 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 8

Fecha emisión del informe	día	07	mes	12	año	2020
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Procedimiento/operaciones.	Sistema de PQRSD.
Líder de Proceso: jefe(s) Dependencia(s):	Dirección Administrativa y Financiera.
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 2020
Metodología	Para este informe, se tomó como referencia los informes trimestrales que presenta la profesional especializada del área de Gestión Documental al director del CNMH, 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 2020

Tipo de solicitud	I TRIM	II TRIM	III TRIM	Total	Porcentaje
PETICIONES	48	160	47	255	60,4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	33	53	12	98	23,2%
DERECHOS DE PETICION	13	21	5	39	9,2%
CONSULTAS	0	18	1	19	4,5%
RECURSOS DE REPOSICION	0	5	0	5	1,2%
QUEJAS	3	0	0	3	0,7%
ACCIONES DE TUTELA	1	1	0	2	0,5%
SUGERENCIAS	1	0	0	1	0,2%
TOTALES				422	100%

Fuente: Informes trimestrales presentados y publicados en la página web del CNMH

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 8

Como puede apreciarse, el porcentaje más alto lo tienen las peticiones con 60.4%, relacionadas con temas misionales de la entidad, y solicitudes de información, las bases de datos de investigaciones adelantadas etc. Le siguen las solicitudes de información específicas y puntuales sobre aspectos también misionales, pero más focalizados y concretos con un 23.2%. Una proporción muy inferior tiene que ver con los derechos de petición (9.2%), los cuales son también relacionados con aspectos misionales, sin embargo, los peticionarios lo invocan en sus solicitudes; por esta razón se discriminan de forma separada para su contabilización. Las consultas continúan con un 4.5% relacionadas con solicitudes de estudiantes y víctimas acerca del contexto de la ley de víctimas frente a las funciones que adelanta el CNMH, también sobre opciones de poder adelantar pasantías en el CNMH y solicitudes de entrevistas con profesionales de la entidad sobre temas relacionados con sus estudios académicos y solicitud de donación de libros. Con el (1.2%), tiene 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

1.1 Quejas recibidas en el periodo:


Las quejas representan 0.7%, del total y equivalen a tres (3) quejas: a) una queja anónima relacionada con la no renovación de los contratos de prestación de servicios para contratistas que venían prestando sus servicios el año anterior, la cual fue contestada y publicada en la página web, señalando la naturaleza de estos contratos en relación con su origen, duración y las características que los determinan, sujetas a plan de acción de cada vigencia; b) La misma queja anterior, pero esta fue presentada ante la Procuraduría General de la Nación, la cual fue respondida ante el ente de control, anexando la respuesta que ya había sido entregada con radicado 0354 del 24 de enero de 2020, y la última queja presentada por la Red Sindical para la defensa de la Paz y de lo Público (RESIPAZ) presentada ante el Presidente de la República Iván Duque, por posturas del Director Darío Acevedo ante el conflicto y que consideran una amenaza para el proceso de paz y por no haber contestado carta a la Coalición Internacional de Sitios de Conciencia. La entidad respondió copiando la carta que el CNMH había respondido inicialmente a la Coalición Internacional de Sitios de Conciencia.

1.1.1 Identificación de riesgos de fraude y corrupción:

De las quejas recibidas, pero también de la verificación general realizada, se pudo constatar que no hubo ninguna denuncia relacionada con hechos de corrupción en el CNMH. Aunque una de las quejas mencionadas, relaciona presuntos hechos de corrupción derivados de la no renovación de contratos para contratistas, esta situación como tal está enmarcada dentro de los parámetros de la contratación estatal establecidos por la ley 80 y por lo tanto no se tipifica como un hecho de corrupción a la luz de las normas establecidas en la ley 1474 de 2011.

