


| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 1 de 9 |

| | | | | | | |
|---------------------------|-----|----|-----|----|-----|------|
| Fecha emisión del informe | día | 23 | mes | 03 | año | 2022 |
|---------------------------|-----|----|-----|----|-----|------|

| | |
|--|---|
| 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 – Segundo semestre de 2021 |
| Objetivo: | Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el CNMH en el periodo comprendido entre Julio a Diciembre de 2021. |
| 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 trimestres julio-agosto-septiembre y octubre-noviembre-diciembre de 2021, 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 y se complementó con muestra elegida para un análisis de casos específicos. |
| 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 julio a Diciembre de 2021

| Tipo de solicitud | III TRIM | IV TRIM | SUBTOTAL | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| PETICIONES | 131 | 352 | 483 | 59.3% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 132 | 117 | 249 | 30.6% |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 20 | 21 | 41 | 5.0% |
| RECURSOS DE REPOSICION | 9 | 5 | 14 | 1.7% |
| ACCIONES DE TUTELA | 6 | 3 | 9 | 1.1% |
| FELICITACIONES | 6 | 1 | 7 | 0.9% |
| DERECHOS DE PETICION | 1 | 4 | 5 | 0.6% |
| CONSULTAS | 3 | 2 | 5 | 0.6% |
| DENUNCIAS | 0 | 1 | 1 | 0.1% |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| SUBTOTALES | 308 | 506 | 814 | 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 9 |

Como se puede apreciar en el cuadro precedente, el total de las PQRSD durante el segundo semestre de 2021 fue de 814. El porcentaje más alto lo tienen las peticiones en las que se agrupan, peticiones en interés general y en interés particular con un 59.3%, seguido de las solicitudes de información específicas y puntuales sobre aspectos misionales de la entidad con un 30.6%. Continúan con un porcentaje del 5.0% las PQRSD que fueron trasladadas por competencia. Con respecto a los recursos de reposición presentados por los firmantes de acuerdos de la verdad frente a la resoluciones emitidas por el CNMH representan el 1.7%. Se recibieron felicitaciones relacionadas con las acciones adelantadas por la entidad en cumplimiento de su misionalidad, las cuales representan el 0.9% y Derechos de petición propiamente dichos que representan el 0.6%, al igual que las consultas recibidas. Hubo una (1) denuncia en el semestre que representa el 0.1%.

1.1 Denuncia recibida en el periodo:

Se recibió una (1) denuncia relacionada con presuntas irregularidades de parte de la Dirección de Archivo de los Derechos humanos, en relación con su labor misional de adelantar el registro de violaciones a los derechos humanos según solicitud de una persona que se identificó como representante de la Comisión Étnica Afrocolombiana Internacional (CEAI). El Director del CNMH respondió la denuncia aclarando lo que parece haber sido un malentendido de las funciones de la Dirección de Archivo de los Derechos humanos y desvirtuando cada uno de las presuntas irregularidades alegadas por el denunciante. No hubo nueva respuesta por parte del denunciante ni tampoco por parte de la CEAI ante el CNMH.


1.1.1 Identificación de riesgos de fraude y corrupción:

En el segundo semestre de 2021, no se presentó ninguna queja por parte de la ciudadanía, como complemento, de la verificación general realizada, se pudo constatar que, al igual que para el primer semestre de 2021, no hubo ninguna denuncia relacionada con hechos de corrupción, durante el segundo semestre de 2021 en el CNMH.

