


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

| | | | | | | |
|--|-----|----|-----|----|-----|------|
| | día | 11 | mes | 07 | Año | 2023 |
|--|-----|----|-----|----|-----|------|


| | |
|--|--|
| Proceso: | Servicio al Ciudadano |
| Procedimiento/operaciones. | Recepción, trámite, respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y gestión punto de atención al ciudadano. |
| Líder de Proceso: Jefe(s) Dependencia(s): | Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano. |
| Nombre del seguimiento: | Seguimiento a la gestión de PQRSD – Primer Semestre de 2023 |
| Objetivo: | Realizar seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Centro Nacional de Memoria Histórica en el periodo comprendido entre enero a junio de 2023. |
| Metodología | <p>El presente informe se elabora de acuerdo con la información publicada en la web del CNMH y la suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano a la Oficina de Control Interno.</p> <p>El periodo evaluado corresponde desde el 1 de enero al 30 de junio de 2023, y las pruebas de auditoría utilizadas fueron la consulta, observación, inspección, prueba de recorrido, entre otras. Así como la revisión por medio de muestra elegida para un análisis de casos específicos.</p> |
| Limitaciones o riesgos del proceso de seguimiento | No se verifica el universo total de las PQRSD recibidas, por ser un número considerable. |

| | |
|----------------------------------|--|
| 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.* (...). En cumplimiento a lo anterior, Control Interno realiza seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias, en adelante PQRSD, del Centro Nacional de Memoria Histórica, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, así:

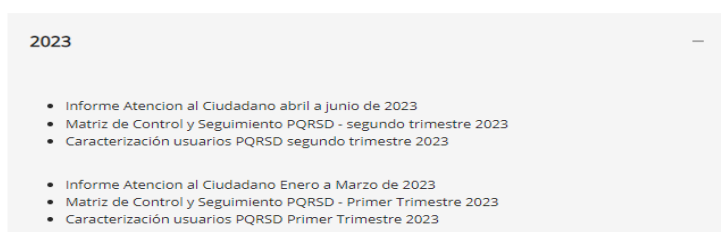
Se solicitó a la Dirección Administrativa y Financiera – DAYF, la información correspondiente a la gestión realizada a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023. Así mismo, se solicitan los documentos correspondientes a las respuestas brindadas, a una muestra seleccionada.

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 2 de 11 |

La Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, hace entrega de ocho (8) SAIA y la matriz para control formulada 2023 (Del 1 de enero al 26 de junio de 2023), de conformidad con lo solicitado.

Por otra parte se toman los informes publicados en la página en el link <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/>

Solicitudes de acceso a la información pública (informes PQRS)



Se realizan pruebas de recorrido al punto de atención al ciudadano y entrevistas con los funcionarios y contratista a cargo.

1. Verificación cumplimiento de la normatividad

Cumplimiento de la Ley 190 de 1995: Artículo 53. *“En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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”*

Mediante el Decreto 4803 de 2011, en su artículo 16 numeral 11, atribuye la responsabilidad referente a la coordinación en la prestación del servicio al ciudadano a la Dirección Administrativa y Financiera del Centro Nacional de Memoria Histórica, el cual desarrolla estas funciones mediante Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, encargándose de la atención al ciudadano dos profesionales de carrera y un contratista.

Artículo 54. *Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos,
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Mediante la elaboración de informes de PQRS con periodicidad trimestral, elaborados por Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, se da cumplimiento a la norma referida. Allí se encuentra que el mayor número de solicitudes se presenta para las áreas de DAYF – Gestión Documental, Dirección General - Estrategia de Comunicaciones y Dirección de Archivo de los Derechos Humanos, relacionada con la información y o documentación reunida y recuperada por el CNMH.



Respecto a las recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. El informe presenta una generalidad frente a los temas solicitados y las áreas de mayor requerimiento, sin embargo, no se mencionan en particular los principales aspectos de queja y las recomendaciones de los particulares para la mejora de los servicios que presta el CNMH.

Artículo 55. *Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. De igual manera se podrá hacer uso de del Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, que establece la “Ampliación de términos para atender las peticiones.*

De conformidad con la prueba de recorrido efectuada, las entrevistas con los profesionales a cargo del tema y las verificaciones de la matriz de control y los informes de PQRSD, el CNMH resuelve y contesta las PQRSD de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo. Tan solo un número de 5 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea.


