INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.

Centro Nacional de Memoria Histórica

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL 2025

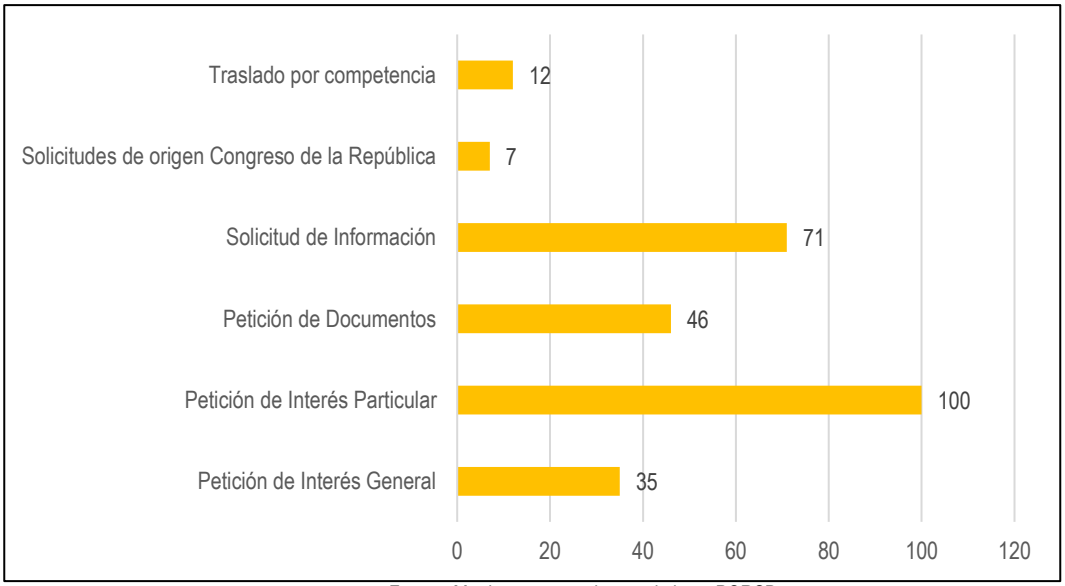
Introducción:

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 (PQRSD) recibidas y tramitadas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 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 271 PQRSD reportadas así:



Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

Durante el trimestre, la tipología documental con mayor demanda correspondió a las peticiones de interés particular, de las cuales el 37%, fueron gestionadas por la Estrategia de Comunicaciones, adscrita a la Dirección General por ser la estrategia que centraliza la disponibilidad física de los libros producidos por la

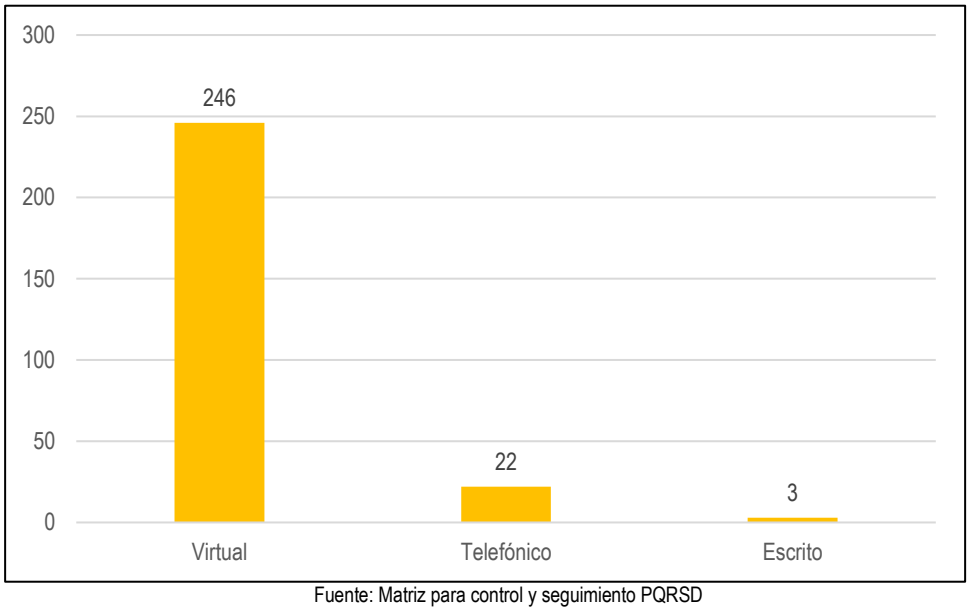
entidad, resultado de informes e investigaciones desarrollados por las direcciones misionales de la entidad. Por su parte, el 3% de las solicitudes, equivalente a 7 requerimientos provenientes por el Congreso de la República fueron asignadas al Despacho de la Dirección General, por requerir información institucional que implica articulación entre varias Direcciones, la gestión desde el despacho garantiza una recopilación integral de información y/o documentación solicitada.