1.2 Tutelas recibidas en el periodo:

En el segundo semestre de 2021 se recibieron nueve (9) tutelas que fueron relacionadas en los informes trimestrales presentados al Director, relacionadas con los siguientes temas:

- I. Se recibieron siete (7) tutelas con números de radicado 2416, 2445, 2698, 2759, 2840, 3066, 3209, todas contra de Comisión Nacional de Servicio Civil en la que se vinculó al CNMH por hechos relacionados con el Concurso para proveer los cargos del CNMH. El CNMH dio respuesta en todos los casos, frente a los juzgados respectivos solicitando DESVINCULAR al Centro Nacional de Memoria Histórica del trámite de estas acciones de tutela ya que no tiene que ver con las funciones y obligaciones legales del CNMH, sino con aspectos de competencia y trámite de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- II. Una de las dos tutelas restantes con radicado No 3207, estaba relacionada con el Derecho de petición y acceso a la información pública, debido a presunta omisión del CNMH, en contestar al peticionario a través del sistema de PQRSD. La entidad en la contestación aportó las evidencias de que si se había dado respuesta a la solicitud dentro de los términos legales manera oportuna, en este caso, al correo electrónico del peticionario

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 3 de 9 |

y por lo tanto solicitó ante el JUZGADO DIECIOCHO (18) LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C, declarar improcedente la acción de tutela por no existir razón que la fundamente.

- III. La Última Tutela con radicado No 4044 se presentó contra del TRIBUNAL SUPERIOR DISTRITO JUDICIAL DE ANTIOQUIA SALA CIVIL ESPECIALIZADA EN RESTITUCION DE TIERRAS por la presunta vulneración de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución de 1991 y el Decreto 2591 de 1991, del debido proceso (Art. 29), acceso a la administración de justicia (Art. 228), a la igualdad (Art. 13) y propiedad privada (Art. 58). La entidad dio contestación aclarando que de conformidad con la normativa descrita, el CNMH no cuenta con competencia ni con funciones relacionadas con la restitución (material o por equivalencia económica) de tierras (predios) abandonadas y despojadas a causa del conflicto armado interno, ni con el otorgamiento de subsidios de vivienda a las víctimas del conflicto armado interno, razón por la cual se permite señalar que no cuenta con legitimación en la causa pasiva frente a la Acción de Tutela presentada por la persona jurídica HOSAR S.A y en consecuencia se solicitó declarar la improcedencia de la acción y se solicitó la desvinculación del CNMH del proceso tutelar.

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 del segundo semestre de 2021, se presentaron dos (2) informes al Director General del CNMH, correspondientes a los trimestres Julio-agosto septiembre y octubre-noviembre y diciembre 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/>.

En los dos informes se realizan análisis sobre los tipos de solicitudes que llegan a la entidad, el volumen de PQRSD recibidas y su discriminación por las áreas que han contestado, se realiza una relación general sobre las PQRSD respondidas y se agregan comentarios sobre aspectos específicos del sistema de PQRSD por parte de la profesional especializada con funciones de servicio al ciudadano.

Es importante mencionar que el CNMH 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, 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/> Se adjunta captura de pantalla respectiva:



| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 4 de 9 |

Solicitudes de acceso a la información pública (informes PQRS)

| | |
|--|---|
| 2021 | — |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informe Atención al Ciudadano Octubre Noviembre y Diciembre de 2021 • <u>Caracterización Usuarios Octubre Noviembre y Diciembre de 2021</u> • Matriz de Control PQRSD Octubre Noviembre y Diciembre 2021 (Pag Web 1) • Matriz de Control PQRSD Octubre Noviembre y Diciembre 2021 (Pag Web 2) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informe Atención al Ciudadano Julio a Septiembre 2021 • <u>Caracterización Usuarios Julio, Agosto y Septiembre de 2021</u> • Matriz para Control PQRSD Julio Agosto y Septiembre de 2021 Pag Web 1 • Matriz para Control PQRSD Julio Agosto y Septiembre de 2021 Pag Web 2 | |


3. Oportunidad en la contestación de las PQRS.

De acuerdo con el registro establecido en el sistema de PQRS, de las 814 PQRS tramitadas durante el periodo correspondiente de julio a diciembre de 2021, la totalidad de las mismas fueron respondidas de manera oportuna y dentro de los términos legales, es decir el 100%.

