

PRIMER INFORME TRIMESTRAL 2025

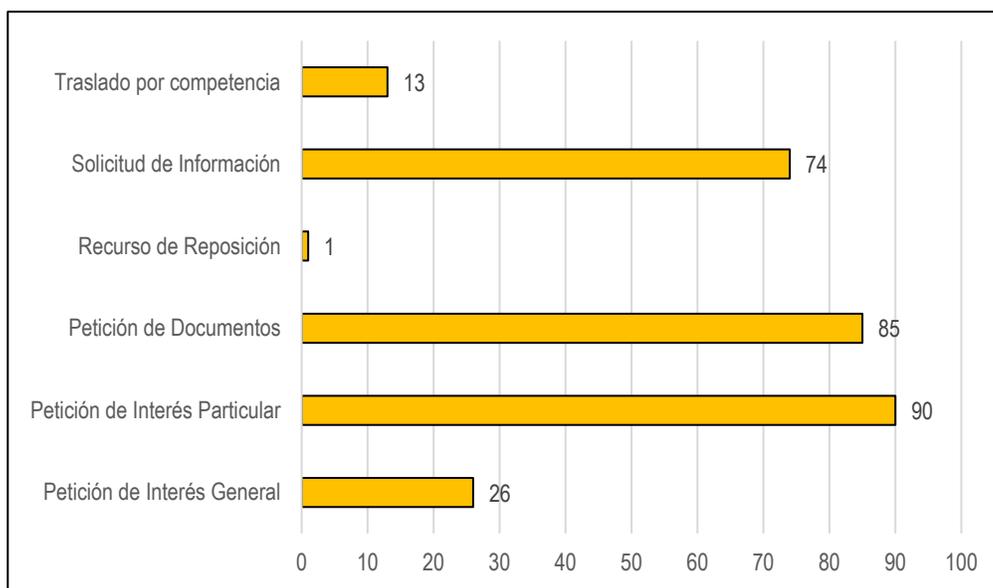
Introducción:

El Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH), en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y en el artículo décimo primero de la Resolución 039 de 2021 del CNMH, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y tramitadas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025.

El propósito del informe es presentar seguimiento y la gestión de las PQRSD en el CNMH, con el fin de determinar el cumplimiento de la oportunidad en las respuestas dadas por los responsables del proceso.

1. Cantidad de PQRSD recibidas en el trimestre:

La base de análisis se centra en las peticiones ingresadas en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA, en total se identificaron un número de 289 PQRSD reportadas así:



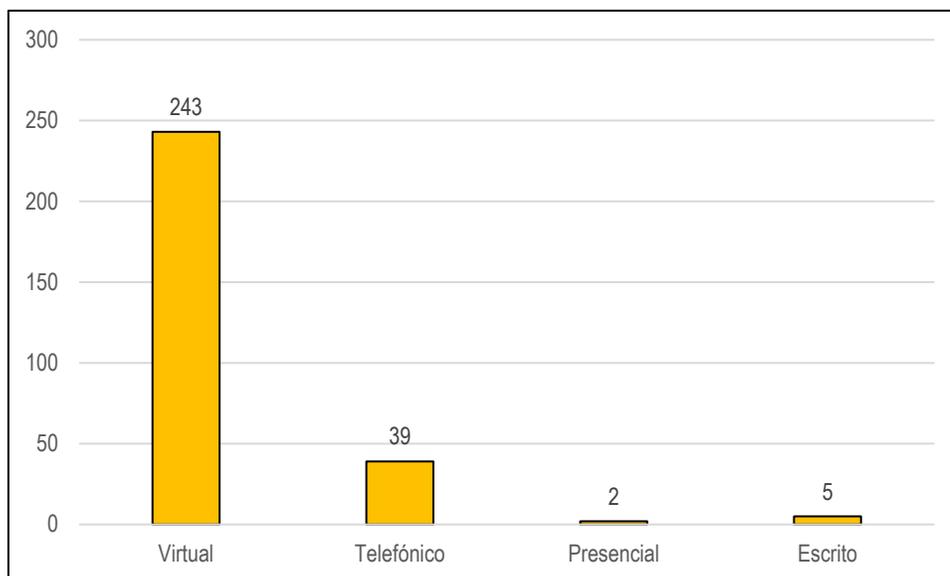
La tipología documental con mayor demanda corresponde a las peticiones de interés particular, el 18% fueron gestionadas por la Dirección de Archivo de Derechos Humanos por su labor de recopilar información, documentos y /o testimonios para la contribución de la memoria y el 0,3% correspondiente a 1 solicitud correspondió a recurso de reposición asignado a la Dirección Museo de la Memoria para su respectivo trámite.

