

INSUMOS PARA DOCUMENTO EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

1. Recolección y sistematización de los comentarios y preguntas frecuentes expresadas a través de las redes sociales y del sitio web, formularios correo-e:

La recolección y sistematización de los comentarios y preguntas frecuentes se realizaron a través de medios de atención presencial y virtual, garantizando la participación activa de las ciudadanas y ciudadanos y garantizando la transparencia en el proceso.

Durante la rendición de cuentas, llevada a cabo el día 05 de diciembre de 2024 en el Centro Cultural Gabriel García Márquez (Calle 11 N° 5 -60) y transmitida a través de la plataforma YouTube en la cuenta oficial del CNMH, se recopilaron cuatro (04) preguntas durante la transmisión y tres (03) PQRSD en el Centro, con los formatos autorizados por la entidad: SCI-FT-002 Solicitud PQRSD y SCI-FT-006 V2 Caracterización usuarios PQRSD.

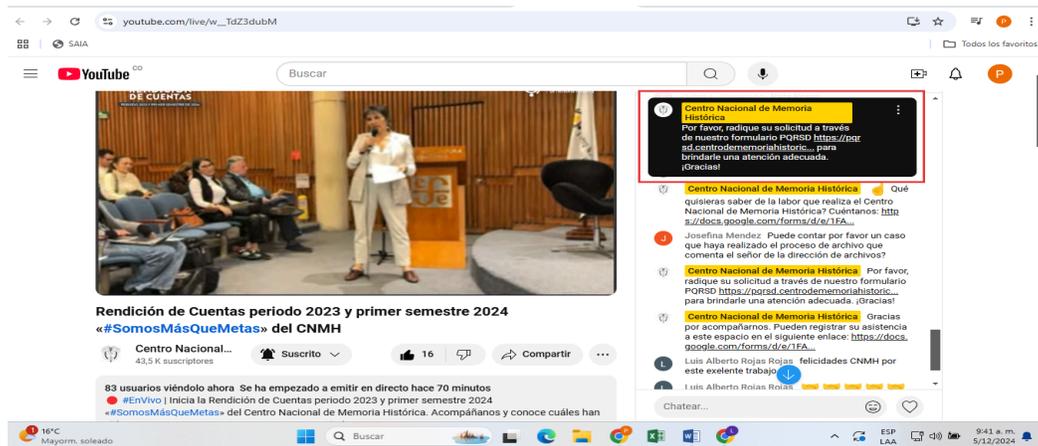
- **Preguntas en Vivo por medios digital:**

En la plataforma Youtube, se tomaron notas en tiempo real de cuatro (04) preguntas, las cuales fueron respondidas en vivo y se relacionan a continuación:

ítem	Pregunta	Respuesta	Funcionario / contratista responsable de ofrecer respuesta
1	¿Se ha podido documentar desde el CNMH, la presencia del paramilitarismo en el caribe colombiano, entendiéndolo no solo la presencial, sino su fuente de financiación?	A partir de la hora 1:45 minutos, se puede consultar en detalle la respuesta a la pregunta.	Carlos Mario López Director Técnico de Acuerdos de la Verdad
2	¿Este proyecto que comentan de Co-construir en cuánto tiempo se ha ejecutado? Van a realizar este proyecto Co- construir en otros espacios?	A partir de la hora 1:48 minutos, se puede consultar en detalle la respuesta a la pregunta.	Paola Camargo Contratista de Pedagogía
3	Puede contar por favor un caso que haya realizado el proceso de archivo que comenta el señor de la Dirección de Archivos?	A partir del minuto 49:05 segundos, se puede consultar en detalle la respuesta a la pregunta.	Gilberto Alejandro Villa Director Técnico de Archivo de los Derechos Humanos
4	Buen trabajo el de los museos, pero si se termina ese edificio de la 26 o no se va a hacer porque uno pasa y no se ve nada	A partir de 1:50 minutos, se puede consultar en detalle la respuesta a la pregunta.	María Gaitán Valencia Directora General

Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=w_TdZ3dubM

Durante la transmisión se fijó el link del formulario web PQRSD en el chat de la plataforma YouTube para aquellos ciudadanos y ciudadanas que requerían un trámite formal, como se observa a continuación:



Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=w_TdZ3dubM

- **PQRSD en sitio presencial de la rendición de cuentas.**

Se recibieron tres (03) solicitudes en sitio por parte de los asistentes a la rendición de cuentas del CNMH, las cuales fueron registradas en el gestor documental de la entidad (SAIA), con los siguientes números de radicados para garantizar su adecuada trazabilidad:

Ítem	Número de radicado de entrada SAIA	Solicitud	Asignado A	Fecha límite de respuesta	Estado
1	202412065646-2	¿Qué documentos existen o están en preparación de la memoria histórica del Cañón de Anaime, Vereda Potosí en Cajamarca Tolima?	Dirección de Archivo de Derechos Humanos	30/12/2024	En trámite
2	202412065647-2	Felicitación al equipo del CNMH, en especial al equipo de comunicaciones.	Dirección General / Estrategia de Comunicaciones	30/12/2024	En trámite

3	202412065648 -2	Felicitación al CNMH	Dirección Administrativa y Financiera / Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	30/12/2024	Se dio respuesta el día 9/12/2024, mediante radicado de salida en SAIA 20241209600 9065-1
---	--------------------	----------------------	--	------------	---

A la fecha del presente informe, dos (02) solicitudes se encuentran en trámite de respuesta por parte de Dirección de Archivo de Derechos Humanos y Dirección General / Estrategia de Comunicaciones, atendiendo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Este proceso asegura un manejo ordenado de la información y refuerza el compromiso de la entidad con la transparencia y la rendición de cuentas.

Para efectos de notificación, las respuestas se remitirán a los correos electrónicos proporcionados por los ciudadanos y ciudadanas, y se utilizará el servicio de notificación electrónica certificada, para garantizar la entrega, apertura y lectura de las respuestas.

Las solicitudes serán incluidas en el cuarto informe trimestral PQRSD que comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024 y, posteriormente serán publicadas en la página web <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/>

2. Seguimiento PQRSD

Previa lectura y análisis de las solicitudes, se procedió mediante correo electrónico pqrs@cnmh.gov.co y el gestor documental SAIA con la asignación a servidores y contratistas responsables de emitir respuesta, la cual deberá ser clara, precisa y de fondo, a las inquietudes radicadas por la ciudadanía.

Para ello se inició con la actividad de seguimiento diario mediante SAIA, como se evidencia a continuación:

Asignación en correo electrónico radicado 202412065646-2:

ASIGNACIÓN PQRSD 202412065646-2



PQRs CNMH <pqrs@cnmh.gov.co>

vie, 6 dic, 11:13 (hace 4 días)



Cordial saludo,

Por medio de la presente se asigna PQRSD bajo radicado 202412065646-2.

Se remite a Dirección de Archivo de Derechos Humanos para consolidar respuesta mediante SAIA.

Fecha límite: 30 de diciembre de 2024 – 15 días hábiles. Conforme al reglamento de competencias en materia de PQRSD del CNMH-Resolución 039 de 2021).

Recuerde que, si la solicitud no es competencia del área, deberá devolverla al correo pqrs@cnmh.gov.co y en la herramienta SAIA en la opción "devolver el documento", a más tardar el día hábil siguiente de haber sido recibida.



Nota: De acuerdo con el Reglamento Interno de PQRSD, no es procedente transferir la competencia de la asignación a otra área, funcionario y/o contratista, sin aviso previo a Servicio al Ciudadano.