Este resultado demuestra un alto estándar que ya se venía apreciando en la entidad, ya que el primer semestre de 2021, solo se habían contestado fuera de los términos cuatro (4) PQRS. Este resultado del 100% de PQRS respondidas dentro de los términos, representa un logro muy importante para la entidad y es evidencia de la dedicación, el cuidado y el esmero que han puesto todos los funcionarios de la entidad que han tenido que responder PQRS dentro de sus funciones y de la cultura que se ha adquirido en la entidad en relación con la importancia del Servicio al Ciudadano.

Vale la pena resaltar que este resultado se ha logrado también debido a *“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 PQRS que llegan a la entidad.”* Esta medida fue implementada en el primer semestre de 2021 y continuó con su aplicación en el segundo semestre de 2021.



| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 5 de 9 |

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 tomó una muestra aleatoria de quince (15) PQRSD, repartidas entre derechos de petición, solicitudes de información y consultas, las cuales fueron seleccionadas según temas que tenían 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 |
|----------------------|------------|---|--------------------------------------|
| 2183 | 2/7/2021 | El ciudadano nos remite la misma solicitud radicada bajo el consecutivo 2057, a la cual ya se remitió respuesta. | Aplicativo SAIA - 202107136006082-1 |
| 2988 | 15/9/2021 | La ciudadana manifiesta ser representante de comunidades negras en el territorio Caqueteño, donde requieren apoyo del CNMH para memoria histórica con las comunidades afro y víctimas del conflicto armado residente en el Departamento, que permita más visibilidad y romper brechas de discriminación racial. | Aplicativo SAIA - 202110042008792-1 |
| 3095 | 24/9/2021 | El ciudadano nos solicita incluir su rol como coordinador del equipo de transcripción de la Dirección de Acuerdos de la Verdad en los informes de esclarecimiento que la DAV ha venido publicando desde 2020, por cuanto se desempeñó en ese rol durante todo el año 2017 y los primeros cuatro meses de 2018 | Aplicativo SAIA - 202111095009822-1 |
| 3454 | 22/10/2021 | El ciudadano que estuvo vinculado al proceso de contribución a la verdad manifiesta su voluntad de no asistir al CNMH | Aplicativo SAIA - 202111045009728-1 |
| 4338 | 23/12/2021 | El ciudadano solicita reconocimiento de relación de carácter laboral con el CNMH y como consecuencia, reconocimiento de acreencias laborales. | |
| 2159 | 1/7/2021 | Desde la Corporación Kabila manifiestan que están atentos a la respuesta del radicado 1177. | Aplicativo SAIA - 202107065935-1 |




| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 6 de 9 |

| | | | |
|------|------------|---|--------------------------------------|
| 2329 | 20/7/2021 | La ciudadana manifiesta que se encuentra construyendo biblioteca de libre acceso para los niños, niñas y personas de la vereda Tubabita y le encantaría contar con algunos libros de CNMH para que puedan consultarlos, por lo tanto solicita información sobre si podría tener algunos ejemplares. | Aplicativo SAIA - 202107271006474-1 |
| 2608 | 17/8/2021 | La ciudadana manifiesta que el documento "Entrevista a Helka Alejandra Quevedo Hidalgo" está publicado en: www.archivodelosddhh.gov.co. Indicó que dicho documento es de carácter confidencial. Por lo anterior, solicita amablemente al CNMH retirar lo más pronto posible la Entrevista de la página del Archivo de DDHH pues puede poner en riesgo la vida de las personas allí mencionadas. | Aplicativo SAIA - 202108183007115-1 |
| 4198 | 13-12-2021 | Solicitud de información Seguimiento Construcción y Apertura Museo de Memoria | Aplicativo SAIA - 2021122210011315-1 |
| 2162 | 1/7/2021 | El ciudadano consulta si es pertinente, oportuno y necesario para el CNMH, introducir una nueva excepción y limitación a los derechos de autor (Ley 23 de 1982 y Ley 1915 de 2018) para el cumplimiento de la misión institucional. Además, si de acuerdo con las excepciones y limitaciones al derecho de autor establecidas en esta normatividad, nos hemos visto restringidos para el cumplimiento de la misión institucional. | Aplicativo SAIA - 202108101106879-1 |
| 2345 | 21/7/2021 | La ciudadana solicita concepto sobre competencia, presupuesto, fuentes de financiación, balance de medios, métodos y estadísticas con los que cuenta el Centro Nacional de Memoria Histórica en materia de reparación a las víctimas del conflicto armado interno en el marco del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto suscrito con las FARC. | Aplicativo SAIA - 202109022007534-1 |
| 2651 | 20/8/2021 | La ciudadana manifiesta interés en tener una oportunidad/espacio para publicar "Memorias y verdades sobre mi vida", el cual se encuentra relacionado con eventos de violencia en contra de Derechos Humanos en Colombia (Experimentación médica y torturas "supervisadas" por la Agencia Central de Inteligencia de los EE.UU). | Aplicativo SAIA - 202108303007435-1 |
| 3400 | 19/10/2021 | Desde la Procuraduría General de la Nación nos remiten denuncia con ocasión al registro READH de la Comisión Étnica Afrocolombiana Internacional (CEACI). | Aplicativo SAIA - 202110281009531-1 |
| 3633 | 4/11/2021 | El ciudadano solicita concepto sobre la interpretación de los artículos de la Ley 975 de 2007 y legislación concordante que crea la CNRR-GMH (Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación-Grupo de Memoria Histórica), que luego se convirtió en el CNMH (Centro Nacional de Memoria Histórica). | Aplicativo SAIA - 2021112911010654-1 |
| 3925 | 17/11/2021 | El ciudadano solicita información sobre cómo define el CNMH el concepto de memoria histórica | Aplicativo SAIA - 2021122711425-1 |

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 petitionarios y se pudo corroborar aspectos como el respeto y un uso adecuado del lenguaje para con los ciudadanos.

Se encontró un caso de dificultad relacionada con el recibo de comunicación y respuesta proporcionada por la



| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 7 de 9 |

entidad por parte del peticionario, pero que efectivamente si fue respondida. El CNMH volvió a reenviar la respuesta al peticionario. 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. En relación con el tema de documentos publicados en sitio web del Archivo de los Derechos Humanos, se realizaron las precisiones y correctivos correspondientes y las aclaraciones frente a una publicación que divulgaba información sensible de un ciudadano. Por último, Se recibió denuncia que fue presentada ante Procuraduría General de la Nación relacionada con registro READH de la Comisión Étnica Afrocolombiana Internacional, la cual fue respondida de manera amplia al denunciante, en lo que al parecer pudo haberse tratado de un malentendido por parte de la entidad denunciante, frente a las funciones legales que debe cumplir el CNMH.


4.1 Felicitaciones recibidas en el segundo semestre de 2021.

Desde la auditoria se decidió tomar el 100% de felicitaciones recibidas en el segundo semestre de 2021 (7 en total) y resaltar este aspecto, el cual hace parte de las evidencias del comportamiento de las PQRSD en el CNMH y da cuenta expresa de la satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados por la Entidad. Cabe mencionar que, frente al periodo anterior, representa un aspecto importante puesto que en el primer semestre no se tuvo ningún registro por este concepto. Se muestra a continuación resumen de las mismas:

| Consecutivo radicado | Fecha | Tema o asunto y observaciones | Medio de respuesta y número radicado |
|----------------------|------------|--|--------------------------------------|
| 2164 | 1/7/2021 | El ciudadano anónimo nos felicita por los servicios del CNMH | Aplicativo SAIA - 202107136006081-1 |
| 2166 | 2/7/2021 | El ciudadano nos felicita por los servicios del CNMH | Aplicativo SAIA - 202107136006085-1 |
| 2210 | 8/7/2021 | El Coordinador Educativas EPC Yopal nos manifiesta agradecimiento por los libros que se entregaron al EPC Yopal Casanare, expresa que serán de gran ayuda para la comunidad penitenciaria. | No aplica |
| 2874 | 8/9/2021 | La ciudadana radica PQRSD a través de formulario de la página web del CNMH, seleccionando la opción "Felicitación". No hay más texto en el cuerpo en la solicitud ni datos de contacto. | No aplica |
| 3007 | 16/9/2021 | El ciudadano radica PQRSD a través de formulario de la página web del CNMH, manifestando la expresión de felicitación | No aplica |
| 3008 | 16/9/2021 | El ciudadano radica PQRSD a través de formulario de la página web del CNMH, manifestando la expresión de felicitación | No aplica |
| 3358 | 14/10/2021 | El ciudadano remite felicitaciones al Director y el personal por la ardua labor en pro de una verdad histórica y no amañada que hacen otras instituciones. | No aplica |