2. Cantidad de PQRSD tramitadas según el canal de atención:

El CNMH, cuenta con cuatro canales de atención para la recepción de peticiones: presencial, escrito, telefónico y virtual.

- Canal presencial: Se realiza mediante el contacto directo y personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, se lleva a cabo en la instalación física del CNMH en la Carrera 7 número 32 42 piso 30.
- Canal escrito: Hace referencia a toda aquella petición escrita que los ciudadanos que pueden radicar en la ventanilla única dispuesta por la entidad, ubicada en la Carrera 7 número 32 42 piso 2 local 211.
- Canal telefónico: Se acompaña en el registro de formulario web PQRSD, enlace: https://pqrds.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php.
- Canal virtual: A través del correo institucional de la entidad radicacion@cnmh.gov.co

A continuación, una gráfica que discrimina las 289 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención:



El canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el virtual con un 84%, el segundo canal fue telefónico con un 13%, el tercer canal fue escrito 2% y por último el canal presencial con 1%.

3. PQRSD gestionadas por Dirección, Grupo u Oficina:

Atendiendo la estructura interna establecida en el artículo 8 del Decreto 4803 de 2011 la entidad cuenta con 6 direcciones (Dirección General, Dirección para la Construcción de Memoria Histórica, Dirección de Archivo de Derechos Humanos, Dirección de Museo de Memoria Histórica, Dirección de Acuerdos de la Verdad y Dirección Administrativa y

Financiera. Dos oficinas (Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control Interno) y un Grupo de Planeación, para mejor identificación. A continuación, se presenta un gráfico así:

Dirección responsable de consolidar	Cantidad de radicados asignados
D. Acuerdos de la Verdad	7
Despacho	7
D. Administrativa y Financiera	113
Adquisición Bienes y Servicios	63
Despacho	2
Gestión Ambiental	1
Servicio al Ciudadano	19
Operador Logístico	1
Talento Humano	25
Tesorería	2
D. Archivo Derechos Humanos	39
Despacho	39
D. Construcción Memoria Histórica	32
Despacho	11
Estrategia de Reparaciones	3
Iniciativas de Memoria Histórica	18
D. Museo de la Memoria	16
Despacho	16
Dirección General	73
Comité de Convivencia Laboral	1
Cooperación Internacional	1
Despacho	1
Estrategia de Comunicaciones	15
Observatorio de Memoria y Conflicto	21
Pedagogía	27
Territorialización	7
Grupo de Planeación	2
Despacho	2
Oficina Asesora Jurídica	7
Despacho	7
Total	289

Para el presente trimestre la Oficina de Control Interno no gestiona PQRSD.

Frente al gráfico anterior, se identifica que el mayor número de solicitudes se gestionan en la Dirección Administrativa y Financiera por el equipo de Adquisición Bienes y Servicios esto se debe al gran volumen de certificaciones

contractuales en prestación de servicios de apoyo a la gestión y/o servicios profesionales. La Dirección General, ocupó el segundo lugar por el equipo de pedagogía debido al establecimiento de relaciones y alianzas con el sector educativo y las organizaciones de la sociedad civil que coadyuven al logro del objeto misional de la Entidad y el tercer lugar lo ocupó la Dirección de Archivo de Derechos Humanos por el uso y manejo de la plataforma virtual de archivo de derechos humanos la cual contiene procesos de fortalecimiento de archivos de organizaciones sociales, personales y familiares que cuentan con documentación que evidencia graves violaciones a los derechos humanos e infracciones al DIH con ocasión del conflicto armado interno.