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.

a) **Canal presencial**: Es el punto de atención directo y personalizado dispuesto para la ciudadanía ubicado en la Carrera 7 # 32-42 Edificio. Piso 30. Horario de Atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.
b) **Canal escrito**: Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas ubicado en la Carrera 7 # 32-42 Piso 2. Local 211. Horario de Atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.
c) **Canal telefónico**: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD al número de contacto (601) 7965060 Ext 182. Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.
d) **Canal virtual:** La ciudadanía dispone del correo electrónico: radicacion@cnmh.gov.co o en página web a través del formulario PQRSD https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php en cualquier medio virtual la ciudadanía puede registrar peticiones.

A continuación, una gráfica que discrimina las 271 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención:



Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

El canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el virtual con un 91%, el segundo canal fue telefónico con un 8% y por último el canal escrito 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 por cantidad de PQRSD asignadas así:

Dirección responsable de consolidar	Cantidad de radicados asignados
D. Acuerdos de la Verdad	**5**
Despacho	5
D. Administrativa y Financiera	**90**
Adquisición Bienes y Servicios	40
Despacho	4
Gestión Ambiental	1
Servicio al Ciudadano	26
Recursos Físicos	1
Talento Humano	16
Tesorería	2
D. Archivo Derechos Humanos	**39**
Despacho	39
D. Construcción Memoria Histórica	**25**
Despacho	13
Estrategia de Reparaciones	5
Estrategia Iniciativas de Memoria	7
D. Museo de la Memoria	**12**
Despacho	12
Dirección General	**83**
Cooperación Internacional	1
Despacho	5
Estrategia de Comunicaciones	27
Observatorio de Memoria y Conflicto	23
Pedagogía	20
Territorialización	7

Grupo de Planeación	**2**
Despacho	2
Oficina Asesora Jurídica	**15**
Despacho	15
Total	**271**

Para el presente trimestre la Oficina de Control Interno no gestiono 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 Observatorio Memoria Histórica debido a la información estadística en documentar circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, los responsables y las víctimas de los orígenes de la violencia y del conflicto armados 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. Temas frecuentas por PQRSD:

Se identificaron los temas frecuentes por cada tipo de petición, las cuales se describen así:

Peticiones: Durante el trimestre se recibieron 181 peticiones, que equivalen al 67% del total de las PQRSD, recibidas por la entidad, los asuntos más consultados fueron:

- Funcionamiento del archivo físico y virtual de Derechos Humanos.
- Funcionamiento de la Biblioteca Especializada y Centro de Documentación.
- Posible acceso a las instalaciones del Museo de Memoria de Colombia.
- Aplicación del Mecanismo NO Judicial de Contribución a la Verdad Histórica.
- Procesos relacionados con la investigación hacia la construcción y recuperación de la memoria histórica.
- Acompañamiento en procesos de memoria en municipios.
- Registro de Acciones e Iniciativas de Memoria.

