 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 11

Fecha emisión del informe	día	29	mes	09	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 – Primer Semestre de 2022
Objetivo:	Realizar seguimiento al sistema de PQRSD en el Centro Nacional de Memoria Histórica en el periodo comprendido entre enero a junio de 2022.
Metodología	El presente informe se elabora de conformidad con la información suministrada por el área de Gestión Documental a la Oficina de Control Interno, correspondiente al periodo de tiempo del 1 de enero al 30 de junio de 2022, realizando agrupaciones y verificaciones, así como la revisión por medio de 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	Liz Milena García Rodríguez

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO (Temas evaluados – Conclusiones)

De conformidad con el párrafo segundo del **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**, de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: (...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.* (...). La oficina de Control Interno del Centro Nacional de Memoria Histórica, solicitó la información correspondiente a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias en adelante PQRSD, del primer semestre de la vigencia 2022. El área de Gestión Documental presenta en matriz de Excel los datos de forma detallada y consolidada de los PQRSD recibidas en el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

De acuerdo con lo anterior y conforme a la información recibida, a continuación se presentan las verificaciones realizadas:

1. Comportamiento general de las PQRSD en el periodo de enero a junio de 2022

Conforme a la información suministrada por el área de Gestión Documental en la matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2022), se observó lo siguiente; para el primer semestre de la vigencia 2022, se registra un total de 699 PQRSD, en comparación con el segundo semestre de la vigencia anterior, el cual se encontraba en 800 PQRSD, se presentó una disminución de 101 del total de las PQRSD, presentándose menos flujo en el tipo de peticiones de interés particular las cuales estaban en 344 y disminuyeron a 165, con una variación de (-179) peticiones.

Por otra parte, se presenta un aumento en las solicitudes de información las cuales pasaron de 249 a 311.





VARIACIÓN TOTAL PQRSD SEMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD	Segundo semestre 2021	Primer semestre 2022	Variación
Acción de Tutela	9	4	-5
Consulta	5	1	-4
Denuncia	1	0	-1
Petición	5	7	2
Felicitación	7	0	-7
Petición de documentos	117	130	13
Petición de interés general	22	51	29
Petición de interés particular	344	165	-179
Solicitud de información	249	311	62
Traslado por Competencia	41	28	-13
Queja	0	1	1
(En blanco)	0	1	1
TOTALES	800	699	-101

Fuente: Matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2022)

En relación a las acciones de tutela se registra una disminución en relación al semestre anterior, se reciben cuatro (4) tutelas, se trasladan a la Oficina Asesora Jurídica y se da respuesta dentro de los términos de ley.

Para el primer semestre no se presentan denuncias ni felicitaciones y se presenta una queja la cual es gestionada por la oficina de Talento Humano dentro de los términos de ley.

Respecto al registro de solicitudes en blanco (sin indicar tipo de solicitud) esta obedece al ítem 444 de la Matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2022), la cual corresponde a un derecho de petición radicado por la ciudadana Andrea Huertas, al cual se le dio respuesta en oportunidad.

Revisando el comportamiento de los dos primeros trimestres de la presente vigencia, se observa que del 100% de las solicitudes registradas el 50.50% obedece a la sumatoria de peticiones y su mayoría está representada en peticiones de documentos y peticiones de interés particular – derechos de petición, para el segundo trimestre se obtiene una disminución.

El segundo lugar es ocupado por las solicitudes de información con un total del 44.46% del total, el cual en su mayoría obedece a solicitudes de información sobre hechos victimizantes en diferentes partes del territorio. Para el segundo trimestre de la vigencia se resalta la disminución de acciones de tutela.

A continuación se resume el comportamiento trimestral de peticiones, quejas para el primer y segundo trimestre de la vigencia 2022.





COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL

Tipo de solicitud	I TRIM	II TRIM	SUBTOTAL	Porcentaje
PETICIONES	196	157	353	50.50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	144	167	311	44.49%
TRASLADO POR COMPETENCIA	12	16	28	4.01%
RECURSOS DE REPOSICION	0	0	0	0.00%
ACCIONES DE TUTELA	3	1	4	0.57%
FELICITACIONES	0	0	0	0.00%
CONSULTAS	1	0	1	0.14%
DENUNCIAS	0	0	0	0.00%
QUEJAS	0	1	1	0.14%
EN BLANCO	1	0	1	0.14%
SUBTOTALES	357	342	699	100%

Fuente: Matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero a l 30 de junio de 2022)

1.1 Denuncia recibidas en el periodo:

De conformidad con la información recibida por el área de Gestión Documental presentada en la matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero a l 30 de junio de 2022), para el primer semestre de la vigencia 2022, no se radicaron denuncias.


1.1.1 Identificación de riesgos de fraude y corrupción:

En lo que se refiere a denuncias relacionadas con hechos de corrupción, el registro consolidado de PQRSD del Centro Nacional de Memoria Histórica, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, no presentó denuncias al respecto.

