 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	29	mes	09	año	2021
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Procedimiento/operación	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 junio de 2021 y presentar un resumen de la totalidad de la vigencia.
Metodología	Para este informe, se tomó como referencia los informes presentados por la profesional especializada del área de Gestión Documental al Director del CNMH, correspondiente a los bimestres enero-febrero, marzo-abril y mayo –junio, 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 las matrices de PQRSD que se encuentran publicadas en la página web de la entidad correspondiente al periodo que cubre el informe.
Limitaciones o riesgos del proceso de seguimiento	Ninguno

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 Junio de 2021

Tipo de solicitud	I TRIM	II TRIM	Total	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	134	135	269	42,5%
PETICIONES	113	148	261	41,2%
DERECHOS DE PETICION	43	4	47	7,4%
TRASLADO POR COMPETENCIA	28	13	41	6,5%
ACCIONES DE TUTELA	3	4	7	1,1%
CONSULTAS	4	1	5	0,8%
QUEJAS	3	0	3	0,5%
TOTALES			633	100%

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

Como se puede apreciar en el cuadro precedente, el total de las PQRSD durante el primer semestre de 2021 fue de 633 lo que es un número alto si se tiene en cuenta que el total de PQRSD del año 2020 fue de 697 en total,



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

variación que se podría explicar con motivo de la reactivación económica que se presentó en el 2021 con la superación gradual de los confinamientos a que estaba sometida la ciudadanía con motivo del COVID 19.

El porcentaje más alto lo tienen las solicitudes de información específicas y puntuales sobre aspectos misionales de la entidad con un 42.5%. Continúan con un promedio similar las peticiones con 41.2. %, en las que se incluyen peticiones en interés particular, en interés general y peticiones de documentos relacionadas con las bases de datos de investigaciones adelantadas por la entidad y documentos relacionados. Una proporción muy inferior tiene que ver con los derechos de petición (7.4%), 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. Una proporción importante la constituyen peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia, las cuales representan 6.5%. Muy por debajo se encuentran las tutelas con un 1.1%, las consultas con un 0.8% y las quejas con 0.5%

1.1 Quejas recibidas en el periodo:

Se recibieron tres (3) quejas todas referidas a un mismo caso relacionado con el rechazo por el nombramiento de un ciudadano como coordinador del grupo étnico del CNMH. La queja fue interpuesta por varias organizaciones como la comisión Nacional de Territorios Indígenas, la ONIC, la confederación indígena Tayrona (CIT), así como autoridades indígenas tradicionales de Colombia, la organización de los pueblos de la Amazonía Colombiana (OPIAC) y la Mesa permanente de Concertación. El CNMH contestó ampliamente la queja señalando que el ciudadano no había sido nombrado sino contratado en la modalidad de prestación de servicios cumpliendo todas las formalidades existentes para este tipo de contratos, pero agregando y explicando extensamente el compromiso que el CNMH posee con todas las comunidades y pueblos indígenas sin ningún tipo de en general en función de su misionalidad. Termina la comunicación informando a los peticionarios que la entidad dio por terminada la relación contractual con el contratista de común acuerdo el 12 de marzo de 2021, por lo cual el ciudadano ya no labora con el CNMH.

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 primer semestre de 2021 en el CNMH.

1.2 Tutelas recibidas en el periodo:

En el primer semestre de 2021 se recibieron siete (7) tutelas que fueron relacionadas en los informes trimestrales presentados al Director, relacionadas con los siguientes temas:

1. Tutela con número de radicado 600. Auto admite Acción de Tutela de Primera Instancia Radicado: 17042310400120210000800 Olga Nidia Grisales Naranjo relacionada con inquietudes sobre el estado del conflicto armado en el departamento de Caldas.
2. Tutela con número de radicado 815. Acción de Tutela de ciudadano contra el CENTRO NACIONAL DE



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

MEMORIA HISTORICA VINCULADO: GOOGLE LLC y GOOGLE COLOMBIA LIMITADA por presunto uso de su nombre con el que pudiese verse lesionado en sus derechos constitucionales.