Solicitudes: Se recibieron 90 solicitudes que corresponden al 33% del total de las PQRSD, sobre los siguientes temas:

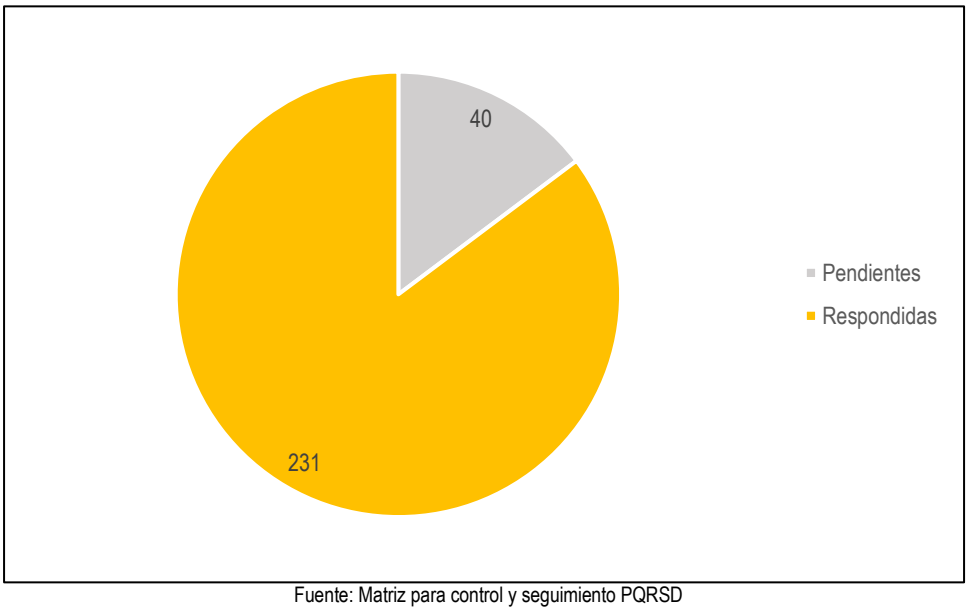
- Información estadística sobre hechos de violencia y graves violaciones a los DDHH y DIH.
- Información sobre convocatorias y pasantías académicas.
- Solicitud de divulgación de productos de memoria histórica.
- Acompañamiento en el marco de enfoques diferenciales.
- Solicitud de autorización de uso de material audiovisual sobre el material producido.

En el presente trimestre **no se recibieron quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía** que permitieran adelantar trámite alguno por parte de las Direcciones de la entidad.

5. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas:

En cumplimiento del procedimiento que regula la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), Servicio al Ciudadano implementó mecanismos de control y seguimiento que permiten fortalecer la gestión en materia de peticiones.

Durante el trimestre, se ha generado alerta semanal y diaria dirigida al director, Asesor o coordinador de grupo al enlace administrativo, con el fin de informar oportunamente sobre el estado de las peticiones que están próximas a vencer, garantizando así la atención oportuna conforme a los plazos establecidos por la normatividad vigente.



Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

Como resultado de este seguimiento, se identificó que, del total de las PQRSD recibidas (271) durante los meses abril, mayo y junio, se encuentran pendiente por respuesta 40, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente periodo.

6. Radicados extemporáneos:

Durante el trimestre, se evidencia que dos (02) peticiones, fueron tramitadas de forma extemporánea conforme a los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Radicado	Tipología documental	Dirección responsable de consolidar respuesta	Tiempo de elaboración y emisión de respuesta

202504221545-2	Petición de Interés Particular	Dirección para la Construcción de Memoria	16 días
202505151882-2	Petición de Interés Particular	Dirección para la Construcción de Memoria	16 días

