

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 13

	día	17	mes	09	Año	2024
--	-----	----	-----	----	-----	------

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 2024
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 2024.
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 2024, 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 2024, así:

Se solicitó a la Dirección Administrativa y Financiera – DAYF – Servicio al Ciudadano, la disposición para atender una prueba de recorrido y mesa de trabajo, con el fin de verificar y evidenciar la gestión realizada a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 13

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



[Inicio](#) ▾
 [Transparencia](#)
[Participa](#)
[Atención y Servicio a la Ciudadanía](#)
[Publicaciones](#) ▾
 [Agenda](#)
[Noticias](#)



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (INFORMES PQRS)

2024

- [Informe Atención al Ciudadano abril a junio 2024](#)
- [Matriz de Control y Seguimiento PQRSD - Segundo trimestre 2024](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - Segundo Trimestre](#)

- [Informe Atención al Ciudadano Enero a Marzo](#)
- [Matriz de Control y Seguimiento PQRSD - Primer Trimestre](#)
- [Caracterización usuarios PQRSD Primer Trimestre](#)

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	3 de 13

En primera instancia, es importante mencionar que el Centro Nacional de Memoria Histórica, enfrentó una contingencia debido a inconvenientes presentados con el aplicativo SAIA, los cuales conllevaron a la implementación de una serie de acciones temporales, que debieron efectuarse de manera manual, con el fin de no interrumpir la adecuada prestación del servicio y atención al ciudadano.

En ese orden de ideas, en su momento la página web de la entidad registraba la siguiente información:

“Debido a las contingencias presentadas con el Formulario PQRSD. Se aclara actualmente que, los únicos canales disponibles y autorizados para la recepción de PQRSD son; vía correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co, vía telefónica 601 7965050 extensión 182 atención al ciudadano, y/o presencial en la Carrera 7 #32 -42 Piso 2 local, ventanilla única presencial, Piso 30 servicio al ciudadano. “

En consecuencia, todos los radicados se llevaron en archivo Excel con un número de Registro Temporal, y en esa misma lógica se llevaron los registros de las repuestas emitidas a las diferentes PQRSD.

Esta contingencia tuvo lugar en lo corrido del primer semestre de 2024, durante el 1 de enero a 31 de mayo de 2024, con un total de ochocientas treinta y siete (837) solicitudes, con radicado temporal. Una vez se reestablece el servicio del aplicativo SAIA, se inicia la migración de estas solicitudes de manera manual y procurando conservar el mismo número de registro. A 30 de junio de 2024, se logra el cargue total.

Una vez se efectúa este paso de migración y con el fin de efectuar de manera completa, en el aplicativo SAIA, la gestión de cada radicado, se debe efectuar la asignación al área correspondiente para el respectivo cierre de gestión. Para ello se emite Circular Interna No. 08 de 2024, se efectúan, por parte del grupo de gestión documental y servicio al ciudadano, las charlas de socialización e interiorización de las actividades a seguir. En este entendido a la fecha y de conformidad con la información recibida por el auditado, aproximadamente la asignación se ha efectuado en un 10% y se tiene previsto lograr su asignación total con un plazo máximo a 31 de diciembre de 2024.

Control Interno, en el marco de su función de prevención, recomienda la toma de acciones necesarias a fin de que se logre la asignación y gestión total de las solicitudes recibidas durante la contingencia, antes de la terminación de los contratos de apoyo y prestación de servicios.