Con relación a la ampliación de términos, se ha hecho uso de este mecanismo, sin embargo, en la matriz de control no es posible identificar los casos en donde se ha dado esta situación y tampoco es fácil obtener la estadística. Se recomienda su revisión e implementar acciones que permitan su visualización.

Cumplimiento Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

El CNMH cumple con la normatividad referida, toda vez que se vienen elaborando y publicando los informes trimestrales y estos dan cuenta de la información mínima requerida.

Cumplimiento Ley 962 de 2005 Artículo 15. Derecho de turno. *Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el art. 32 del CCA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.*

El aplicativo de Gestión Documental SAIA implementado por el CNMH, asigna el número de radicación, fecha y hora en que una PQRSD ingresa por los canales de atención e igualmente si la solicitud es presencial o chat se radica y se asigna inmediatamente para el trámite de respuesta. Lo anterior permite el cumplimiento del derecho a turno y la trazabilidad de las solicitudes que ingresan al sistema de PQRSD.

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

Cumplimiento Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. ... 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

La herramienta tecnológica SAIA permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de todas las solicitudes incluyendo las PQRSD allegadas a la entidad.

Cumplimiento Ley 1474 de 2011 Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El CNMH cuenta con la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, en su contenido se considera el componente de y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la implementación de actividades.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.


El CNMH Mediante Resolución 024 del 3 de marzo de 2021 “Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019. Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano” y Resolución 039 del 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.” Da cumplimiento a lo indicado por la norma referida.

Cumplimiento Ley 1712 de 2014 Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

En la página web enlace <https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/> se puede encontrar la respectiva información.

Cumplimiento Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

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

El punto de atención del CNMH esta ubicado en el segundo piso del Centro Comercial San Martin, para su acceso se cuenta con rampas, es un punto compartido con Prosperidad Social y cuenta con ventanilla, la cual es atendida por una funcionaria de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea

Los medios idóneos para recibir solicitudes de información con que cuenta el CNMH para el cumplimiento del artículo mencionado, se pueden consultar en el siguiente enlace de la página web: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/>


Canales de atención y pida una cita

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Chat virtual
- Aviso Informativo Atención Preferencial a ciudadanos con discapacidad

Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.

El CNMH por medio del Sistema SAIA realiza la asignación de número radicado, con el cual el peticionario puede identificar y preguntar por su petición y la gestión de la misma.

Así mismo, en el formulario de la página web tiene un botón de "Consulta", al dar click, deberá diligenciar su número de identificación y el número de radicado: http://190.60.192.56/pqr/adicionar_pqrs.php

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 6 de 11 |



Not secure 190.60.192.56/pqr/adicionar_pqrs.php


**Centro Nacional
de Memoria Histórica**

PQRS
CONSULTA

En el siguiente formulario de CONSULTA, usted puede revisar el estado de las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, y/o trámites relacionados con las competencias del Centro Nacional de Memoria Histórica. Asegúrese de registrar los datos en los campos señalados como obligatorios identificados con el símbolo asterisco (*). Escriba el número de identificación y número de radicado sin espacios y puntos, para el número de radicado registre completo sin el número de subdivisión ejemplo: 202105211703

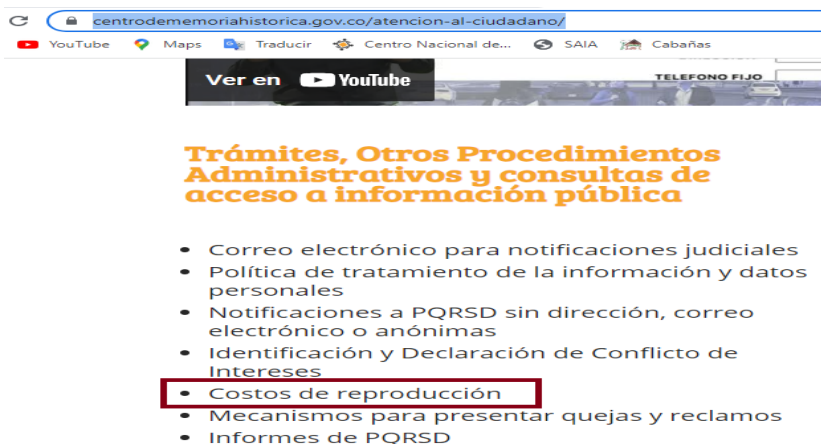
NUMERO DE DOCUMENTO*

NUMERO DE RADICADO*

CONSULTAR


Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado. El acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de información pública debe ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.