7. Traslados por competencia:

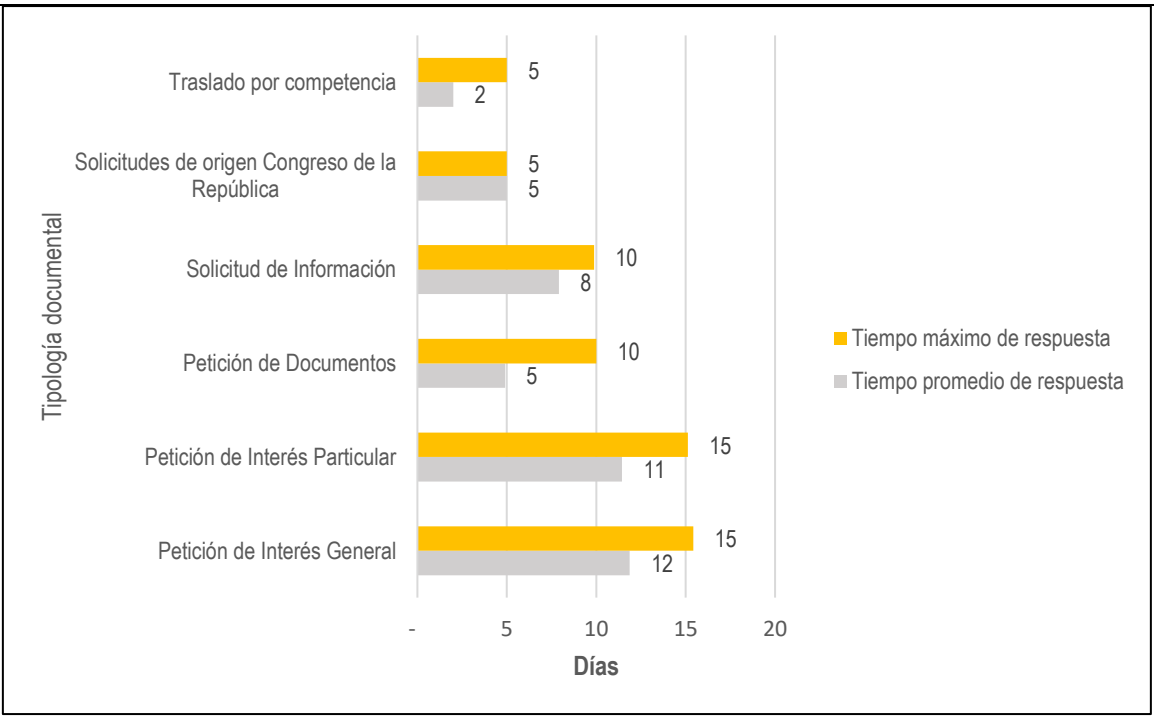
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades 12 peticiones que corresponden al 4% del total de las PQRSD recibidas.

8. 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:



9. Solicitudes de acceso a información pública:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDEA), se registraron 71 peticiones de información, se muestra gráfico del tiempo de respuesta a cada solicitud:

Ítem	Número de radicado	Fecha de registro	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta (en días)
1	202504041345-2	4/04/2025	22/04/2025	10
2	202504081383-2	8/04/2025	24/04/2025	10
3	202504101443-2	10/04/2025	28/04/2025	10
4	202504101462-2	10/04/2025	28/04/2025	10
5	202504111475-2	11/04/2025	22/04/2025	2
6	202504111488-2	11/04/2025	22/04/2025	5
7	202504166001510-2	16/04/2025	05/05/2025	7
8	202504221544-2	22/04/2025	07/05/2025	10
9	202504231556-2	23/04/2025	08/05/2025	8
10	202504241573-2	24/04/2025	09/05/2025	10
11	202504241578-2	24/04/2025	09/05/2025	10
12	202504256001601-2	25/04/2025	12/05/2025	2
13	202504281612-2	28/04/2025	13/05/2025	9