Estas felicitaciones permiten afirmar que los procedimientos internos para la respuesta a la ciudadanía, se han aplicado y han sido exitosos, pero también muestran el compromiso de los servidores públicos del CNMH en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad en sus diferentes frentes.



| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 8 de 9 |

5. 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 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

En relación con la normatividad interna es importante resaltar las acciones adelantadas por el CNMH entre las que se enumeran los siguientes instrumentos que están vigentes actualmente.


- Resolución 039 de 30 de marzo de 2021 “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 V12 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, 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 sirve 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 y sus correspondientes anexos.

CONCLUSIONES:

En general el sistema de PQRSD ha mostrado un desempeño óptimo que se revela en los resultados obtenidos, en el cumplimiento de los diferentes parámetros relacionados con el cumplimiento de las normas relacionadas con atención al ciudadano y cumplimiento del derecho de petición, y que se refleja en los esfuerzos institucionales adelantados, resaltando la oportunidad en la contestación de las PQRSD que para el segundo semestre de 2021 fue del 100%.

De acuerdo con las situaciones encontradas, tanto en la oportunidad para la respuesta de las PQRSD, como el lenguaje y formalidades aplicadas en las respuestas a la ciudadanía, 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.

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 9 de 9 |

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 o responder al peticionarios antes del vencimiento de los términos iniciales, cuando no se pueda responder en el plazo legal, notificando al peticionario, el nuevo término en que se va a responder, que según los marcos legales existentes no pueden exceder el tiempo inicialmente dispuesto según el tipo de petición interpuesta (como efectivamente se pudo evidenciar en uno de los casos encontrados en la muestra elegida en el segundo semestre de 2021). La aplicación de estos procedimientos garantiza el cumplimiento de los términos de respuesta, el cual es un indicador clave de éxito no solo para la ciudadanía sino para los estándares de cumplimiento y desempeño general del Sistema de PQRSD del CNMH

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


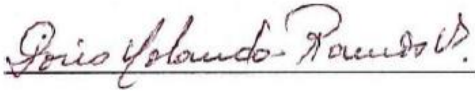
| No | DESCRIPCION DEL HALLAZGO | RECOMENDACION |
|----|--------------------------|---------------|
| | No aplica. | |

RECOMENDACIONES

Es de resaltar el alto volumen de tutelas recibidas con motivo del Concurso para proveer los cargos del CNMH organizado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, según el Acuerdo 0261 del 3 de septiembre de 2020, por medio del cual la CNSC, ...”convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, en las modalidad Abierto, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal del Centro de Memoria Histórica - Proceso de Selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Autónomas Regionales No. 1425 de 2020”

Esta Situación puede ser una voz de alerta para el CNMH y de manera específica para la Dirección Administrativa y Financiera (DAYF) en lo que le corresponda, frente a la aplicación de todas las acciones que sean pertinentes, para garantizar tanto al interior como hacia el exterior de la entidad, los mayores estándares de transparencia y legalidad en la aplicación de los procedimientos, responsabilidades y documentación de las decisiones tomadas por la Comisión de Personal, para adelantar el proceso que culminará con la posesión de quienes resulten seleccionados, para hacer parte de la planta del CNMH, como funcionarios con derechos de carrera administrativa.

FIRMAS RESPONSABLES

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