A continuación, se presentan los criterios verificados y las observaciones correspondientes, en relación con la gestión de las PQRSD en el Centro Nacional de Memoria Histórica, durante el primer semestre de 2024:

1. Comportamiento general de las PQRSD, comparativo del periodo de enero a junio de las vigencias 2023 versus 2024.

Conforme a la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano, correspondiente al registro de las matrices para control formuladas de las vigencias 2023 y 2024 (Del 1 de enero al 30 de junio), a continuación, se presenta un comparativo y su respectiva variación, del desarrollo de las PQRSD:



VARIACIÓN TOTAL PQRSD SEMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD	Primer semestre 2023	Primer semestre 2024	Variación
Acción de Tutela	0	0	0
Consulta	0	1	1
Denuncia	1	2	1
Petición	196	172	-24
Felicitación	1	0	-1
Petición de documentos	105	134	29
Petición de interés general	96	97	1
Petición de interés particular	68	212	144
Solicitud de información	276	183	-93
Traslado por Competencia	59	32	-27
Queja	1	2	1
Sugerencia	1	0	-1
Solicitudes Congreso	0	2	2
TOTALES	804	837	33

Fuente: Matriz para control formulada 2023 y 2024 (Del 1 de enero al 30 de junio)

De conformidad con el comparativo efectuado en la tabla que antecede se resalta lo siguiente:

Con relación a las acciones de tutela es la Oficina Asesora Jurídica, siendo esta oficina la encargada de su gestión y respuesta dentro de los términos de ley.

Como se observa, la mayor afluencia de solicitudes que recibe el Centro Nacional de Memoria Histórica obedece a petición de interés particular, solicitud de información y petición. Se destaca que para el año 2024, el mayor incremento de solicitudes ha sido 144 peticiones de interés particular, una vez revisados los asuntos correspondientes se observa gran interés por la solicitud de las publicaciones – libros que ha generado la entidad.

Por otra parte, se observa entre los mayores valores de variación una disminución de 93 solicitudes relacionadas con la solicitud de información, lo que denota la mejora en los procesos de rendición de cuentas y acceso a la información web.

En términos generales no se encuentran grandes diferencias entre las vigencias, se concluye que las PQRSD mantienen un nivel similar de demanda y pese a la contingencia presentada con el aplicativo SAIA, se gestionó la totalidad.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	5 de 13

2. 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.*

Durante el primer semestre de 2024, el grupo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, ha dado cumplimiento a la norma referenciada, toda vez que, con una periodicidad trimestral ha emitido informe sobre la gestión que se le ha dado a las PQRSD.

En relación al mayor número de solicitudes, se observa que se áreas como Dirección General, DayF, Contratos, Dirección de Acuerdos de la verdad, Territorialización, Estrategia de Comunicaciones.

En cuanto a la presentación de 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, o planes o acciones de mejora, que hayan surgido en ese contexto.

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 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. Para el primer semestre de 2024, de un total de 837 solicitudes, nueve (9) fueron respondidas de manera extemporánea.

Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, *que establece la “Ampliación de términos para atender las peticiones.*

Para el primer semestre de 2024, de un total de 837 solicitudes, se hizo uso de la solicitud de ampliación de términos en siete (7) solicitudes. Se observa que, en la matriz de control, se acogieron las recomendaciones de control interno y se incluyó una columna en donde se registra si la solicitud requirió esta opción.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	6 de 13

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.*

Durante el primer semestre de 2024, debido a la contingencia presentada con el aplicativo de Gestión Documental SAIA, la asignación de radicado se efectuó de forma manual y temporal, guardando un consecutivo, fecha y hora en que ingresó la PQRSD, sin importar el canal de atención fuese presencial o por medio del chat. Lo anterior permitió el cumplimiento del derecho a turno y la trazabilidad de las solicitudes que allegadas.

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.*

Durante la contingencia presentada con la herramienta tecnológica SAIA, se tomaron las medidas que permitieron el registro en forma consecutiva (turno) de todas las solicitudes incluyendo las PQRSD allegadas a la entidad. Con la normalización del aplicativo se efectuó la migración de todos los radicados temporales los cuales tuvieron ocasión desde el 1 de enero al 31 de mayo de 2024, terminando su aplicación con el número de radicado 202406056002429-2 y se inicia la operación en el aplicativo con el número de radicado 202406056002433-2.

Durante la prueba de recorrido, se observó que al efectuar las asignaciones de los radicados temporales en SAIA, siete radicados no quedaron con el mismo número. Control Interno efectúa la recomendación, resaltando la importancia de evidenciar la trazabilidad de dicha novedad, a fin de que, en futuras búsquedas, el profesional que se encuentre a cargo conozca e identifique fácilmente la situación presentada.

