

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

	día	28	mes	04	Año	2025
--	-----	----	-----	----	-----	------

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 Servicio al Ciudadano.
Nombre del seguimiento:	Seguimiento a la gestión de PQRSD – Segundo 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 julio a diciembre 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 Control Interno.</p> <p>El periodo evaluado corresponde desde el 1 de julio al 31 de diciembre 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
Liz Milena García Rodríguez (E)	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 segundo 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 segundo semestre de 2024. La cual fue atendida en total disposición.

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

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)

2025



2024



- [Informe Atención al Ciudadano octubre a diciembre 2024](#)
- [Matriz de Control y Seguimiento PQRSD - cuarto trimestre 2024](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - cuarto trimestre](#)

- [Informe Atención al Ciudadano julio a septiembre 2024](#)
- [Matriz de Control y Seguimiento PQRSD - Tercer trimestre 2024](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - Tercer Trimestre](#)

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

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



Teniendo en cuenta que Control Interno durante el primer semestre de 2024, efectuó el seguimiento correspondiente a la gestión de PQRSD, a continuación, se relaciona la verificación de las gestiones de mejora, realizadas por Servicio al Ciudadano, en atención a las recomendaciones realizadas por Control Interno.

OBSERVACIÓN	ACCIONES
Culminar la actualización del Sistema Integrado de Gestión.	El proceso continúa trabajando en la actualización de sus procedimientos y formatos.
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: <i>“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.”</i>	Cada correo de respuesta a una PQRSD invita a la realización de la encuesta de satisfacción, sin embargo, los usuarios no la diligencian. Los informes de atención al ciudadano, publicados en la página web correspondientes al segundo semestre del 2024, consideran una caracterización de los usuarios y determina variables de consulta, que sirven para identificar las temáticas recurrentes de consulta.
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.	Se culmino con 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.	El Procedimiento de PQRSD, manifiesta su interés en participar en las mesas de trabajo que convoque Planeación, con el fin de establecer las actividades de las cuales será responsable conforme a sus funciones específicas, en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública.
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	Se informa que, a nivel de grupo, se han realizado retroalimentaciones, sobre la gestión de PQRSD del CNMH.



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.

Por parte de Tecnologías de la Información se viene ejecutando un proceso contractual, que obedece a la compra de servidores e internet propios, con lo que se busca mejorar las fallas presentadas en el aplicativo SAIA.

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 segundo semestre de 2024:

1. Comportamiento general de las PQRSD, comparativo del periodo de julio a diciembre 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 julio al 31 de diciembre), a continuación, se presenta un comparativo y su respectiva variación, del desarrollo de las PQRSD:

VARIACIÓN TOTAL PQRSD SEMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD	Segundo semestre 2023	Segundo semestre 2024	Variación
Acción de Tutela	1	0	-1
Consulta	3	2	-1
Denuncia	2	2	0
Petición	359	219	-140
Felicitación	1	4	3
Petición de documentos	163	223	60
Petición de interés general	189	191	2
Petición de interés particular	164	413	249
Solicitud de información	490	260	-230
Traslado por Competencia	85	63	-22
Queja	2	3	1
Sugerencia	1	0	-1
Solicitudes Congreso	0	14	14
TOTALES	1460	1398	-62

Fuente: Matriz para control formulada 2023 y 2024 (Del 1 de julio al 31 de diciembre)

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

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, 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. Se destaca que para el año 2024, el mayor incremento de solicitudes ha sido 249 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 230 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.

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 el proceso de Servicio al Ciudadano, para el segundo semestre de 2024,

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 segundo semestre de 2024, el Procedimiento de PQRSD 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 con el mayor número de solicitudes, se observa que se áreas como Dirección General - Comunicaciones, observatorio, Dirección Administrativa y Financiera – Talento Humano, Dirección de Museo.

En cuanto a la presentación de las recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio de PQRSD 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. A la fecha,

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

no se ha recibido quejas relacionadas con los servicios que prestan las áreas misionales.

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 PQRS, el CNMH resuelve y contesta las PQRS de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo. Para el segundo semestre de 2024, de un total de 561 solicitudes, una (1) fue respondida de manera extemporánea.

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

Para el segundo semestre de 2024, de un total de 561 solicitudes, se hizo uso de la solicitud de ampliación de términos en once (11) solicitudes.

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 segundo semestre de 2024 y con la puesta en marcha nuevamente de SAIA, se da cumplimiento a la normatividad en relación.

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 el segundo semestre de 2024, se da cumplimiento a la normatividad en relación.

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,*

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

las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Durante el segundo semestre de 2024, 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.