1.2 Tutelas recibidas en el periodo:

En el primer semestre de 2022, se recibieron cuatro (4) tutelas que fueron relacionadas en los informes trimestrales presentados al Director, relacionadas con los siguientes temas:



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	4 de 11


Consecutivo radicado	Fecha de Recibido	Tema o asunto y observaciones	Medio de respuesta y número radicado	Verificación
655	7/3/2022	El Juzgado notifica acción de tutela contra el CNMH por presunta vulneración a su derecho fundamental de registro en autonomía de las comunidades étnicas en el exterior	Aplicativo SAIA - 202203081102343-1	Respuesta oportuna y enmarcada en el fundamento legal requerido.
892	24/3/2022	Notifican al CNMH como parte pasiva en acción de tutela	Aplicativo SAIA - 202203241102888-1	Respuesta oportuna y enmarcada en el fundamento legal requerido.
905	24/3/2022	El juzgado notifica acción de tutela contra el CNMH por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición	Aplicativo SAIA - 202203241102888-1	Respuesta oportuna y enmarcada en el fundamento legal requerido.
1146	18/4/2022	Notifican al CNMH como vinculado en acción de tutela	Aplicativo SAIA - 202204191103675-1	Respuesta oportuna y enmarcada en el fundamento legal requerido.

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 primer semestre de 2022, se presentaron dos (2) informes a la Dirección General del Centro Nacional de Memoria Histórica, correspondientes a los trimestres de enero a marzo y de abril a junio de 2022, 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/>.



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	5 de 11

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 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, 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:

Solicitudes de acceso a la información pública (informes PQRS)

2022

- **Caracterización Usuarios Abril - Junio 2022**
- Informe Atención al Ciudadano Abril - Junio 2022
- Matriz para Control Formulada 2022 (Pagina Web 1)
- Matriz para Control Formulada 2022 (Pagina Web 2)

- Informe Atención al Ciudadano Enero - Marzo 2022
- **Caracterización Usuarios Enero - Marzo 2022**
- Matriz para Control PQRSD 2022





3. Oportunidad en la contestación de las PQRSD.

De acuerdo con el registro establecido en la matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2022), de las 699 PQRSD tramitadas durante el periodo correspondiente de enero a junio de 2022, la totalidad de las mismas fueron respondidas de manera oportuna y dentro de los términos legales, es decir el 100%.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno observa la adecuada gestión de las de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2022, resaltando el profesionalismo, la experticia técnica, los controles y alertas establecidos ejercidos por los funcionarios quienes tienen a su cargo dicha labor, así como el cumplimiento normativo relacionado a la oportunidad de respuesta.

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 garantes 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 ocho (8) PQRSD, entre tutelas, derechos de petición, solicitudes de información y consultas.

Se muestran a continuación aquellas que fueron seleccionadas:

Consecutivo radicado	Fecha	Tema o asunto y observaciones	Medio de respuesta y número radicado
655	7/3/2022	El Juzgado notifica acción de tutela contra el CNMH por presunta vulneración a su derecho fundamental de registro en autonomía de las comunidades étnicas en el exterior	Aplicativo SAIA - 202203081102343-1
892	24/3/2022	Notifican al CNMH como parte pasiva en acción de tutela	Aplicativo SAIA - 202203241102888-1



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	7 de 11


905	24/3/2022	El juzgado notifica acción de tutela contra el CNMH por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición	Aplicativo SAIA - 202203241102888-1
1146	18/4/2022	Notifican al CNMH como vinculado en acción de tutela	Aplicativo SAIA - 202204191103675-1
1177	20/4/2022	El ciudadano interpone derecho de petición dirigido a las Entidades que hacen parte del SNARIV solicitando intervención inmediata en el cese de discriminación y vulneración de sus derechos.	Aplicativo SAIA - 202204222003776-1
466	21/2/2022	El ciudadano interpone derecho de petición dirigido a las Entidades que hacen parte del SNARIV solicitando intervención inmediata en el cese de discriminación y vulneración de sus derechos.	Aplicativo SAIA - 202202242001894-1
90	19/1/2022	El ciudadano interpone derecho de petición dirigido a las Entidades que hacen parte del SNARIV solicitando intervención inmediata en el cese de discriminación y vulneración de sus derechos.	Aplicativo SAIA - 202201242000650-1
36	12/1/2022	El ciudadano interpone derecho de petición dirigido a las Entidades que hacen parte del SNARIV solicitando intervención inmediata en el cese de discriminación y vulneración de sus derechos.	Aplicativo SAIA - 202201242000646-1

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 claro acorde a la solicitud y de manera respetuosa.

4.1 Felicitaciones recibidas en el primer semestre de 2022.

Una vez filtrada la matriz para control formulada 2022 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2022), la cual consolida todas la PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, por tipo de solicitud – Felicitación, para este periodo no se registran radicados bajo esta denominación.