3. Tutela con número de radicado 835. Acción de Tutela de ciudadana contra NOTICIAS UNO LA RED INDEPENDIENTE ENTIDADES VINCULADAS: CABLE NOTICIAS y CENTRO DE MEMORIA HISTÓRICA relacionada con presunta violación a derechos constitucionales de un ciudadano por entrega de información relacionada con el conflicto armado Colombiano sin las advertencias de su confidencialidad.
4. Tutela con número de radicado 1267. Notificación personal de la acción de tutela bajo el radicado bajo el radicado No. 76001-22-21-000- 2021-00003-00 que se adelanta en la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras del Tribunal Superior de Cali; para que el CNMH se pronuncie, si a bien lo tiene, sobre los hechos en los que se basa la acción y aporten las pruebas que estimen conducentes.
5. Tutela con número de radicado 1444. Avoca conocimiento de la acción de tutela promovida por Pacific Planet SAS contra la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali y su Secretaría. Por la Secretaria de esta Sala entérese de la instauración de esta acción por el medio expedito a las partes y terceros intervinientes dentro del proceso de restitución de tierras con radicación 76111-31-21-003-2015-00053. Se envía copia al CNMH para que pueda ejercer el derecho de defensa y contradicción.
6. Tutela con número de radicado 1567. ACCIÓN DE TUTELA promovida por JUAN CAMILO PARRA ROJAS contra el CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA RAD: 11001 31 05 041 2021 00060 00 Objeto: Auto admisorio de Acción de Tutela con motivo de una presunta omisión del CNMH al contestar una petición que en efecto ya había sido respondida por la entidad.
7. Tutela con número de radicado 1933. Acción de tutela. Vinculación al CNMH a Acción de Tutela contra Unidad de Restitución de Tierras y Otros, para que se alleguen las pruebas que pretenda hacer valer dentro del trámite y (iii) expongan lo que consideren pertinente sobre la acción de tutela.

Todas las tutelas fueron respondidas oportunamente por el CNMH, cada una en el marco de las orbitas legales que le corresponden y que le competen a la entidad para consideración de las diferentes instancias judiciales.

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 2021, se presentaron dos (2) informes al Director General del CNMH, correspondientes a los trimestres enero-marzo, abril-junio, de 2021, 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/> y fueron remitidos al director con las siguientes comunicaciones:



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

-SAIA 202103316002691-3 del 30 de marzo de 2021. Primer trimestre de 2021
 -SAIA 202107086005984-3 del 8 de julio de 2021. Segundo trimestre de 2021.

En los dos 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 de la profesional especializada con funciones de de servicio al ciudadano.

Igualmente la entidad continúa 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 633 PQRSD tramitadas durante el periodo correspondiente de Enero a Junio 2021, 629 fueron respondidas de manera oportuna y dentro de los términos legales, es decir se respondieron cuatro (4) por fuera de los términos.

Con respecto al mismo periodo de la vigencia 2020, se aumentó el promedio de PQRSD respondidas por fuera de los términos en dos (2) PQRSD, ya que en toda la vigencia 2020 se respondieron de manera extemporánea cuatro (4) PQRSD.


Al realizar el seguimiento de las causas de la no contestación de esta PQRSD, se encontró que una de ellas, con radicado 835, el peticionario solicitó relación de todas las PQRSD contestadas por el CNMH durante los años 2019 y 2020, cada una con varios ítems, lo que implicó una revisión exhaustiva para poder dar respuesta completa al peticionario así como la lectura detallada de las mismas, ya que se preguntó un dato que no poseía la entidad, relacionado con las PQRSD que habían sido respondidas con una negativa. Todo esto fue superior a la capacidad del grupo de trabajo y ocasionó una demora de veinte (20) días en la respuesta. Esta situación también coincidió con el periodo de semana santa lo que aumentó también unos días más en el trámite de la respuesta. Frente a esta situación y con el fin de que no se vuelva a repetir, la profesional especializada con funciones de servicio al ciudadano informó que se tomaron las siguientes acciones:

a. Todos los radicados asignados a Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, a partir de abril siempre se deben asignar al Profesional Especializado y copiar al Contratista de PQRSD. Lo anterior para efectos de las alertas y seguimiento.