4. Radicados extemporáneos.

La oportunidad en la respuesta a las PQRSD se considera cuando estas son respondidas dentro del término establecido por la Ley. De esta manera, para este trimestre de las 289 PQRSD tramitadas, la entidad obtuvo una oportunidad de 99,7% que corresponde a 288 PQRSD respondidas dentro de los tiempos establecidos y 0,3% que corresponde a 1 PQRSD respondida fuera del término.

5. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

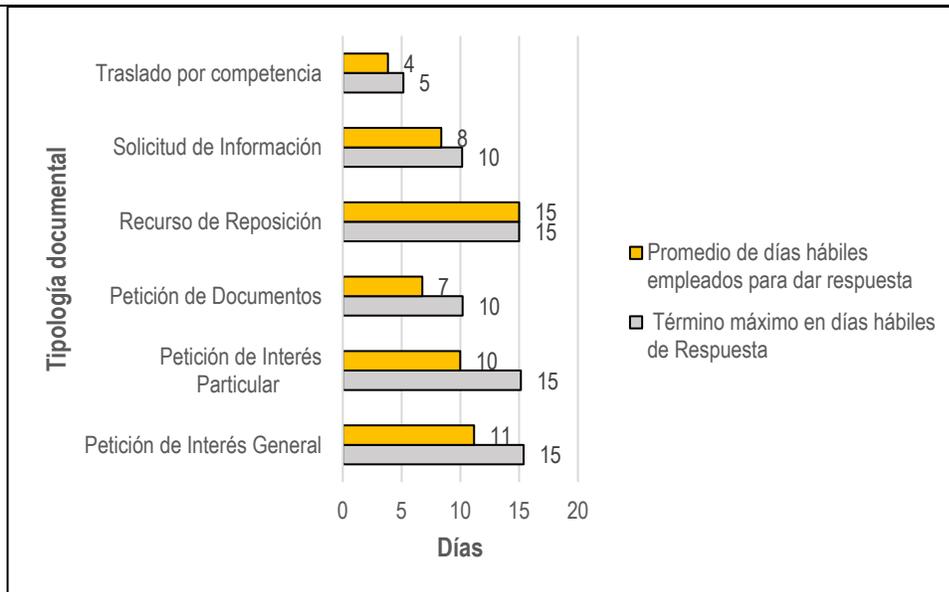
En este trimestre no se recibieron quejas, denuncias, y reclamos que permitieran adelantar trámite alguno por parte de las Direcciones de la entidad.

6. Tiempos de respuesta a PQRSD:

El CNMH asignó un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la entidad para revolverla, salvo norma legal:

Tipología	Términos de atención
Consulta	30 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copia de documentos	10 días hábiles
Traslados por competencia	5 días hábiles

A continuación, se presenta un gráfico que muestra el tiempo empleado de respuesta por las Direcciones, Oficinas u Grupo



7. Peticiones de información:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDEA), se registraron 74 peticiones de información, de las cuales ninguna de las solicitudes recibidas fueron trasladadas a otra institución como tampoco se negó el acceso a la información pública.

Ahora bien, se muestra gráfico del tiempo de respuesta a cada solicitud:

Número de radicado	Fecha de registro	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta (en días)
202501030010-2	3/01/2025	20/01/2025	10
202501070012-2	7/01/2025	14/01/2025	5
202501080013-2	7/01/2025	21/01/2025	9
202501070015-2	7/01/2025	21/01/2025	10
202501086000023-2	8/01/2025	22/01/2025	9
202501086000024-2	8/01/2025	07/02/2025	22
202501086000025-2	8/01/2025	07/02/2025	22
202501080027-2	8/01/2025	15/01/2025	4
202501096000045-2	9/01/2025	23/01/2025	6
202501096000046-2	9/01/2025	23/01/2025	6
202501100047-2	10/01/2025	24/01/2025	9