El Procedimiento de PQRS, manifiesta su interés en participar en las mesas de trabajo que convoque Planeación, con el fin de establecer las actividades de las cuales será responsable conforme a sus funciones específicas, en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública.

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 del proceso de Gestión Documental, pues el proceso de Servicio al Ciudadano no cuenta con personal de planta de nivel asistencial asignado.

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

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

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

La entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

- Atención en la Ventanilla Única de Radicación en la Carrera 7 #32 – 42 Local 211.
- Atención presencial con servicio al ciudadano, en la opción “pida su cita” dispuesta en la página web o sin cita previa en la Carrera 7 #32 – 42 piso 30.
- Atención en Formulario Web https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php
- Atención vía correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co
- Atención telefónica (601) 7965060 extensión 182.

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.

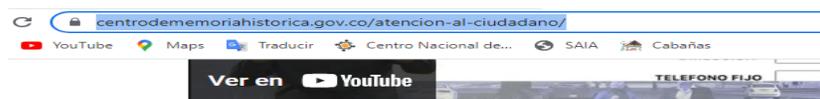
Durante el segundo semestre de 2024, se da cumplimiento a la normatividad en relación y en la respuesta de radicado se brinda la orientación al usuario.

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

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

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>



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.”

El CNMH ha hecho uso de lo establecido en el parágrafo 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 quince (15) PQRSD, entre derechos de petición, solicitudes de información y consultas.

Se muestran a continuación aquellas que fueron seleccionadas:

Número de radicado	Fecha	Tema o asunto	Medio de respuesta y número de radicado
2439	4/06/2024	Ciudadana solicita información sobre la cantidad de las vacantes definitivas y uso de listas de elegibles.	Aplicativo SAIA - 202406176000518-1
2441	4/06/2024	Solicitud acompañamiento para que sea participe de los procesos de reconocimiento que adelanta el municipio de Donmatías	Aplicativo SAIA - 202406262000938-1
2444	4/06/2024	Solicitud información prácticas con el CNMH	Aplicativo SAIA - 202406141000486-1
2514	11/06/2024	Solicitud información sobre proceso de licitación entre el CNMH y Archivos del Estado	Aplicativo SAIA - 202406243000865-1
2624	18/06/2024	Solicitud acompañamiento en presentación de una charla o taller sobre el rol de los procesos de memoria para la construcción de paz en Colombia.	Aplicativo SAIA - 202407101001445-1
2938	9/07/2024	Solicitud priorización IMH para 2025	Aplicativo SAIA - 202407172001721-1
2990	11/07/2024	Solicitud de información sobre bases de datos de imágenes de personas colombianas para investigación de envejecimiento facial	Aplicativo SAIA - 202407303002325-1
3036	16/07/2024	Unidad Nacional de Protección solicita información acerca de hechos, antecedentes del Resguardo Indígena el Oso de la Etnia Yanacóna	Aplicativo SAIA - 202407303002322-1
3327	1/08/2024	Solicitud libro en físico	Aplicativo SAIA - 202408261003455-1
3483	8/08/2024	Solicitud información oferta restaurativa disponible con énfasis en Catatumbo, requerimiento JEP	Aplicativo SAIA - 202408231203411-1
3713	22/08/2024	Apoyo para iniciativa en un proyecto "La ilusión perdida"	Aplicativo SAIA - 202409102004197-1
3905	3/09/2024	Propuesta de museo de memoria abierto para el municipio de Bugalagrande	Aplicativo SAIA - 202409241004908-1
4647	16/10/2024	Solicitud certificado de desmovilizado	Aplicativo SAIA - 202410186006119-1
4961	1/11/2024	Solicitud entrevista con la Directora General	Aplicativo SAIA - 202411261008171-1
5978	27/12/2024	Solicitud certificado de ingresos y retenciones	Aplicativo SAIA - 202501070111-1

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

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/> para el segundo semestre de la vigencia 2024, no se efectuaron solicitudes anónimas.

CONCLUSIONES:

De acuerdo con la información suministrada por el la Dirección Administrativa y Financiera - Proceso Servicio al Ciudadano y de conformidad con las verificaciones realizadas por Control Interno, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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.

La entidad viene tomando acción de mejora ante las constantes fallas del aplicativo SAIA o la plataforma tecnológica que lo asiste, que permitirán superar las brechas y la materialización del riesgo, en cuanto al funcionamiento adecuado de dicho aplicativo.

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

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para el segundo semestre de 2024, no se resaltan observaciones o asuntos con oportunidad de mejora, en relación con el desarrollo del proceso que viene realizando el Servicio al Ciudadano.

FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:  <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Liz Milena García Rodríguez Profesional Especializado</p>	Vo. Bo.  <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">Liz Milena García Rodríguez Asesora de Control Interno (E)</p>
--	---