1.2 Tutelas recibidas en el periodo:

Con respecto a las tutelas representan el 0.5% del total y equivalen a tres (3) en total, las cuales tuvieron que ver

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	3 de 8

con: a) En la primera tutela el peticionario interpuso la misma, manifestando que no se había dado contestación a una solicitud interpuesta anteriormente, la entidad contestó adjuntando las evidencias de la contestación al peticionario; b) la segunda tutela interpuesta ante el Juzgado 84 Civil Municipal de Bogotá dirigida contra varias entidades del estado en relación con las acciones frente a las víctimas, tutela que fue contestada por el CNMH relacionando las acciones y competencias legales que la ley ha otorgado al CNMH. c) La última tutela es la misma tutela anterior pero que fue tramitada a través del Juzgado 61 Administrativo Civil del Circuito, al cual se le dio contestación copiando respuesta que ya había proporcionado en CNMH.

1.3 Sugerencias recibidas en el periodo:

Las sugerencias representan un total de 0.2% y se trata de una sola sugerencia en la que el peticionario manifiesta que el CNMH no debería tercerizar los procesos de memoria digital. Se contestó al peticionario explicando las razones de la tercerización y las facultades legales existentes en la ley para que el CNMH pueda efectuar estos procesos, además de la imposibilidad de que la entidad los asuma por su propia cuenta con los recursos y la infraestructura especializada que requieren este tipo de procesos y que no posee en 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 2020, se presentaron tres (3) informes al Director General del CNMH, correspondientes a los trimestres enero-marzo, abril-junio y julio-septiembre de 2020, los cuales se encuentran publicados en la página web del CNMH en el siguiente link: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/>

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.

3. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

De acuerdo con el registro establecido en el sistema de PQRSD, de las 422 PQRSD tramitadas durante el periodo de enero a septiembre de 2020, 421 fueron respondidas de manera oportuna y dentro de los términos legales. Solamente se encontró una (1) PQRSD contestada por fuera de los términos, pero dadas las características del caso, se concluyó que a pesar de haber quedado este registro extemporáneo en el sistema, la PQRSD si fue contestada dentro de los términos. Para ilustrar de mejor forma esta situación se presenta de manera detallada en el siguiente numeral del presente informe.



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	4 de 8

4. SITUACIONES ENCONTRADAS FRENTE A LA CATALOGACIÓN Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS PARA CONTESTAR LAS PQRSD.

4.1 CASO PQRSD CON RADICADO 275.


Como se mencionó en el numeral anterior solamente se encontró una (1) PQRSD respondida por fuera de los términos, por lo que la situación fue revisada especialmente y se encontró lo siguiente: El término que se fijó internamente desde el sistema fue de cinco (5) días para su contestación, pero la misma fue respondida en un término de once (11) días. Control interno realizó un seguimiento a los tiempos, según la trazabilidad de los documentos generados y constató que la entidad hizo las gestiones necesarias para dar contestación desde el tercer día hábil después de recibida la PQRSD y atendió físicamente el requerimiento de entrega de documentos el cuarto día hábil, pero dada la complejidad de la misma tomó más tiempo para contestación formal y de cierre al asunto materia de la solicitud.

La PQRSD en cuestión e identificada con número de radicado 275 fue allegada por parte de la Asociación Minga el 27 de febrero de 2020, solicitando retirar de la entidad los archivos de Derechos Humanos que habían sido entregados al CNMH para su procesamiento desde 2016. El CNMH accedió a la solicitud, pero ésta incorporaba un proceso de organización de la documentación, verificación del inventario, elaboración del documento de entrega cotejado con los archivos físicos materia de entrega y en general preparación de la logística y detalles técnicos y operativos para la misma, hecho que se realizó el día 4 de marzo de 2020 y quedó consignado en Acta, quedando pendiente la remisión formal del informe de entrega y cierre de los compromisos pactados, hecho que se dio el 13 de marzo de 2020, resultando un registro de respuesta extemporánea en el sistema de PQRSD.

