

 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	11	mes	03	año	2021
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

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 octubre a diciembre de 2020 y presentar un resumen de la totalidad de la vigencia.
Metodología	Para este informe, se tomó como referencia el informe que presentó la profesional especializada del área de Gestión Documental al Director del CNMH, correspondiente a los meses de octubre a diciembre de 2020, 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 consultó la matriz trimestral de PQRSD que se encuentra publicada en la página web de la entidad correspondiente al último trimestre de 2020.
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 Diciembre de 2020

Tipo de solicitud	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total	Porcentaje
PETICIONES	48	160	47	164	419	60,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	33	53	12	67	165	23,6%
DERECHOS DE PETICION	13	21	5	5	44	6,3%
CONSULTAS	0	18	1	27	46	6,6%
RECURSOS DE REPOSICION	0	5	0	11	16	2,3%
QUEJAS	3	0	0	1	4	0,6%
ACCIONES DE TUTELA	1	1	0	1	3	0,4%
SUGERENCIAS	1	0	0	0	1	0,1%
TOTALES				276	698	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 se puede apreciar en el cuadro precedente, el total de las PQRSD durante el año 2020 fue de 697 de las cuales 276 corresponden al cuarto trimestre. Con el comportamiento del cuarto trimestre en 2020, se completa el panorama total de la vigencia de la siguiente manera: El porcentaje más alto lo tienen las peticiones con 60.%, 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 23.6%. Una proporción muy inferior tiene que ver con los derechos de petición (6.3%), 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 6.6% 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 (2.3%), 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:

Sumando el total de las quejas de la vigencia 2020 representan 0.6% del total y equivalen a cuatro (4) quejas. Tres de ellas fueron relacionadas en el informe del periodo enero a septiembre y una (1) de ellas pertenece al periodo de octubre a diciembre, Radicado No 2048 del 21 de octubre de 2020, esta queja no cumplía con los elementos jurídicos para poder darle trámite por parte de la entidad, situación que fue puesta en conocimiento del quejoso.

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, ni en el transcurso del año ni tampoco durante el último trimestre de 2020 en el CNMH.

1.2 Tutelas recibidas en el periodo:

En el primer semestre de 2020 se recibieron dos (2) tutelas que fueron relacionadas en el informe presentado para el periodo de enero a septiembre, para el último trimestre de la vigencia 2020, se recibió una (1) tutela relacionada con la solicitud de cumplimiento por parte de CNMH de una sentencia que vinculaba a varias entidades del orden Nacional para el otorgamiento de la beca llamada "Josue Giraldo". El CNMH contestó la Tutela solicitando desestimar la misma, toda vez que demostró haber adelantado todas las acciones que fueron determinadas en el marco de sus competencias frente al caso, por lo tanto no se derivaba ningún tipo de incumplimiento de la sentencia que en su momento fue notificada a la entidad por un Juez de la República,

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

adicionalmente se dio contestación solicitando desvinculación del CNMH del citado caso, por cuanto la entidad ya había dado cumplimiento a lo ordenado.

1.3 Sugerencias recibidas en el periodo:

Del total del año 2020, las sugerencias representan un total de 0.1% y se trata de una sola sugerencia que fue relacionada en el informe anterior correspondiente al periodo de enero a septiembre de 2020. Para el último trimestre de la vigencia, tampoco se presentó ninguna sugerencia.

2. Cumplimiento del informe trimestral del sistema de PQRSD y Caracterización de Usuarios

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 y completando la vigencia completa, se presentaron cuatro (4) informes al Director General del CNMH, correspondientes a los trimestres enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre 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 cuatro 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.

Igualmente la entidad continua cumpliendo con la caracterización de los usuarios, la cual hace parte de los informes periódicos que presenta el área de servicio al ciudadano y se encuentra también disponible en la página web, para consulta del público en general.

3. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

De acuerdo con el registro establecido en el sistema de PQRSD, de las 276 PQRSD tramitadas durante el último periodo correspondiente de Octubre a diciembre de 2020, 274 fueron respondidas de manera oportuna y dentro de los términos legales, es decir se respondieron dos (2) por fuera de los términos.

En total en la vigencia 2020, se respondieron 4 PQRSD por fuera de los términos. En dos de los casos (Radicados 275 y 2154 fueron materia del informe correspondiente al período de enero a septiembre de 2020) las causas de la presunta demora en contestar tuvieron origen en la clasificación inicial dada a la PQRSD para lo cual, desde finales del año pasado se comenzó a trabajar en una actualización del procedimiento interno con el fin de que estas situaciones no se vuelvan a presentar, es decir que la entidad ya tomó acciones frente al caso y está en proceso de expedición la nueva reglamentación en la materia.