Asignación en SAIA 202412065646-2:

Radicado No 5646	
Nombre de Empresa y/o Entidad Destinataria	NO
Gestión de PQRSD	Se remite a DADH a fin de brindar información y en caso compartir documentación al ciudadano. Cordial saludo, Por medio de la presente se asigna PQRSD bajo radicado 202412065646-2. Se remite a Dirección de Archivo de Derechos Humanos para consolidar respuesta mediante SAIA. Fecha límite: 30 de diciembre de 2024 – 15 días hábiles. Conforme al reglamento de competencias en materia de PQRSD del CNMH-Resolución 039 de 2021).
Observaciones	Recuerde que, si la solicitud no es competencia del área, deberá devolverla al correo pqrs@cnmh.gov.co y en la herramienta SAIA en la opción "devolver el documento", a más tardar el día hábil siguiente de haber sido recibida. Nota: De acuerdo con el Reglamento Interno de PQRSD, no es procedente transferir la competencia de la asignación a otra área, funcionario y/o contratista, sin aviso previo a Servicio al Ciudadano.
Anexos	Agradecemos su atención y pronta colaboración.

Alertas diarias 202412065646-2:

<input type="checkbox"/>	☆	yo	Documentos Pendientes - 67583e89b1b38 --06 5646 REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	8:13
<input type="checkbox"/>	☆	yo	Documentos Pendientes - 67583de5cb6ac --06 5646 REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	8:11
<input type="checkbox"/>	☆	yo	Documentos Pendientes - 6756ed66b061f --06 5646 REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	9 dic
<input type="checkbox"/>	☆	yo	Documentos Pendientes - 6756ecfc872aa --06 5646 REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	9 dic

Fuente: correo electrónico notificacionespqrs@cnmh.gov.co

Asignación en correo electrónico radicado 202412065647-2:

ASIGNACIÓN PQRSD 202412065647-2

P PQRs CNMH <pqrs@cnmh.gov.co> vie, 6 dic, 11:23 (hace 4 días)

Cordial saludo,

Por medio de la presente se asigna PQRSD bajo radicado **202412065647-2**.

Se remite a Estrategia de Comunicaciones para consolidar respuesta mediante SAIA.

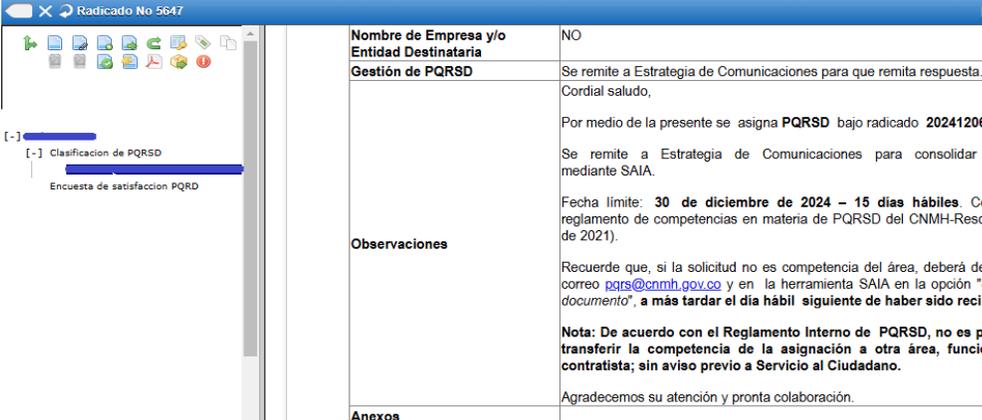
Fecha límite: **30 de diciembre de 2024 – 15 días hábiles**. Conforme al reglamento de competencias en materia de PQRSD del CNMH-Resolución 039 de 2021).

Recuerde que, si la solicitud no es competencia del área, deberá devolverla al correo pqrs@cnmh.gov.co y en la herramienta SAIA en la opción "devolver el documento", a más tardar el día hábil siguiente de haber sido recibida.



Nota: De acuerdo con el Reglamento Interno de PQRSD, no es procedente transferir la competencia de la asignación a otra área, funcionario y/o contratista; sin aviso previo a Servicio al Ciudadano.