Con respecto al término de cinco (5) días de respuesta que quedó registrado en el sistema, el mismo no concuerda con los plazos determinados por la ley, ya que los únicos casos en que los términos son de cinco (5) días, aplica para las contestaciones producto de requerimientos de los Congresistas (art 258, ley 5 de 1992). Por lo anterior se recomienda al área, adelantar las acciones que considere pertinentes, entre las que se encuentra una actividad que fue informada en mesa de trabajo realizada el 7 de diciembre a control interno en el desarrollo del presente informe, y que tiene que ver con la actualización de la Resolución que reglamenta este proceso, como una herramienta interna de gestión que facilitará prevenir estas situaciones y demás acciones que consideren pertinentes para complementar esta acción. .

4.2 CASO PQRSD CON RADICADO 2154.

Durante la socialización del presente informe se presentó una solicitud de la oficina jurídica relacionada con presuntos errores al momento de la determinación de los términos para contestar la PQRSD con el radicado 2154 procedente de la Agencia Nacional Para la Defensa Jurídica del Estado, en el que se determinó en el mismo escrito el plazo máximo de contestación para el día 23 de noviembre de 2020, plazo que, con base en esta solicitud especial de la entidad, fue registrado igualmente en el sistema de PQRSD. La Oficina jurídica argumentó que el artículo 5 del Decreto 490 de 2020, señaló el termino de veinte (20) días hábiles para la contestación de

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	5 de 8

“Las peticiones de documentos y de información”, término que permanecerá mientras el estado colombiano se encuentre en emergencia sanitaria; en consecuencia, según su planteamiento, para la PQRSD 2154 debía establecerse el término del 30 de noviembre y no del 23 de noviembre, a pesar de que la misma entidad estableciera el término, dado que siempre prevalece la norma superior, en este caso el Decreto 491 de 2020.


En mesa de trabajo con Control Interno realizada para aclarar este tema, el área de Gestión documental argumentó, que después de algunas consultas adelantadas, concluyó que la solicitud hecha mediante Radicado 2154 de 30 de octubre, era de alta importancia para la defensa de Colombia ante instancias internacionales, y en esa medida, la Agencia Nacional Defensoría Jurídica requería de la colaboración del CNMH, para coadyuvar a la consecución de los fines del estado, en concordancia con el PRINCIPIO DE COORDINACION establecido por artículo 6 de la Ley 489 de 1998 y la sentencia 2007-01598 de agosto 17 de 2017 de la Corte Constitucional que dijo: “El principio de coordinación parte de la existencia de competencias concurrentes entre distintas autoridades del Estado, lo cual impone que su ejercicio se haga de manera armónica, de modo que la acción de los distintos órganos resulte complementaria y conducente al logro de los fines de la acción Estatal”. Adicionalmente el mismo artículo 6 establece que. “las autoridades administrativas prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones y se abstendrán de impedir o estorbar su cumplimiento por los órganos, dependencias, organismos y entidades titulares.” De manera complementaria se argumentó lo establecido por el artículo 30 de la ley 1755 de 2015 que establece para las peticiones entre autoridades, que en la formulación de una petición de información o de documentos a otra, se deberá resolver en un término no mayor de diez (10) días.

De acuerdo con lo anterior, y dada la complejidad que implica este tipo de interpretaciones jurídicas frente a los casos concretos que se han presentado, desde control interno se recomienda que tanto este caso como el caso anterior, puedan ser aprovechados para que se puedan dejar parámetros claros en el proyecto de resolución que las áreas están elaborando. Es muy importante que todas las áreas del CNMH, continúen trabajando de manera articulada para poder responder de manera unánime a los requerimientos externos.

5. Seguimiento al comportamiento general del sistema de PQRSD y respuestas proporcionadas a la ciudadanía en el marco de la ley anticorrupción.