202501136000052-2	13/01/2025	27/01/2025	4
202501136000053-2	13/01/2025	27/01/2025	4
202501170128-2	17/01/2025	31/01/2025	10
202501170136-2	17/01/2025	31/01/2025	10
202501170151-2	17/01/2025	31/01/2025	10
202501200160-2	20/01/2025	03/02/2025	9
202501210175-2	21/01/2025	11/02/2025	15
202501210180-2	21/01/2025	04/02/2025	4
202501220206-2	22/01/2025	05/02/2025	10
202501220212-2	22/01/2025	05/02/2025	10
202501220213-2	22/01/2025	05/02/2025	10
202501220214-2	22/01/2025	05/02/2025	10
202501220215-2	22/01/2025	05/02/2025	10
202501230219-2	23/01/2025	06/02/2025	9
202501230221-2	23/01/2025	06/02/2025	7
202501230235-2	23/01/2025	06/02/2025	10
202501230236-2	23/01/2025	06/02/2025	10
202501240241-2	24/01/2025	07/02/2025	7
202501240248-2	24/01/2025	07/02/2025	10
202501240249-2	24/01/2025	07/02/2025	10
202501240252-2	24/01/2025	07/02/2025	10
202501240254-2	24/01/2025	07/02/2025	10
202501270264-2	27/01/2025	10/02/2025	7
202501290290-2	29/01/2025	12/02/2025	10
202501300299-2	30/01/2025	13/02/2025	8
202501300304-2	30/01/2025	13/02/2025	10
202501300310-2	30/01/2025	13/02/2025	10
202501300315-2	30/01/2025	13/02/2025	1
202501300317-2	30/01/2025	13/02/2025	10
202501310326-2	31/01/2025	14/02/2025	9
202501310337-2	31/01/2025	14/02/2025	10

202502030356-2	3/02/2025	17/02/2025	8
202502040380-2	4/02/2025	18/02/2025	7
202502060409-2	6/02/2025	20/02/2025	8
202502120517-2	12/02/2025	26/02/2025	9
202502180604-2	18/02/2025	04/03/2025	10
202502190630-2	19/02/2025	05/03/2025	3
202502216000682-2	21/02/2025	07/03/2025	10
202502240696-2	24/02/2025	10/03/2025	9
202503040830-2	4/03/2025	18/03/2025	9
202503060859-2	6/03/2025	20/03/2025	10
202503110940-2	11/03/2025	19/03/2025	6
202503130988-2	13/03/2025	31/03/2025	10
202503156001016-2	17/03/2025	02/04/2025	9
202503171018-2	17/03/2025	28/03/2025	7
202503171019-2	17/03/2025	02/04/2025	9
202503176001041-2	19/03/2025	03/04/2025	4
202503176001042-2	19/03/2025	03/04/2025	4
202503191050-2	19/03/2025	03/04/2025	10
202503191062-2	19/03/2025	03/04/2025	5
202503191063-2	19/03/2025	03/04/2025	10
202503191080-2	19/03/2025	03/04/2025	1
202503201090-2	20/03/2025	04/04/2025	8
202503201103-2	20/03/2025	04/04/2025	0
202503211120-2	21/03/2025	07/04/2025	4
202503251139-2	25/03/2025	08/04/2025	9
202503261162-2	26/03/2025	09/04/2025	En trámite
202503261164-2	26/03/2025	09/04/2025	En trámite
202503271191-2	27/03/2025	10/04/2025	5

202503281207-2	28/03/2025	11/04/2025	En trámite
202503281211-2	28/03/2025	11/04/2025	En trámite
202503281224-2	28/03/2025	11/04/2025	En trámite
202503311233-2	31/03/2025	07/04/2025	10

Nota aclaratoria sobre los tiempos de respuesta: Es importante mencionar que, si bien el término legal para responder las solicitudes de acceso a la información pública es de 10 días hábiles, en algunos casos dicho término fue superado. Esta situación obedeció a actuaciones contempladas en la Ley 1755 de 2015, específicamente en los relacionado con solicitudes de prórroga, reanudación de términos en peticiones incompletas. No obstante, es preciso aclarar, que **ninguno de los tiempos de respuesta excedió los plazos máximos establecidos por la normativa para este tipo de actuaciones.**

Así mismo, se registran 5 solicitudes de información que, a la proyección del presente informe, se encuentran dentro del término legal para resolverlo.