b. Para la vigencia 2021, se continúan con las columnas de acceso o negado información, así como una columna independiente para los traslados por competencia.

c. Se realiza revisión y seguimiento semanal todos los viernes con el contratista responsable de PQRSD en la Entidad para revisar de manera general las comunicaciones oficiales y PQRSD.



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

Con respecto a las otras tres (3) PQRSD que se contestaron fuera de los términos, pero con diferencias de 3 y 4 días de mora, (Radicados 726,744 y 849), estas coincidieron también con el periodo de semana santa (abril de 2021), que implica también turnos de labor en las áreas, sin embargo, algunos periodos no coinciden con quienes poseen responsabilidad o conocimiento directo de los asuntos que son preguntados por la ciudadanía, lo que llevó a que se respondieran después de vencido el término.

Como se puede apreciar, las causas de la situación encontrada fueron muy localizadas y coyunturales tanto en el tipo de respuesta requerida como la fecha de solicitud, lo cual quedó evidenciado en el hecho, en que en los meses restantes no se repitió esta situación de expedir respuestas por fuera de los términos. Este resultado también conduce a concluir que las medidas tomadas desde la Dirección Administrativa y Financiera fueron efectivas ya que no existen en el periodo más PQRSD respondidas por fuera de los términos.

Existe una medida adicional que fue implementada por la profesional especializada con funciones de servicio al ciudadano y su equipo de trabajo, relacionada con los correos automáticos de alertas que llegan al correo institucional de Google, para las comunicaciones que han llegado al sistema SAIA y que no han sido respondidas por los responsables. Este control resulta muy útil y práctico y reduce aún más la posibilidad de mora frente a las PQRSD que llegan a la entidad.

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 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
-----------------------------	--------------	--------------------------------------	---





14	6/1/2021	Solicita información sobre el libro que quedaron de enviarle desde el 9 de diciembre 2020	Aplicativo SAIA 202102021000831-1
349	27/1/2021	Solicita información sobre la respuesta al Derecho de Petición radicado con SAIA 2773-2	Aplicativo SAIA 202101283000708-1
351	28/1/2021	Solicita certificación de contratos desde el años 2014 hasta el año 2017	Aplicativo SAIA 202102016000762-1
358	28/1/2021	Reclamación Administrativa	Aplicativo SAIA 202103016001637-1
401	29/1/2021	Solicitud respetuosamente de emitir respuesta de fondo respecto del Derecho de Petición Rad. 202012236002802-2	Aplicativo SAIA 202102026000824-1
415	1/2/2021	Por favor dar trámite al derecho de petición adjunto	Aplicativo SAIA 202102026000827-1
483	9/2/2021	Manifiesta que no se han efectuado los cambios enunciados en la respuesta dada mediante SAIA 2785	Aplicativo SAIA 202102093001004-1
729	1/3/2021	El ciudadano indica que se encuentra a la espera de la entrega de documentos por medio de correo electrónico pero aún no los ha recibido.	Aplicativo SAIA - 202103265002441-1
1411	26/4/2021	Solicita informes de ejecución presupuestal de labores expositivas de la Dirección de Museo	Aplicativo SAIA - 202105244617-1
1548	4/5/2021	Estudiante de Maestría de la Universidad Nacional de La Plata en Argentina, solicita una entrevista con personal pertinente a fin de poder dialogar sobre los resultados, investigaciones o todo material e información que pudiera ser compartido sobre situaciones de violencia sexual	Aplicativo SAIA - 202105071003971-1
1661	18/5/2021	El ciudadano manifiesta que tiene inconvenientes para registrarse en el sitio web de la Dirección de Archivos de los Derechos Humanos.	Aplicativo SAIA - 202105193004488-3
1665	18/5/2021	La ciudadana solicita certificado de los contratos celebrados con la Entidad, desde el año 2015 hasta el año 2017.	Aplicativo SAIA - 202105216004570-1
1951	15/6/2021	El ciudadano nos pone en conocimiento de acción de tutela interpuesta ante el Juzgado Administrativo Municipal Circuito de Cúcuta.	Aplicativo SAIA - 202106291105713-1