De acuerdo con la ley 1755 de 2015, por principio toda PQRSD, debe ser contestada a la ciudadanía de manera clara, en lenguaje comprensible y respondiendo de fondo y sin rodeos a la solicitud. Esta es la garantía del respeto a la ciudadanía y al derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política y de que la entidad proporciona información real y veraz en relación con los asuntos que son materia de las solicitudes y que deben ser respondidos acorde con la misión y funciones que adelanta en el CNMH.


Para constatar este aspecto se realizó una revisión a las respuestas dadas a los ciudadanos peticionarios, ya que esto tiene que ver con la ley de transparencia (ley 1712 de 2014) y la ley anticorrupción (ley 1474 de 2011), por ser estas son garantes de los derechos fundamentales a la información y el cumplimiento de las obligaciones legales que le competen a la entidad.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	6 de 8

En cumplimiento de lo anterior, se tomaron de manera aleatoria, algunas PQRSD, que fueron seleccionadas por tratarse de temas con alguna particularidad especial, frente a la generalidad de las peticiones que normalmente se reciben.

Se muestran a continuación aquellas que fueron seleccionadas:

Seguimiento a respuestas en selección aleatoria de PQRSD				
Consecutivo radicado	Fecha	Tema o asunto y observaciones	Medio de respuesta y número radicado	Tiempo empleado de rpta por CMH, días
230	21/02/2020	El usuario requiere que se le informe respecto a su situación jurídica frente al CNMH, dado que no ha sido citado a rendir declaración pese haber suscrito el Acuerdo de Contribución a la Verdad.	Aplicativo SAIA 202003035001204-1	7
282	28/02/2020	El peticionario radica derecho de petición reclamando el pago de prestaciones sociales y expedición de certificados laborales y pagos realizados.	Aplicativo SAIA 202003196001530-1	14
421	16/3/2020	Obtener con fines investigativos y académicos la base de datos integrada sobre los hechos victimizantes (desplazamiento, homicidios, actos terroristas, entre otros) ocasionados por el conflicto armado hasta finales del año 2019 desglosada por año, departamento, municipio y número de personas que sufrieron dichos hechos victimizantes, esto con el fin de determinar la incidencia del conflicto armado antes, durante y después del proceso de paz	Aplicativo SAIA 202003242001567-1	5
385	11/3/2020	Se solicita información sobre una víctima específica en la masacre de Tacueyó	Aplicativo SAIA 202003183001518-1	5
498	13/04/2020	Solicitud Base de Datos del Informe Nacional de Violencia Sexual-269 casos-	Aplicativo SAIA 202005123002152-1	20
580	04/05/2020	Peticionario que presenta solicitud de certificación de un contrato la cual reitera y manifiesta que es la segunda vez que realiza dicha solicitud.	Aplicativo SAIA202005056002072-1	1
633	08/05/2020	La usuaria solicita ayuda con la clave y contraseña para poder ingresar al archivo del Centro	Aplicativo SAIA 202005113002127-1	1
1063	3/7/2020	El usuario solicita publicación que habla sobre brujería en el conflicto armado.	Aplicativo SAIA 202007061003284-1	3

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	7 de 8

1404	20/8/2020	El usuario tiene problemas con la paina WEB del Centro, para descargar el archivo en PDF, La territorialización de la memoria en escenarios de postconflicto con el link https://centrodememoriahistorica.gov.co/la-memoria-puesta-en-un-lugar/ .	Aplicativo SAIA 202009071004959-1	12
1604	11/9/2020	El usuario solicita información para el proceso los permisos o derechos de autor para usar imágenes de los archivos del CNMH	Aplicativo SAIA 202009281005703-1	11

Los resultados de la verificación realizada, es que, en cada uno de los casos, la entidad respondió de fondo y de manera completa, proporcionando toda la información que se solicitó, en los términos establecidos para hacerlo y a las direcciones de correo relacionadas en las solicitudes. El lenguaje utilizado fue acorde con el nivel de educación de los peticionarios y se pudo corroborar aspectos como el respeto y un uso adecuado del lenguaje para con los ciudadanos.