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

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	7 de 13

considera el componente de y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la implementación de actividades.

En relación con la actividad del PAAC: *“Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por el CNMH.”* Se recomienda la búsqueda de estrategias o acciones que permitan mejorar la participación de la ciudadanía, con el fin de lograr la medición referida, con un contenido más robusto, teniendo en cuenta el número considerable de peticiones que recibe el CNMH.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que en atención a la Ley 2195 de 2022 de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción, se requiere efectuar la transición total del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a un Programa de Transparencia y Ética Pública, por lo que Control Interno invita al grupo de Servicio al Ciudadano en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, para efectuar la revisión y el despliegue de acciones que permitan dar cumplimiento a este proceso requerido por la Secretaría de Transparencia.

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.*

El punto de atención del CNMH está ubicado en el segundo piso del Centro Comercial San Martín, 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*

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	8 de 13

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 definió el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea

Para el primer semestre de 2024, el profesional a cargo de la atención al ciudadano, realizó la atención personal de peticionarios, diligenciando el formulario respectivo y haciendo entrega del respectivo radicado.

Para el resto de los canales se fijó el mensaje que se presenta a continuación:

“Debido a las contingencias presentadas con el Formulario PQRSD. Se aclara actualmente que, los únicos canales disponibles y autorizados para la recepción de PQRSD son; vía correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co, vía telefónica 601 7965050 extensión 182 atención al ciudadano, y/o presencial en la Carrera 7 #32 -42 Piso 2 local, ventanilla única presencial, Piso 30 servicio al ciudadano. “

Así mismo, en el link web: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/> se pueden consultar los medios idóneos para recibir solicitudes de información, que tiene el CNMH y por los cuales cumple con los criterios del artículo verificado:

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.

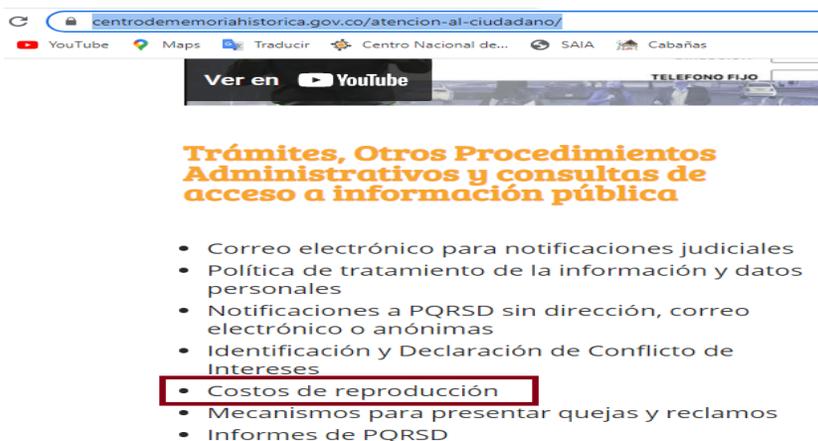
Durante la contingencia se asignó número de radicado temporal, teniendo en cuenta que el aplicativo SAIA no se encontraba en funcionamiento, el seguimiento a las solicitudes se efectuó de manera telefónica, chat o correo.

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

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	9 de 13

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://centrodehistoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/resoluciones/2017/052.pdf>



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 PQRSD sin dirección, correo electrónico o anónimas
- Identificación y Declaración de Conflicto de Intereses
- **Costos de reproducción**
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos
- Informes de PQRSD

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.”

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	10 de 13

El CNMH ha hecho uso de lo establecido en el párrafo referido y de acuerdo con la recomendación de Control Interno, se incluyó en la matriz de control, la columna que permite identificar las solicitudes de prórroga.

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 Díez (10) PQRSD, entre tutelas, derechos de petición, solicitudes de información y consultas.