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

1991	17/6/2021	La ciudadana solicita certificación de desmovilización	Aplicativo SAIA - 202106215005476-1 / 202106215005475-1
2069	23/6/2021	El ciudadano solicita se retiren o se restrinja acceso en línea a los documentos publicados en el sitio web del Archivo de Derechos Humanos que contienen información sensible, los cuales relaciona en el anexo.	Aplicativo SAIA - 202107013005830-1

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.

Se encontraron algunos casos de dificultades relacionadas con el recibo de comunicaciones y respuestas proporcionadas por la entidad por parte de los peticionarios, pero que efectivamente si fueron respondidas. El CNMH en todos los casos volvió a reenviar las respuestas a los peticionarios. Con respecto a solicitudes de documentación, se hizo entrega de todos los documentos requeridos por los peticionarios. Frente a solicitudes para conceptos del CNMH y entrevistas se respondió según las competencias y dando los espacios necesarios para dar respuesta a las solicitudes. Por último en relación con el tema de documentos publicados en sitio web de archivo de los Derechos Humanos, se realizaron las precisiones correspondientes y las aclaraciones frente a publicaciones que presuntamente divulgaban información sensible de 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 2021 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 PQRS, 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

En relación con la normatividad interna es importante resaltar las acciones adelantadas por el CNMH entre las que se enumeran los siguientes instrumentos actualizados y expedidos el 30 de marzo de 2021:

- Resolución 039 de 30 de marzo "Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH.
- El procedimiento SCI-PR-002 V11 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos,

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

Sugerencias y Denuncias - PQRSD y Gestión Punto de Atención al Ciudadano.

- El formato SCI-FT-001. Planilla de solicitud y control de servicio al ciudadano. V3
- El formato SCI-FT-003. Aviso de publicación a respuestas a PQRS.v2
- El formato SCI-FT-006 v2 Caracterización usuarios PQRSD

Esta reglamentación interna fortalece el sistema de atención al ciudadano y servirá como un instrumento para el mejoramiento de los procesos internos según las dinámicas propias que debe abordar la entidad frente a este componente tan importante para la ciudadanía. Es importante mencionar que la Resolución 039 de 2021, recogió y actualizó procedimientos y competencias internas que eran necesarias, según nuevos requerimientos y el crecimiento y complejidad que ha ido adquiriendo la entidad con el paso de los años, sin contar con la permanente actualización de instrumentos de gestión pública como el MIPG y la nueva reglamentación de la ley de transparencia, establecida por la Resolución 1519 de 2020.

CONCLUSIONES:

En general el sistema de PQRSD ha mostrado un mejoramiento que se revela en los resultados obtenidos y en los esfuerzos institucionales adelantados, como por ejemplo la actualización de la Resolución que regula el proceso y los diferentes procedimientos y formatos para hacer más eficiente el proceso frente a los diversos cambios y dinámicas institucionales.

MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

(Metodología para elaboración - fecha de entrega)

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

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las situaciones encontradas en el tema de los términos para la contestación de las PQRSD, se recomienda continuar con la aplicación de los controles internos, los cuales han demostrado ser efectivos y que 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.

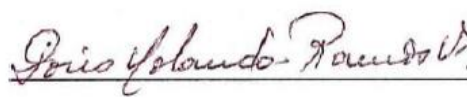
FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:



Luis Francisco Hurtado
Profesional Especializado

Vo. Bo.



Doris Yolanda Ramos
Asesora de Control Interno

