordó dejar el mes de septiembre como un periodo de plazo para los cambios solicitados y se proyectó la realización de una nueva reunión a principios del mes de octubre de 2019.

Las anteriores acciones se le dieron a conocer a Colombia Compra eficiente mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2019 con radicado 4201912000004915.

Posteriormente se celebró una segunda reunión el 15 de octubre de 2019, en donde se evaluaron los compromisos que se dejaron plasmados en la reunión del 28 de agosto de 2019. La principal conclusión de esta reunión es el reconocimiento por parte de urbano express de que persisten las inconsistencias y que en consecuencia, requieren de ajustes importantes al interior de la entidad y que por lo tanto pedirán a CCE que no los obligue a presentarse en los procesos que genere el CNMH, debido a que no puede cumplir con las condiciones de calidad que exige la labor del CNMH. De esta reunión también se levantó un acta en donde quedaron consignados los incumplimientos presentados y las evidencias que permitieron concluir la continuidad de las fallas en el servicio por parte de Urbano Express.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1) Frente a la PQRSD que fueron contestadas fuera de los términos, la recomendación para el área de comunicaciones y para la entidad, es la de mantener los procedimientos y recursos que se poseen para la contestación oportuna de las PQRSD, teniendo especial cuidado con las campañas puntuales que se realicen para la entrega de informes, de tal manera que la entidad se prepare frente a las demandas de material por parte de la ciudadanía.

2) En relación con la situación que se presentó con el contrato de mensajería y la firma Urbano Express, se recomienda tener en cuenta este antecedente para que la misma situación no se vuelva a presentar en el 2020.

FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:

Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado

Vo. Bo.

Doris Yolanda Ramos
Asesor de Control Interno