	14	202504281620-2	28/04/2025	13/05/2025	1	
	15	202504281629-2	28/04/2025	13/05/2025	10	
	16	202504291640-2	29/04/2025	14/05/2025	10	
	17	202504301660-2	30/04/2025	15/05/2025	10	
	18	202505021667-2	2/05/2025	16/05/2025	9	
	19	202505021670-2	2/05/2025	16/05/2025	10	
	20	202505021683-2	2/05/2025	16/05/2025	10	
	21	202505081759-2	8/05/2025	22/05/2025	8	
	22	202505081761-2	8/05/2025	22/05/2025	9	
	23	202505091777-2	9/05/2025	16/05/2025	4	
	24	202505091785-2	9/05/2025	27/05/2025	12	
	25	202505091786-2	9/05/2025	27/05/2025	11	
	26	202505091787-2	9/05/2025	27/05/2025	12	
	27	202505121818-2	12/05/2025	26/05/2025	10	
	28	202505126001822-2	12/05/2025	26/05/2025	10	
	29	202505121823-2	12/05/2025	26/05/2025	10	
	30	202505121827-2	12/05/2025	26/05/2025	2	
	31	202505131837-2	13/05/2025	27/05/2025	10	
	32	202505131840-2	13/05/2025	27/05/2025	9	
	33	202505141853-2	14/05/2025	28/05/2025	8	
	34	202505141857-2	14/05/2025	28/05/2025	10	
	35	202505151868-2	15/05/2025	29/05/2025	10	
	36	202505161895-2	16/05/2025	30/05/2025	9	
	37	202505161898-2	16/05/2025	30/05/2025	7	
	38	202505191931-2	19/05/2025	03/06/2025	10	
	39	202505201968-2	20/05/2025	04/06/2025	9	
	40	202505232028-2	23/05/2025	09/06/2025	6	
	41	202505262049-2	26/05/2025	10/06/2025	10	
	42	202505266002066-2	26/05/2025	10/06/2025	7	
	43	202505272079-2	27/05/2025	11/06/2025	3	
	44	202505282105-2	28/05/2025	12/06/2025	10	
	45	202505292122-2	29/05/2025	13/06/2025	1	
	46	202505292129-2	29/05/2025	13/06/2025	10	
	47	202505302135-2	30/05/2025	16/06/2025	10	
	48	202506032188-2	3/06/2025	17/06/2025	1	
	49	202506032200-2	3/06/2025	17/06/2025	7	

50	202506032206-2	3/06/2025	17/06/2025	5	
51	202506042214-2	4/06/2025	18/06/2025	5	
52	202506052251-2	5/06/2025	19/06/2025	4	
53	202506092366-2	9/06/2025	24/06/2025	10	
54	202506102392-2	10/06/2025	25/06/2025	10	
55	202506112407-2	11/06/2025	26/06/2025	0	
56	202506112418-2	11/06/2025	26/06/2025	9	
57	202506122426-2	12/06/2025	27/06/2025	10	
58	202506122427-2	12/06/2025	27/06/2025	8	
59	202506132458-2	13/06/2025	01/07/2025	9	
60	202506132471-2	13/06/2025	01/07/2025	10	
61	202506162476-2	16/06/2025	02/07/2025	10	
62	202506172506-2	17/06/2025	03/07/2025	10	
63	202506182527-2	18/06/2025	04/07/2025	En trámite	
64	202506182528-2	18/06/2025	04/07/2025	En trámite	
65	202506186002543-2	19/06/2025	07/07/2025	En trámite	
66	202506192558-2	19/06/2025	07/07/2025	4	
67	202506242603-2	24/06/2025	09/07/2025	En trámite	
68	202506242614-2	24/06/2025	09/07/2025	En trámite	
69	202506242619-2	24/06/2025	09/07/2025	En trámite	
70	202506242620-2	24/06/2025	09/07/2025	4	
71	202506252640-2	25/06/2025	10/07/2025	En trámite	

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 la actuación contemplada en la Ley 1755 de 2015, denominada solicitud de prórroga. No obstante, es preciso aclarar, que **ninguno de los tiempos de respuesta excedió el plazo máximo establecido por la normativa para este tipo de actuación.**

Así mismo y de acuerdo con el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, las entidades deben generar informes de solicitudes de acceso a la información, identificando el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información pública.

Durante el trimestre de 2025, no se negó el acceso a solicitudes de información por motivos de reserva y/o confidencialidad.

10. Caracterización de usuarios PQRSD

La entidad identifica las características geográficas e intrínsecas de los 271 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/

11. 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 6 ciudadanos respondieron a las encuestas de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENVIADAS DURANTE PRIMER TRIMESTRE 2025		
MES	**CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS**	**CANTIDAD DE ENCUESTAS RESPONDIDAS**
ABRIL	76	2
MAYO	102	2
JUNIO	93	2

Los resultados de las 6 encuestas diligenciadas evidencian que las respuestas a las peticiones fueron emitidas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente y redactadas en un lenguaje claro, comprensible y adecuado para la ciudadanía. En las mismas, no se reflejan quejas ni recomendaciones relacionadas con la oportunidad en las gestiones de las peticiones, lo que indica una percepción favorable por parte los ciudadanos frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta y la claridad en la comunicación objeto de respuesta.