5.1 Identificación de factores asociados a servicio al ciudadano que afecten negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.


De la muestra evaluada y detallada en el cuadro precedente, se pudo corroborar que las informaciones proporcionadas estuvieran acordes con las funciones que posee el CNMH y las diferentes acciones que se encuentra adelantando en desarrollo de los proyectos de inversión y el presupuesto aprobado para la vigencia 2020 en el CNMH, así mismo el cumplimiento de los diferentes componentes de servicio al ciudadano que se contemplan en los informes trimestrales del sistema de PQRSD, de tal forma que no se encontró ningún factor asociado al servicio al ciudadano que afecte el cumplimiento de los objetivos institucionales.

6. Estado de reglamentación interna de los productos y servicios del CNMH

En reunión del Comité de Coordinación de Control Interno, celebrada el 17 de noviembre de 2020, en la que se expusieron las temáticas de los avances que se han realizado frente al sistema de PQRSD, se trató el tema del estado de la reglamentación interna de los productos y servicios de la entidad. La profesional responsable de Servicio al Ciudadano. Informó que pasó el proyecto de reglamentación interna a la oficina jurídica, proyecto en el que se incluye el tema de participación ciudadana y se vinculó también a la temática de atención al ciudadano. El jefe de la Oficina Jurídica manifestó que efectivamente el proyecto de Resolución fue radicado con fecha 17 de noviembre y que va a entrar a la revisión jurídica pertinente dentro del término previsto internamente para estos casos.

CONCLUSIONES:

Los resultados del presente informe permiten concluir que, salvo los casos que se presentaron y que son materia de una oportunidad de mejora para el fortalecimiento de los controles internos y la actualización de la reglamentación interna en el tema, el CNMH se encuentra cumpliendo con las exigencias y obligaciones

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	8 de 8

determinadas por la Constitución Política en su artículo 23, y las normas reglamentarias frente al derecho de petición. *Vale la pena resaltar que estos logros han sido resultado de importantes esfuerzos institucionales en la materia, ya que han sido fruto de planes de mejoramiento que se han implementado con éxito, para redoblar los controles internos existentes y prevenir de distintas formas las situaciones que signifiquen algún riesgo frente a la contestación oportuna y con todos los requisitos a las PQRSD que interpone la ciudadanía.*

Otro factor a tener en cuenta es la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la cual ha determinado cambios fuertes en la presencialidad, pero que evidentemente han protegido en todo momento, el respeto por los derechos fundamentales de la ciudadanía y el cumplimiento de los deberes para con la misma, frente a las informaciones que se solicitan a través del sistema de PQRSD.

Frente al tema de productos y servicios del CNMH, la entidad está en desarrollo de acciones para su reglamentación interna, a pesar de que los mismos, ya se encuentran funcionando y hacen parte del ejercicio de la propia misionalidad; de todas formas, el proyecto de reglamentación es un avance más frente a las diferentes exigencias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y por lo tanto una herramienta de gestión adicional para el CNMH.

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


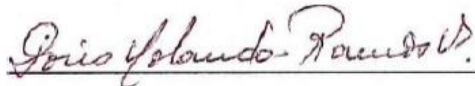
No Aplica

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION
----	--------------------------	---------------

OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo con las situaciones encontradas en el tema de los términos para la contestación de las PQRSD, se recomienda que la entidad continúe trabajando en la Resolución que actualiza el procedimiento del sistema de PQRSD, hasta su expedición lo más pronto posible, ya que será una herramienta valiosa para prevenir situaciones de riesgo al respecto y fortalecer la gestión. Lo anterior sin perjuicio de que el dueño del proceso considere implementar otras medidas adicionales para el mismo fin.

FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Luis Francisco Hurtado Profesional Especializado</p>	Vo. Bo.  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Doris Yolanda Ramos Asesora de Control Interno</p>
---	---