

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



Centro Nacional  
de Memoria Histórica

**TERCER INFORME TRIMESTRAL 2025**

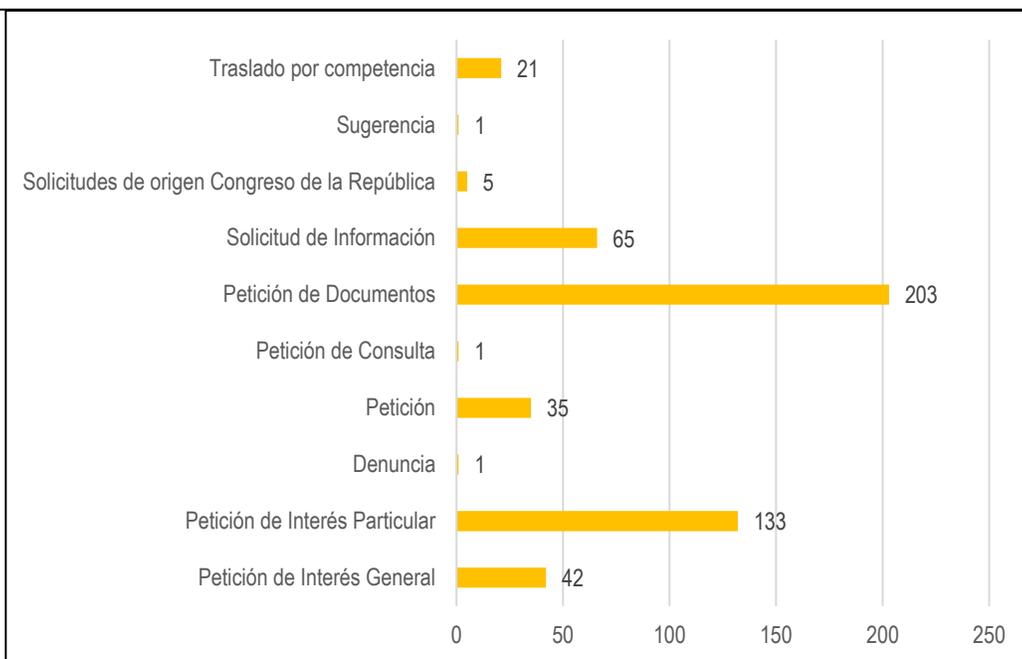
**Introducción:**

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 julio y el 30 de septiembre 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 507 PQRSD reportadas así:



Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

Durante este trimestre, la tipología documental con mayor demanda fue la relacionada con las peticiones de documentos. De estas solicitudes, el 74%, fueron gestionadas a través del proceso de Adquisición Bienes y Servicios, adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera. La mayoría de los ciudadanos solicitaron copias de certificados de prestación de servicios.

Por otro lado, un 0.2% de las solicitudes, correspondió a una sugerencia sobre el diseño y la estructura en el micrositio del Observatorio Memoria y Conflicto.

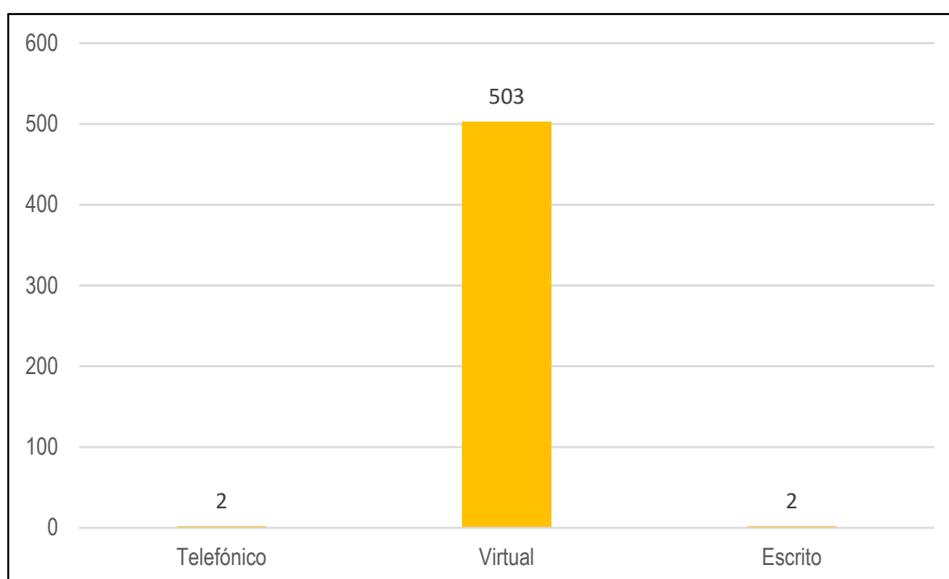
## 2. Cantidad de PQRSD tramitadas según el canal de atención:

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:** La ciudadanía puede comunicarse al número de contacto (601) 7965060 Ext 182 para formular verbalmente las PQRSD. Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.
- d) **Canal virtual:** La ciudadanía cuenta con el formulario web PQRSD en el siguiente enlace [https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar\\_pqrs.php](https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php) para radicar sus solicitudes de forma digital.