Conclusiones

De acuerdo con la clasificación, seguimiento y control realizado por Servicio al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera de las PQRSD radicadas en la Entidad en el trimestre, se concluye:

- El mes con mayor número de PQRSD fue mayo con 102 peticiones. Así mismo, realizando una comparación con la vigencia anterior, se identifica que se recibieron menos peticiones.
- La entidad representa una oportunidad en las respuestas en PQRSD del 99,3%, respecto al 0,7% se remitió correo electrónico al director para la Construcción de Memoria, 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.

- Para el siguiente trimestre, desde Servicio al Ciudadano en el mes de julio se adelantará una jornada de sensibilización sobre el uso e importancia del lenguaje claro. Así como, la importancia de brindar una respuesta clara y de fondo a la ciudadanía.

Dentro de las acciones internas adelantadas, se contó con:

- Alerta semanal en correo electrónico institucional con el número de peticiones próximamente a vencer.
- Alerta diaria en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA de las peticiones pendientes por gestionar.
- Recordatorio el día de vencimiento de la petición.
- Acompañamiento permanente a la comunidad de la entidad sobre el uso y manejo del módulo PQRSD en el SGDEA de la entidad.

Fin del documento.

FIRMA RESPONSABLE

Aprobó:

Ana María Trujillo Coronado
Ana María Trujillo Coronado (7 jul.. 2025 14:58 CDT)

ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO
Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Lizeth Johanna Huérfano – Contratista LJHC
Revisó: Manuel José Peralta Rueda – Contratista MJPR
Devy Johanna Quintero Cueto– Contratista DJQC

Firma: Ana María Trujillo Coronado
Ana María Trujillo Coronado (7 jul.. 2025 14:58 CDT)
Email: ana.trujillo@cnmh.gov.co
Título: Directora Administrativa y Financiera
Empresa: Centro Nacional de Memoria Histórica

Número de transacción de Adobe Acrobat Sign: CBJCHBCAABAAt_IUvo1UgDkth7dplfHVsmTvuCfH8muC

1. Informe de Seguimiento de PQRSD

Informe de auditoría final 2025-07-07

Fecha de creación:	2025-07-07
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAt_IUvo1UgDkth7dplfHVsmTvuCfH8muC

Historial de “1. Informe de Seguimiento de PQRSD”

Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.
2025-07-07 - 19:38:13 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

El documento se ha enviado por correo electrónico a lizeth.huerfano@cnmh.gov.co para su aprobación
2025-07-07 - 19:40:22 GMT

lizeth.huerfano@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-07-07 - 19:42:51 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

El firmante lizeth.huerfano@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Lizeth
2025-07-07 - 19:44:03 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

Lizeth (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2025-07-07 - 19:44:05 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.71.193.4.

El documento se ha enviado por correo electrónico a manuel.peralta@cnmh.gov.co para su aprobación
2025-07-07 - 19:44:07 GMT

manuel.peralta@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-07-07 - 19:44:16 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

El firmante manuel.peralta@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Manuel
2025-07-07 - 19:44:51 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

Manuel (manuel.peralta@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2025-07-07 - 19:44:53 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.71.193.4.

El documento se ha enviado por correo electrónico a devy.quintero@cnmh.gov.co para su aprobación
2025-07-07 - 19:44:55 GMT

devy.quintero@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-07-07 - 19:47:59 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

El firmante devy.quintero@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Devy Johanna Quintero Cueto

2025-07-07 - 19:48:46 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

Devy Johanna Quintero Cueto (devy.quintero@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.

Fecha de aprobación: 2025-07-07 - 19:48:48 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.71.193.4.

El documento se ha enviado por correo electrónico a ana.trujillo@cnmh.gov.co para su firma.

2025-07-07 - 19:48:49 GMT

ana.trujillo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.

2025-07-07 - 19:57:49 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

El firmante ana.trujillo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Ana María Trujillo Coronado

2025-07-07 - 19:58:56 GMT- Dirección IP: 190.71.193.4.

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

Fecha de firma: 2025-07-07 - 19:58:58 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.71.193.4.

Documento completado.

2025-07-07 - 19:58:58 GMT