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	8 de 11

5. Notificaciones a PQRSD sin dirección, correo electrónico o anónimo.

Para efectos de verificar, el cumplimiento al Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual reza: *cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.* Se verifica en la página web link <https://centrodememoriahistorica.gov.co/notificaciones-a-pqrsd-sin-direccion-correo-electronico-o-anonimas/> las publicaciones realizadas durante el primer semestre de la vigencia 2022. A continuación se presenta la evidencia:

Mayo 2022

SCI-FT-003. v2 Aviso de publicación a respuestas a PQRS 1177	Descargar
Respuesta DP 1177 - Luz Elena Villa de Urrego	Descargar

Marzo 2022

SCI-FT-003. v2 Aviso de publicación a respuestas a PQRS Maria Norbertina Mora Taborda 299	Descargar
Respuestas a PQRS Maria Norbertina Mora Taborda 299	Descargar
SCI-FT-003. v2 Aviso de publicación a respuestas a PQRS Martin Alveiro Agudelo Atehortúa 466	Descargar
Respuestas a PQRS Martin Alveiro Agudelo Atehortúa 466	Descargar

Febrero 2022

Aviso de publicación a respuestas a PQRS Gilberto de Jesús Vargas Restrepo	Descargar
Respuesta comunicación oficial. SAIA 90	Descargar
Aviso de publicación a respuestas a PQRS Luz Dary Morales Morales	Descargar
Respuesta comunicación oficial. SAIA 108	Descargar
Aviso de publicación a respuestas a PQRS María Guillermina López Castrillón	Descargar
Respuesta comunicación oficial. SAIA 43	Descargar
Aviso de publicación a respuestas a PQRS Maria Nelci Arango Pineda	Descargar
Respuesta comunicación oficial. SAIA 36	Descargar

Fuente: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/notificaciones-a-pqrsd-sin-direccion-correo-electronico-o-anonimas/>

De lo anterior, se observa el cumplimiento de los avisos de notificación, así como las respuestas generadas, dando cumplimiento con la normatividad en mención.





6. Verificación del cumplimiento de aspectos relacionados con la política de servicio al ciudadano – MIPG.

A continuación se verifica el cumplimiento de aspectos relacionados con el avance en la política de servicio al ciudadano – MIPG y se observa el cumplimiento y avance en los siguientes aspectos:

- La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
- La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)

0.17 Servicio al ciudadano

Proceso de apoyo

Mostrar registros


Filtrar Búsqueda:

Listado de archivos

No	Archivo	Tamaño	Fecha	Opciones
1	SCI-PO Servicio al ciudadano V5	222.1 KBytes	27/11/2020	Ver archivo
2	SCI-PT-001 V1 Protocolo Servicio al Ciudadano	483.2 KBytes	27/11/2020	Ver archivo
3	SCI-PR-002 V12 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y Gestión Punto de Atención al Ciudadano.	744.8 KBytes	12/10/2021	Ver archivo
4	SCI-FT-001 Planilla de solicitud y control de servicio al ciudadano. V3	207.3 KBytes	30/03/2021	Descargar este archivo
5	SCI-FT-002 Solicitud de PQRSD. v2	137.8 KBytes	17/05/2016	Descargar este archivo
6	SCI-FT-003. Aviso de publicación a respuestas a PQRS. v2	271.8 KBytes	30/03/2021	Descargar este archivo
7	SCI-FT-006 v2 Caracterización usuarios PQRSD	114.1 KBytes	30/03/2021	Descargar este archivo


Fuente: <https://intranet.centrodememoriahistorica.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=dspMenuPrincipal&id=53>



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	10 de 11

- La entidad cuenta con un sistema de información (SAIA) para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios:
 - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
 - Permite adjuntar archivos y/o documentos
 - Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
 - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
 - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.
 - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
 - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)
- Se cuenta con correo electrónico de contacto de la Entidad
- La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
 - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información
- La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- Se cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Se cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas
- Se da trámite a las peticiones anónimas



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	11 de 11

CONCLUSIONES:

De acuerdo con la información suministrada por el área de Gestión Documental y las verificaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, se observó que el Centro Nacional de Memoria Histórica se encuentra desarrollando una gestión adecuada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias - PQRSD realizadas por las partes interesadas, de conformidad con lo dispuesto por la normatividad vigente y con la debida oportunidad.

Es de resaltar la labor realizada por el grupo de trabajo a cargo, el lenguaje y formalidades aplicadas en las respuestas a la ciudadanía, así como, los controles de alerta establecidos, que se perfeccionan gracias a la eficiente gestión que realizan las demás áreas en el marco de las solicitudes asignadas a su competencia, lo que permitió que para el periodo evaluado se lograra alcanzar la oportunidad de respuesta del 100% de las solicitudes recibidas.

MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO


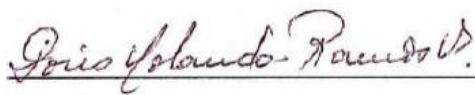
(Metodología para elaboración - fecha de entrega)

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION
	No aplica.	

RECOMENDACIONES

Optimizar el análisis de los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:  <hr style="width: 30%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Liz Milena García Rodríguez Profesional Especializado</p>	Vo. Bo.  <hr style="width: 30%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Doris Yolanda Ramos Asesora de Control Interno</p>
---	--