Asignación en SAIA 202412065647-2:



Nombre de Empresa y/o Entidad Destinataria	NO
Gestión de PQRSD	Se remite a Estrategia de Comunicaciones para que remita respuesta. Cordial saludo, Por medio de la presente se asigna PQRSD bajo radicado 20241206 Se remite a Estrategia de Comunicaciones para consolidar respuesta mediante SAIA. Fecha límite: 30 de diciembre de 2024 – 15 días hábiles . Co reglamento de competencias en materia de PQRSD del CNMH-Resol de 2021).
Observaciones	Recuerde que, si la solicitud no es competencia del área, deberá de correo pqrs@cnmh.gov.co y en la herramienta SAIA en la opción "o documento", a más tardar el día hábil siguiente de haber sido recit Nota: De acuerdo con el Reglamento Interno de PQRSD, no es pr transferir la competencia de la asignación a otra área, funcio contratista; sin aviso previo a Servicio al Ciudadano.
Anexos	Agradecemos su atención y pronta colaboración.

Alertas diarias 202412065647-2:

📧	🌟	📅	yo	Documentos Pendientes - 67583bf26a3d3 - -06 5647	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	8:02
📧	🌟	📅	yo	Documentos Pendientes - 6756ea9823dfd - -06 5647	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	9 dic
📧	🌟	📅	yo	Documentos Pendientes - 6756ea8994ac6 - -06 5647	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS Nom...	9 dic

Fuente: correo electrónico notificacionespqrs@cnmh.gov.co

Asignación en correo electrónico radicado 202412065648-2:

ASIGNACIÓN PQRSD 202412065648-2



PQRS CNMH <pqrs@cnmh.gov.co>

vie, 6 dic, 11:32 (hace 4 días)

Cordial saludo,

Por medio de la presente se asigna PQRSD bajo radicado 202412065648-2.

Se remite a Gestión Documental para consolidar respuesta mediante SAIA.

Fecha límite: 30 de diciembre de 2024 – 15 días hábiles. Conforme al reglamento de competencias en materia de PQRSD del CNMH-Resolución 039 de 2021).

Recuerde que, si la solicitud no es competencia del área, deberá devolverla al correo pqrs@cnmh.gov.co y en la herramienta SAIA en la opción "devolver el documento", a más tardar el día hábil siguiente de haber sido recibida.



Nota: De acuerdo con el Reglamento Interno de PQRSD, no es procedente transferir la competencia de la asignación a otra área, funcionario y/o contratista; sin aviso previo a Servicio al Ciudadano.

Asignación en SAIA 202412065648-2:

The screenshot shows the SAIA interface for Radicado No 5648. On the left, there is a sidebar with icons for document management and a list of items: '[-] Clasificación de PQRSD', '[-] Encuesta de satisfacción PQRS', and '5'. The main area is divided into two sections: 'Entidad Destinataria' and 'Observaciones'. The 'Entidad Destinataria' section is titled 'Gestión de PQRSD' and contains the following text: 'Se remite a Gestión Documental para que remita respuesta.', 'Cordial saludo,', 'Por medio de la presente se asigna PQRSD bajo radicado 202412065648-2.', 'Se remite a Gestión Documental para consolidar respuesta mediante SAIA.', 'Fecha límite: 30 de diciembre de 2024 – 15 días hábiles. Conforme al reglamento de competencias en materia de PQRSD del CNMH-Resolución 039 de 2021).', 'Recuerde que, si la solicitud no es competencia del área, deberá devolverla al correo pqrs@cnmh.gov.co y en la herramienta SAIA en la opción "devolver el documento", a más tardar el día hábil siguiente de haber sido recibida.', and 'Nota: De acuerdo con el Reglamento Interno de PQRSD, no es procedente transferir la competencia de la asignación a otra área, funcionario y/o contratista; sin aviso previo a Servicio al Ciudadano.' The 'Observaciones' section is currently empty.

Alertas diarias 202412065648-2:

No se remitió alerta, debido a que el día 09 de diciembre de 2024 se emitió respuesta por la Dirección encargada.

Diariamente se envían alertas de las dos solicitudes en trámite, en aras de garantizar la respuesta en el término otorgado por la Ley.