Se muestran a continuación aquellas que fueron seleccionadas:

Consecutivo Radicado	Fecha	Tema asunto y observaciones	Medio de respuesta y número de radicado
28	9/01/2024	Solicitud certificado de ejecución de contrato de prestación de servicios	Correo electronico, RT-PQRS 20240111600026-1
36	9/01/2024	Solicitud para conocer instalaciones del museo	Correo electronico, RT-CE 20230119600078-1
249	22/01/2024	Solicitud para obtener informes en fisico	Correo electronico,RT-PQRS 202402026000207-1
632	16/02/2024	Solicitud apoyo en colegios de puerto gaitán sobre informe violencia paramiliar en la altillanura	Correo electronico, RT- CE 202402276000525-1
675	20/02/2024	Acompañamiento en el proceso Velos de Memoria	Correo electronico, RT-PQRS 202402276000551-1
865	1/03/2024	Entidad solicita información sobre el proceso de restitución de derechos etnico- territoriales	Correo electronico, RT-PQRS 202403156000824-1
1159	21/03/2024	Solicitud de apoyo para gestionar con el centro de memoria histórica su certificado de aporte a la verdad	Correo electronico, RT-PQRS 202403216000907-1
1817	6/05/2024	Solicitud pago anticipado evento realizado en territorio.	Correo electronico, RT-PQRS 2024051060001844-1
2125	21/05/2024	Solicitud apoyo Iniciativas de memoria en municipios del país	Correo electronico, RT-PQRS 2024052760002063-1
2142	22/05/2024	Realizan invitación de participación al CNMH y autorización exhibición medios audiovisuales	Aplicativo SAIA, 202406131000415-1

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	11 de 13

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-pqrsd-sin-direccion-correo-electronico-o-anonimas/> las publicaciones realizadas durante el primer semestre de la vigencia 2024 y se observa el cumplimiento de los avisos de 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 Control Interno, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, 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.

Se resaltan, por parte del grupo de servicio al ciudadano, las acciones, la oportunidad y el control que se llevaron a cabo ante el incidente presentado, que no permitió el desarrollo óptimo a nivel tecnológico aplicativo SAIA.

El aplicativo SAIA o la plataforma tecnológica que lo asiste, presenta fallas constantes. Es importante, que por parte de la alta dirección, se consideren los inconvenientes presentados y se tomen las acciones pertinentes, que permitan superar las brechas y la materialización del riesgo.

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

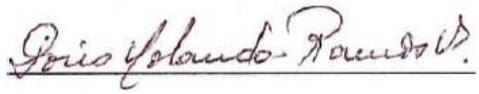
OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

- Culminar la actualización del Sistema Integrado de Gestión.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	12 de 13

- Aunque ya aumento el número de encuestas diligenciadas por los usuarios, en relación a la vigencia anterior se mantiene la observación de 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.”*
- Efectuar las actividades pertinentes, para culminar la asignación y depuración con cada proceso, de la migración de los radicados temporales, conforme a la contingencia presentada.
- Dar atención a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción, en donde se requiere efectuar la transición total del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a un Programa de Transparencia y Ética Pública, para el caso todo lo relacionado al componente de servicio al ciudadano, dando cumplimiento a lo requerido por la Secretaría de Transparencia.
- Transferencia de conocimiento del profesional contratista, que lleva a cargo la gestión de la PQRSD, para que en caso de ausencia no se vea afectada la adecuada consulta.
- Mantener y comunicar las rutas de acción, para la falla constante que viene presentando SAIA, teniendo en cuenta que los inconvenientes se deben más a soportes tecnológico y no a la gestión de Servicio al Ciudadano.

FIRMAS RESPONSABLES	
Evaluador:  <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> Liz Milena García Rodríguez Profesional Especializado	Vo. Bo.  <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> Doris Yolanda Ramos Asesora de Control Interno



Centro Nacional
de Memoria Histórica

**Informe de Seguimiento y/o
evaluación**

CÓDIGO:	CIT-FT-006
VERSIÓN:	002
PÁGINA:	13 de 13