El CNMH da cumplimiento a lo requerido por la norma referenciada mediante Resolución 052 del 07 de abril de 2017, por la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la entidad su consulta se puede realizar en el siguiente link: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/resoluciones/2017/052.pdf>



centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/

YouTube Maps Traducir Centro Nacional de... SAIA Cabañas

Ver en  YouTube

**Trámites, Otros Procedimientos
Administrativos y consultas de
acceso a información pública**

- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Política de tratamiento de la información y datos personales
- Notificaciones a PQRS sin dirección, correo electrónico o anónimas
- Identificación y Declaración de Conflicto de Intereses
- Costos de reproducción
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos
- Informes de PQRS



Cumplimiento Ley 1755 de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

El CNMH Mediante Resolución 024 del 3 de marzo de 2021 “Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019. Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano” y Resolución 039 del 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.” Da cumplimiento a lo indicado por la norma referida.

Parágrafo del Artículo 14, “(...) Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

El CNMH ha hecho uso del Parágrafo referido, sin embargo el Excel de control no permite identificar y sacar una estadística de los casos en los que se ha requerido.

Seguimiento a las 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 |
|----------------------|------------|--|--------------------------------------|
| 44 | 10/01/2023 | La ciudadana solicita acceder a la información (anonimizada) de víctimas, por ejemplo de desplazamiento, anualizado por ocurrencia y llegada, pero referenciando también el barrio o comuna de | Aplicativo SAIA - 202301240297-1 |



| | | | |
|-----|-----------|---|-------------------------------------|
| | | residencia al momento de la recolección de datos. | |
| 51 | 11/1/2023 | Desde la Alcaldía solicitan información sobre las condiciones de seguridad presentadas en el Municipio de San Luis de Palenque para el periodo comprendido de los años 1987 a 1991. | Aplicativo SAIA - 202301240300-1 |
| 52 | 11/1/2023 | El ciudadano solicita que de forma inmediata se proceda a suprimir de la página de Internet: https://www.archivodelosddhh.gov.co/ , todos los archivos, fotografías y demás documentos en los que aparece su nombre y su firma. | Aplicativo SAIA - 202301193000181-1 |
| 87 | 16/1/2023 | Desde la oficina de víctimas del Municipio de Sácama Casanare solicitan se examine nuevamente el apoyo técnico en ejercicios de memoria histórica para el año 2023. | Aplicativo SAIA - 202301310467-1 |
| 127 | 17/1/2023 | Desde la Fiscalía General de la Nación solicitan búsqueda en bases de datos para determinar registros de víctimas por el delito de secuestro extorsivo y registros de desmovilizados, para el año 1999 y 2000, en los municipios de Barbosa, Alejandría, Concesión, San Vicente, Santo Domingo y otros del departamento de Antioquia. | Aplicativo SAIA - 202302030559-1 |
| 137 | 17/1/2023 | Desde la Gobernación de Arauca solicitan acompañamiento para avanzar en el cumplimiento de lo ordenado en Sentencia del 24 de febrero de 2015 de justicia y Paz. | Aplicativo SAIA - 202302081100660-1 |
| 203 | 23/1/2023 | Desde el Colegio Colombiano del Administrador Público solicitan información de los funcionarios, contratistas, provisionales y/o de cualquier otro funcionario, independientemente de la modalidad de vinculación con su entidad, que ostenten el título profesional de Administrador Público. | Aplicativo SAIA - 202302166000990-1 |
| 236 | 25/1/2023 | Desde la Fiscalía General de la Nación solicitan información relacionada con hechos de violencia el día 5 de febrero de 1979, en la Inspección de Santa Elena Municipio Roncesvalles-Tolima. | Aplicativo SAIA - 202302083000714-1 |

De la verificación realizada, se observa que el CNMH respondió de fondo y de manera completa, se procura el lenguaje claro, se contesta dentro de los términos establecidos para hacerlo.

Cumplimiento 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-pgrsd-sin-direccion-correo-electronico-o-anonimas/> las publicaciones realizadas durante el primer semestre de la vigencia 2023 y se observa el cumplimiento de los avisos de

| | | | |
|---|--|-----------------|------------|
|  Centro Nacional de Memoria Histórica | Informe de Seguimiento y/o evaluación | CÓDIGO: | CIT-FT-006 |
| | | VERSIÓN: | 002 |
| | | PÁGINA: | 9 de 11 |

notificación, así como las respuestas generadas, dando cumplimiento con la normatividad en mención.