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

En los otros dos casos, correspondientes al último trimestre de 2020 (Radicados 2024 a cargo de la DCM y 2069 a cargo de la DADH), estas direcciones no tenían competencia para dar contestación, por lo que procedieron a dar traslado a otras áreas para dar contestación; La DCM transfirió la PQRSD 2024 a comunicaciones y la DADH transfirió al área de Pedagogía la PQRSD 2069; con el traslado se presentan paralelamente dificultades para determinar las características de las respuestas lo que conlleva también tiempo, dando como resultado, que pese al esfuerzo institucional de estas áreas, comunicaciones respondió al peticionario la PQRSD 2024 con tres (3) días de mora y el área de Pedagogía contestó la PQRSD 2069 con dos (2) días de mora, debido a que también esta área a su vez volvió a transferir la solicitud a otro profesional de Investigaciones quien indagó a fondo y pudo comunicarse directamente con el peticionario para entender qué era lo que estaba solicitando y así generar la respuesta correspondiente. El llamado para las áreas de Comunicaciones y Pedagogía es en el sentido de priorizar al máximo este tipo de respuestas para que no se vuelvan a presentar este tipo de situaciones.

Es importante resaltar que respecto de la PQRSD 2069 la DADH estableció este año, nuevamente contacto con el peticionario, ya con la claridad de la solicitud que había sido presentada el año anterior y definiendo una atención personalizada a su requerimiento, para el caso se trataba de una docente que necesitaba capacitación en el manejo para la consulta de la información que posee el centro de documentación del CNMH (tema que no había sido claro en la PQRSD 2069 ya que se había entendido que requería una visita guiada, razón por la cual había sido transferida al área de Pedagogía) , es decir que a pesar de la contestación tardía de la vigencia anterior, se tomaron en este año acciones correctivas para la satisfacción del usuario las cuales se encuentran en curso actualmente.

De todo lo anterior se puede concluir una causa común que tiene que ver con la no aplicación del procedimiento que debía seguirse, dado que el procedimiento SCI-PR-002 V10 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, establece que cuando una área considere que no es competente debe devolver la PQRSD por competencia, por lo tanto no se deben hacer transferencias, ya que esto impide continuar con la trazabilidad de la petición, con el riesgo de incumplimiento en los términos para dar contestación al peticionario.

Si bien es cierto, la ley determina tiempos perentorios para la contestación de las peticiones, es pertinente resaltar que el CNMH mejoró ostensiblemente este comportamiento frente al año anterior (2019) en que se contabilizaron 75 PQRSD que se habían contestado por fuera de los términos, frente a las 4 PQRSD que se presentaron en la vigencia 2020. Se recomienda, como se ha venido realizando en estos informes, que todos los responsables de contestar PQRSD, sigan teniendo el mayor de los cuidados, para continuar en el cumplimiento de los términos para la contestación oportuna de las mismas.

4. 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

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

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 garantías de los derechos fundamentales a la información y el cumplimiento de las obligaciones legales que le competen a la entidad.

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:

Consecutivo radicado	Fecha	Tema o asunto y observaciones	Medio de respuesta y número radicado
1878	6/10/2020	El ciudadano solicita conocer sobre los ganadores de la convocatoria de memorias del conflicto (17) proyectos.	Aplicativo SAIA 202010312007106-1
1895	7/10/2020	El ciudadano informa: Ingrese al archivo digital que uds poseen pero no me es posible descargar ni ver la información, porque no me da acceso al usuario ni la contraseña.	Aplicativo SAIA 202010163006504-1
2017	19/10/2020	Ciudadano solicita transcripción de entrevista y audios de su proceso a contribución a la verdad en el marco del paramilitarismo para que hagan parte del Archivo histórico de San José de Apartadó.	Aplicativo SAIA 202011055007283-1
2037	21/10/2020	Representante a la Cámara de Bogotá Juanita Goebertus pregunta: ¿Cuál es el estado de avance de las responsabilidades encargadas al CNMH en lo relacionado con el Plan Nacional de Rehabilitación Psicosocial para la Convivencia y la Reconciliación?.	Aplicativo SAIA 202010266890-1
2046	21/10/2020	Docente solicita publicación de: La masacre de Trujillo, la masacre del el Salado, la tierra en disputa, la masacre de Bahía Portete, Bojayá, la Rochela, San Carlos, la huella invisible de la guerra, el orden desarmado, mujeres que hacen historia, el placer, nuestra vida ha sido esta historia, basta ya, Caquetá: conflicto y memoria, pueblos arrasados, tomas y ataques guerrilleros.	Aplicativo SAIA 202010281007012-1
2057	22/10/2020	Ciudadano solicita recuperar contraseña para acceder al archivo	Aplicativo SAIA 202010273006923-1
2099	27/10/2020	El contratista Pacheco Arquitectos solicita reunión sobre la Obra del Museo.	Aplicativo SAIA 202011184007661-1

