

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 4

Fecha emisión del informe	día	26	mes	03	año	2020
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Procedimiento/operaciones.	Sistema de PQRSD
Líder de Proceso: Jefe(s) Dependencia(s):	Director Administrativo y Financiero
Nombre del seguimiento:	Seguimiento al sistema PQRSD
Objetivo:	Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH en el periodo comprendido entre Octubre y diciembre de 2019 y obtener un diagnóstico general del comportamiento del sistema de PQRSD durante la vigencia 2019.
Metodología	El seguimiento se realizó con base en el informe entregado por el área de servicio al ciudadano al Director, en cumplimiento de los artículos 54 de la ley 190 de 1995, artículo 9 del decreto 2232 de 1995 y artículo 11 del Decreto 4803 de 2011. Se recopiló igualmente todos los informes correspondientes de la vigencia 2019 con el fin de poder tener un panorama general del año.
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 Octubre a Diciembre de 2019

Tipo de solicitud	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Total	Porcentaje
PETICIONES	230	326	215	124	895	68,8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	72	87	83	72	314	24,2%
DERECHOS DE PETICION	24	6	20	20	70	5,4%
ACCIONES DE TUTELA	4	5	4	2	15	1,2%
RECURSOS DE APELACION	1	0	0	0	1	0,1%
DENUNCIAS	1	0	1	1	3	0,2%
QUEJAS	0	1	1	0	2	0,2%
TOTALES					1300	100%

Para el tercer trimestre se presentaron dos (2) tutelas relacionadas con llamamientos que hicieron dos juzgados al CNMH para intervenir en decisiones, en las que comunidades solicitan protección a sus derechos. La denuncia recibida trató sobre una presunta suplantación de razón social del CNMH. Tanto las tutelas como la denuncia fueron tramitadas internamente para lo pertinente y contestadas oportunamente a los peticionarios.



Igualmente, se observa que durante el año se establecieron 1300 PQRSD. El énfasis recae sobre las peticiones con un 68.8%, seguido de las solicitudes de información con un 24.2%. Estos dos grupos relacionados son solicitudes de información sobre aspectos misionales de la entidad. Con una proporción más pequeña se encuentran los derechos de petición formalmente recibidos con un 5.4% pero con temáticas similares a las peticiones ya enunciadas.

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 año 2019 se presentaron cuatro (4) informes al Director General del CNMH por parte de la Dirección Administrativa y Financiera:

- Primer trimestre de 2019: Informe de 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
- Cuarto trimestre de 2019: Informe del 9 de Enero – Memorando 202001096000058-3

En estos informes se realizaron análisis sobre los tipos de solicitudes que llegan a la entidad, el volumen de PQRSD recepcionadas, su discriminación por áreas responsables de contestar y se agregan comentarios sobre aspectos específicos del área de servicio al ciudadano.

3. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

Para el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre se contestaron de manera extemporánea en total catorce (14) PQRSD. Los términos se cuentan de manera independiente para cada PQRSD. En juzgados suelen otorgar cinco (5) días para contestar, los términos para contestar las peticiones generales de la ciudadanía son de quince (15) días. En la matriz que se muestra a continuación puede apreciarse el número de días en que se contestó. En general se cuenta como extemporánea una PQRSD que sobrepase el límite máximo, como puede apreciarse la mayoría excede máximo cinco (5) días después del término máximo, pero aun así se cuentan como extemporáneas. Es importante que la entidad continúe en el propósito de contestar a los peticionarios dentro de los términos. Las PQRSD registradas en el sistema como extemporáneas son las siguientes:





Consecutivo Rad	Fecha	Fecha de respuesta	No de Dias en que se contestó	Tema o asunto y observaciones	Dirección responsable para responder
3059	07/10/2019	16/10/2019	6	manifiesta "Esa entidad puede retirar el título valor a partir del recibo de la presente comunicación, en este despacho ubicado en la Carrera 8 N° 6C - 38 piso 2,	Tesorería
3195	18/10/2019	18/11/2019	19	solicita se informe si el señor MILTON PEDREROS CASTRO participó en las actividades adelantadas por el CNMH	Dirección de Acuerdos de la Verdad
3231	23/10/2019	18/11/2019	16	solicita información de la situación de contribución con el CNMH	Dirección de Acuerdos de la Verdad
3259	25/10/2019	22/11/2019	18	solicita certificación laboral	Talento Humano
3310	01/11/2019	08/11/2019	4	solicita al CNMH se remita en término de 3 días copia física o digital de la última edición del texto denominado "MEDELLÍN: MEMORIAS DE UNA GUERRA"	Estrategia de comunicaciones
3371	08/11/2019	03/12/2019	16	solicita imágenes del recorrido virtual "Voces para transformar"	Dirección de Museo de la Memoria Histórica
3385	12/11/2019	04/12/2019	16	manifiesta el interés en realizar pasantía con el CNMh	Enfoque Étnico
3401	13/11/2019	05/12/2019	16	solicita información del proceso de pago de taller realizado en Cúcuta en el marco de la capacitación a gestores del museo	Recursos Físicos
3562	25/11/2019	17/12/2019	16	invita al CNMH a participar en feria de atención al ciudadano	Estrategia de comunicaciones
3595	27/11/2019	20/12/2019	17	1. copia del informe o informes que haya realizado el CNMH sobre las víctimas de a Guerrilla de la FARC frente 36 en el municipio de Laborina -Antioquia 2. copia del informe o informes que haya realizado el CNMH sobre los delitos sexuales utilizados en el reclutamiento forzoso	Estrategia de comunicaciones
3679	04/12/2019	27/12/2019	16	solicita copia en físico del informe "Tierras y conflictos rurales"	Estrategia de comunicaciones
3829	16/12/2019	17/01/2020	23	solicita copia en físico del informe Basta ya!	Estrategia de comunicaciones
3880	24/12/2019	17/01/2020	17	solicita certificación de convenio de asociación N° 459 de 2017	Pedagogía y Contratos
3901	27/12/2019	23/01/2020	19	solicita la certificación de contratos del año 2012 al 2019	Contratos



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	4 de 4

Es importante precisar que durante los tres primeros trimestres de 2019, se reportaron (61) PQRSD respondidas fuera de términos. Si sumamos este resultado al obtenido en el último trimestre de 2019 (14 PQRSD) el resultado total respecto de las PQRSD contestadas de manera extemporánea es de setenta y cinco (75) PQRSD. El llamado para todos los funcionarios y contratistas de la entidad es priorizar siempre las PQRSD de tal forma que no exista ninguna que se conteste de manera extemporánea.

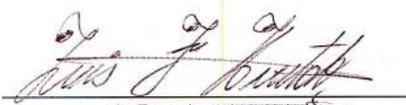
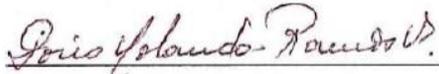
**MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO
(Metodología para elaboración - fecha de entrega)**

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION
	Durante el año 2019, se contestaron de manera extemporánea 75 PQRSD incumpliendo lo establecido por la ley 1755 de 2015 y decretos reglamentarios, situación que puede tener consecuencias legales para la entidad.	Dado que estamos frente a la ocurrencia o materialización de un riesgo que también se encontraba registrado en el mapa de riesgos institucional de 2019, se requiere un plan de mejoramiento liderado desde la Alta Dirección para reforzar controles y fortalecer la capacidad institucional.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Independientemente de las acciones que se tomen desde el nivel Directivo, la labor de responder en los términos establecidos una PQRSD corresponde a cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad y en sus manos está la oportunidad para mejorar este aspecto para la presente vigencia 2020. Es importante revisar los controles existentes, los niveles de responsabilidad, los tipos de delegaciones de titulares responsables y suplentes en cada área y en general un análisis de causas por las que se han dejado de contestar las peticiones de los ciudadanos de manera oportuna y dentro de los términos legales para hacerlo.

FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:  Luis Francisco Hurtado Profesional Especializado	Vo. Bo.  Doris Yolanda Ramos Asesora de Control Interno
---	---