8. Peticiones Anónimas:

Durante el trimestre, en el Centro Nacional de Memoria Histórica, se tramitó (1) PQRSD con la condición de anónimo:

Número radicado entrada	Número radicado salida	Fecha máxima de respuesta
1108	En trámite	11/04/2025

9. Caracterización de usuarios PQRSD

La entidad identifica las características geográficas e intrínsecas de los 289 ciudadanos que radicaron solicitudes, la información es tomada del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA), diligenciada en el formato SCI-FT-006 v2 Caracterización usuarios PQRSD y publicada en la página web <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/>

10. Encuesta de satisfacción PQRSD

Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en las solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA)

El formulario virtual contiene 7 preguntas que evalúan la calidad de la información (comunicación oficial externa de respuesta emitida por el CNMH), estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida.

Sin embargo, como se evidencia en el siguiente cuadro, para este trimestre solo 9 ciudadanos respondieron a las encuestas de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENVIADAS DURANTE PRIMER TRIMESTRE 2025		
MES	CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS RESPONDIDAS
ENERO	111	4
FEBRERO	88	3
MARZO	90	2

Conclusiones

Para el presente trimestre, la entidad representa una oportunidad en las repuestas de sus PQRSD del 99,7%, situación que viene siendo evaluada internamente, debido al vencimiento del 0,3% en 1 petición, se envió correo electrónico al líder del proceso notificando el vencimiento y la importancia de cumplir con los términos, sugiriendo al mismo tiempo planes de mejora para prevenir vencimiento en las peticiones asignadas, desde la Atención al Ciudadano se implementan acciones para mitigar el no cumplimiento de los términos.

Dentro de las acciones internas adelantadas, se contó con:

- Socialización del reglamento 039 de 2021 en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el CNMH.
- Alerta diaria en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA de las peticiones pendientes por gestionar.
- Alerta semanal en correo electrónico institucional con el número de peticiones próximamente a vencer.
- Recordatorio el día de vencimiento de la petición.
- Socialización a toda la comunidad del CNMH sobre el manejo del módulo PQRSD en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA, para reforzar conocimientos y despejar dudas e inquietudes.

Fin del documento.

FIRMA RESPONSABLE

Aprobó:



ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO
Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Lizeth Johanna Huérfano – Contratista 

Revisó: Luis Fernando Sierra Escobar – Profesional Especializado con funciones en Gestión Documental y Servicio al Ciudadano 

Número de transacción de Adobe Acrobat Sign: CBJCHBCAABAAQv6FcZZ8tFI5hNj8DK-6qwpsYPY30Yt

1. Informe de Seguimiento PQRSD

Informe de auditoría final

2025-04-09

Fecha de creación:	2025-04-09
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAQv6FcZZ8tFI5hNj8DK-6qwpsYPYY30Yt

Historial de “1. Informe de Seguimiento PQRSD”

-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.
2025-04-09 - 0:52:07 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a lizeth.huerfano@cnmh.gov.co para su aprobación
2025-04-09 - 0:52:12 GMT
-  lizeth.huerfano@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-04-09 - 0:53:46 GMT
-  El firmante lizeth.huerfano@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Lizeth Huerfano
2025-04-09 - 0:55:16 GMT
-  Lizeth Huerfano (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2025-04-09 - 0:55:18 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) para su aprobación
2025-04-09 - 0:55:20 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-04-09 - 1:00:15 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2025-04-09 - 1:01:13 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a ana.trujillo@cnmh.gov.co para su firma.
2025-04-09 - 1:01:15 GMT
-  ana.trujillo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-04-09 - 19:41:28 GMT
-  El firmante ana.trujillo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Ana María Trujillo Coronado
2025-04-09 - 19:44:40 GMT

 Ana María Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2025-04-09 - 19:44:42 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2025-04-09 - 19:44:42 GMT