CONCLUSIONES:

De acuerdo con la información suministrada por el la Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Atención al Ciudadano y de conformidad con las verificaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, 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.

Pese a la escasez de personal con la que cuenta el área, se logra realizar una gestión adecuada de los PQRSD recibidos en el CNMH, el valor agregado que brinda Gestión Documental y Atención al Ciudadano, realizando un seguimiento y alertas para vencimiento de términos, siendo esta política de carácter transversal que ocupa todos y cada uno.

Así mismo y de manera respetuosa, en el marco del rol de enfoque hacia la prevención, Control Interno observó aspectos que se vienen realizando de manera adecuada, pero pueden ser objeto de mejora, las cuales se plasman más adelante.

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

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

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Control Interno, en el marco del rol de evaluación y seguimiento, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Efectuar la actualización del Sistema Integrado de Gestión:

0.17 Servicio al ciudadano

Proceso de apoyo


Mostrar registros Filtrar Búsqueda:


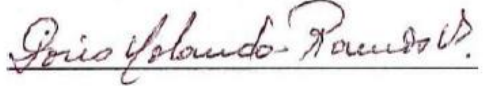
| No | Archivo | Tamaño | Fecha | Opciones |
|----|--|--------------|------------|--|
| 1 | SCI-PO Servicio al ciudadano V5 | 205.5 KBytes | 27/11/2020 | Ver archivo |
| 2 | SCI-PT-001 V1 Protocolo Servicio al Ciudadano | 532.6 KBytes | 27/11/2020 | Ver archivo |
| 3 | SCI-PR-002 V12 Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y Gestión Punto de Atención al Ciudadano. | 1.2 MBytes | 12/10/2021 | Ver archivo |
| 4 | SCI-FT-001 Planilla de solicitud y control de servicio al ciudadano. V3 | 133.3 KBytes | 30/03/2021 | Descargar este archivo |
| 5 | SCI-FT-002 Solicitud de PQRSD v2 | 63.8 KBytes | 17/05/2016 | Descargar este archivo |
| 6 | SCI-FT-003. Aviso de publicación a respuestas a PQRSD v2 | 197.4 KBytes | 30/03/2021 | Descargar este archivo |
| 7 | SCI-FT-006 v2 Caracterización usuarios PQRSD | 40.8 KBytes | 30/03/2021 | Descargar este archivo |

Mostrando 1 a 7 de 7 registros Anterior Siguiente



- Incluir en el Informe de PQRSD, un resumen de las principales quejas y reclamos tanto de la ventanilla hacia adentro como la ventanilla hacia afuera, teniendo en cuenta lo siguiente: *“Una de las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora, está en el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos. Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.”*
- Se recomienda extender la capacitación que recibe Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, sobre lenguaje claro, con el fin de que las áreas obtenga sensibilización. Lo anterior teniendo en cuenta que: *“es de especial relevancia que las entidades apropien la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional, la disminución de los costos de transacción para el ciudadano.”*
- Se recomienda la revisión e implementación de acciones que permitan la visualización de los casos en los que se ha presentado ampliación de términos.
- *Si bien es cierto se realizan sensibilizaciones para que en la entidad se entienda que la política es transversal y responsabilidad de todos, se observó el riesgo de que las solicitudes que llegan a otros correos diferentes a los de atención al ciudadano, no se centralicen y estén por fuera de la estadística, se puede reiterar la sensibilización al respecto.*
- *Se observan necesidades en Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, frente a la normatividad vigente que por falta de personal o presupuesto no permiten el cumplimiento a cabalidad de la política y el relacionamiento con los grupos de valor, en especial ventanilla hacia adentro.*
- Revisar el formulario de encuesta a satisfacción y de ser posible lograr su actualización buscando estrategias para que sea más atractivo y de fácil y concreto diligenciamiento.
- *Se observa el riesgo de gestión del conocimiento, ya que el tema en su gran mayoría reposa sobre la profesional contratista, en caso de su ausencia inesperada.*
- *Para los casos de transferencias por competencias, se recomienda en la respuesta al peticionario incluir el radicado a la entidad competente y en las comunicaciones donde se transfiere a las entidades solicitar copia de respuesta al peticionario e incluirlas como seguimiento en la matriz de control, en los casos en que se reciban comunicados.*
- *Revisar la posibilidad de que la matriz en donde se emite el control para el vencimiento de términos, permita visualizar las veces de reiteración por Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, y así sea más fácil general alertas a las diferentes áreas en pro de la mejora.*

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

| 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> |