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

2302	17/11/2020	Ciudadano solicita publicaciones seriadas Voz de la Democracia y Voz Proletaria que se encuentran faltantes de números (ediciones faltantes) en ambas publicaciones, correspondiente a una determinada edición aparece en la página Archivo Virtual de los Derechos Humanos, pero sin un enlace de descarga. En otras ocasiones ni siquiera aparece la edición en el registro de la página del Archivo Virtual de los Derechos Humanos. Adjunto dos imágenes a manera de ilustración	Aplicativo SAIA 202011203007723-1
2306	17/11/2020	Ciudadano informa que ya se solicitó autorización para el uso en la serie documental que está realizando para el Ministerio de Tecnologías y de las comunicaciones MINTIC, hay algunos archivos que aparecen como (Restricción de Acceso) quieren saber si es posible visualizarlos, pues en el anuncio, son documentos que nos podrían servir de gran ayuda para nuestra serie documental	Aplicativo SAIA 202012111008314-1
2393	24/11/2020	Comisionada ante el Consejo de Planeación Localidad de Los Mártires, solicita la devolución del Parque Ala Solar y sea entregado a la autoridad competente para su administración y manejo.	Aplicativo SAIA 202012074008219-1
2535	3/12/2020	Ciudadano solicita recuperación de contraseña para ingresar a la Plataforma Archivo Virtual DH	Aplicativo SAIA 202012093008259-1
2746	18/12/2020	En radicado 2325 el ciudadano solicitó "en caso de que se hayan presentado procesos de restitución de tierras en dicho municipio, solicito me informen si se ha documentado el cumplimiento de las ordenes que en general se han dado en las correspondientes sentencias y de ser el caso, qué tipo de órdenes no han sido cumplidas.", razón por el cual se dio traslado por competencia. En el presente radicado 2746 la Unidad de Restitución de Tierras del Valle del Cauca manifiesta que el Ciudadano solicitaba entre otras cosas, informacion respecto al context© de violencia en el municipio de Apia, Risaralda con claridad en los tiempos en que se produjeron las condiciones de violencia.	Aplicativo SAIA SAIA202012242008655-1
2570	5/12/2020	Ciudadano presenta hoja de vida, con el fin de ser candidata en alguno de sus procesos de selección o solicitarles información sobre el lugar o medio para hacerles llegar mi currículum.	Aolicativo SAIA 202012056002570-2
2406	25/11/2020	IDEAS EN IMAGENES Y COMUNICACIONES SAS , solicita aclaración y revisión de la adjudicación del contrato por menor cuantía proceso IMPC-007-2020	Aplicativo SAIA 202012186008478-1
2741	18/12/2020	Consultando el Archivo Virtual de los Derechos Humanos. No obstante, realizando dicha consulta no pude acceder a varios documentos que tienen restricciones de acceso. Actualmente adelanta proyecto de investigación de carácter académico (doctorado de Geografía), cuyo objeto es dar cuenta de los grupos armados (bandoleros, guerrillas etc..) que surgieron en el la década de 1950 y posteriores en el Magdalena.	Aplicativo SAIA 202012211008543-1

Los resultados de la verificación realizada, es que en cada uno de los casos, la entidad respondió de fondo y de

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

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 tanto en los casos de ciudadanos interesados, como en los casos de respuestas a personas jurídicas o representantes a la cámara de representantes de Bogotá como ocurrió en uno de los casos examinados. Se encontraron algunos casos de dificultades relacionadas con consultas en la plataforma del archivo virtual de los Derechos Humanos, se explicó a los peticionarios que esta situación se debe a las actualizaciones periódicas que se hacen de la plataforma, pero en todos los casos se proporcionaron soluciones y respuestas amplias a los peticionarios con información que aporta valor agregado de acuerdo con las consultas realizadas.

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 frente al servicio al ciudadano

Actualmente el CNMH se encuentra en proceso de actualización la Resolución de Servicio al Ciudadano así como la Resolución de PQRSD. Ambas reglamentaciones entran a fortalecer el sistema de atención al ciudadano y servirán como un instrumento para el mejoramiento de los procedimientos internos según las dinámicas propias que debe abordar la entidad para estar a tono con las exigencias del entorno.

CONCLUSIONES:

Los resultados del presente informe permiten concluir que, salvo los cuatro (4) casos que se presentaron relacionados con PQRSD contestadas por fuera de los términos de ley, y que son materia de oportunidad de mejora para el fortalecimiento de los controles internos y el cumplimiento del procedimiento interno, el CNMH se encuentra cumpliendo con las exigencias y obligaciones 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.

Continua siendo relevante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la cual ha determinado cambios

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

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.

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

No Aplica

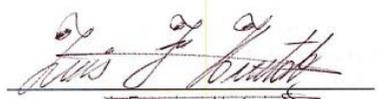
No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION
----	--------------------------	---------------

OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo con las situaciones encontradas en el tema de los términos para la contestación de las PQRSD, se recomienda que, una vez se expida la normatividad que está en curso, se continúe trabajando en mantener los logros que se han alcanzado hasta el momento. Muy importante el trámite interno y el nivel de priorización que se preste a las PQRSD por parte de cada responsable de contestar, al igual que la devolución inmediata de la PQRSD a servicio al ciudadano, cuando no es competencia del área que la recibió inicialmente, ya que estos procedimientos garantizan disminuir tiempos de respuesta y minimizan el riesgo de respuestas tardías a los peticionarios.

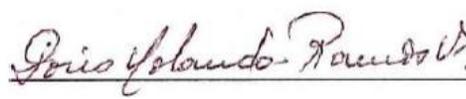
FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:



Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado

Vo. Bo.



Doris Yolanda Ramos
Asesora de Control Interno