A continuación, una gráfica que discrimina las 507 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención:



Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

Los canales utilizados para la recepción de solicitudes fueron:

- A. Canal virtual: El 99,2% de las solicitudes se recibieron a través del canal virtual. El formulario web proporcionó una vía rápida y eficiente para que la ciudadanía radicara sus peticiones.
- B. Canal escrito y telefónico: Representaron el 0.8% de las solicitudes, en las cuales los ciudadanos presentaron sus peticiones de forma física y telefónica.

Es importante resaltar que, durante este periodo, no se recibieron solicitudes a través del canal presencial.

### 3. PQRSD gestionadas por Dirección, Oficina u Órganos de Asesoría:

Atendiendo la estructura interna establecida en el artículo 8 del Decreto 4803 de 2011 la entidad cuenta con seis 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, una oficina, Oficina Asesora Jurídica y órganos de asesoría Planeación y Control Interno, para mejor identificación.

A continuación, se presenta un gráfico por cantidad de PQRSD asignadas internamente así:

Dirección responsable de consolidar	Cantidad de radicados asignados
D. Acuerdos de la Verdad	7
<b>D. Administrativa y Financiera</b>	277
<b>Despacho</b>	10
<b>Adquisición Bienes y Servicios</b>	153
<b>Contabilidad</b>	1
<b>Servicio al Ciudadano</b>	56
<b>Talento Humano</b>	10
<b>Tesorería</b>	47
D. Archivo Derechos Humanos	57
<b>Despacho</b>	55
<b>Biblioteca especializada</b>	2
D. Construcción Memoria Histórica	41
<b>Despacho</b>	17
<b>Estrategia Iniciativas de Memoria</b>	14
<b>Estrategia Reparaciones de Memoria</b>	10
D. Museo de la Memoria	19
Dirección General	83
<b>Despacho</b>	5
<b>Estrategia de Comunicaciones</b>	27
<b>Observatorio de Memoria y Conflicto</b>	23
<b>Pedagogía</b>	24
<b>Territorialización</b>	4

Oficina Asesora Jurídica	22
Planeación	1
<b>Total</b>	<b>507</b>

Se observó lo siguientes respecto a la recepción y gestión de solicitudes:

El órgano de asesoría, no recibió peticiones para adelantar trámite de respuesta.

En cuanto a la distribución de solicitudes, se identifica:

- ❖ Dirección Administrativa y Financiera, fue la dirección con el mayor número de peticiones gestionadas, debido al proceso de Adquisición Bienes y Servicios. Este volumen se atribuye principalmente a la gran cantidad de certificados contractuales requeridos para la prestación de servicios de apoyo a la gestión y/o profesionales.
- ❖ Dirección General: Ocupa el segundo lugar debido al proceso de la Estrategia de Comunicaciones con la entrega a la ciudadanía de informes y libros producidos por la entidad
- ❖ Dirección de Archivo de Derechos Humanos: Se posiciona en el tercer lugar, principalmente por el uso y manejo de la plataforma virtual de archivo de derechos humanos, que incluye procesos de fortalecimiento de archivos de organizaciones sociales, personales y familiares que cuentan con documentación sobre graves violaciones a los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario (DIH), derivadas del conflicto armado interno.

Las demás direcciones, aunque con menor volumen de solicitudes, siguen contribuyendo de manera significativa a la misión y funciones de la entidad.

#### **4. Temas frecuentes por PQRSD:**

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

### Temas Frecuentes por tipología documental

<b>Petición</b>	Acceso al archivo físico y virtual de Derechos Humanos
	Funcionamiento Biblioteca Especializada y Centro de Documentación
	Acceso a las instalaciones del Museo de Memoria de Colombia
	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
	Autorización uso material audiovisual.
	Acompañamiento en el marco de enfoques diferenciales.
	Acceso a copias físicas de los informes y libros producidos por la entidad.
<b>Solicitud</b>	Información sobre hechos de violencia y graves violaciones a los DDHH y DIH
	Información estadística sobre hechos de violencia y graves violaciones a los DDHH y DIH.
	Información sobre convocatorias laborales y pasantías académicas.
	Copia certificados contractuales
	Copia certificado ingresos y retenciones
	Información presupuestal
<b>Traslado por competencia</b>	Comunicaciones dirigidas a otras entidades públicas.
	Comunicaciones que excedieron misión y funciones de la entidad.

Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

#### Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Durante el presente trimestre, se recibió una denuncia, la cual fue revisada por la Oficina Asesora Jurídica. Tras el análisis, se determinó que la entidad no tenía competencia funcional ni legal para adelantar ningún trámite relacionado con la denuncia.

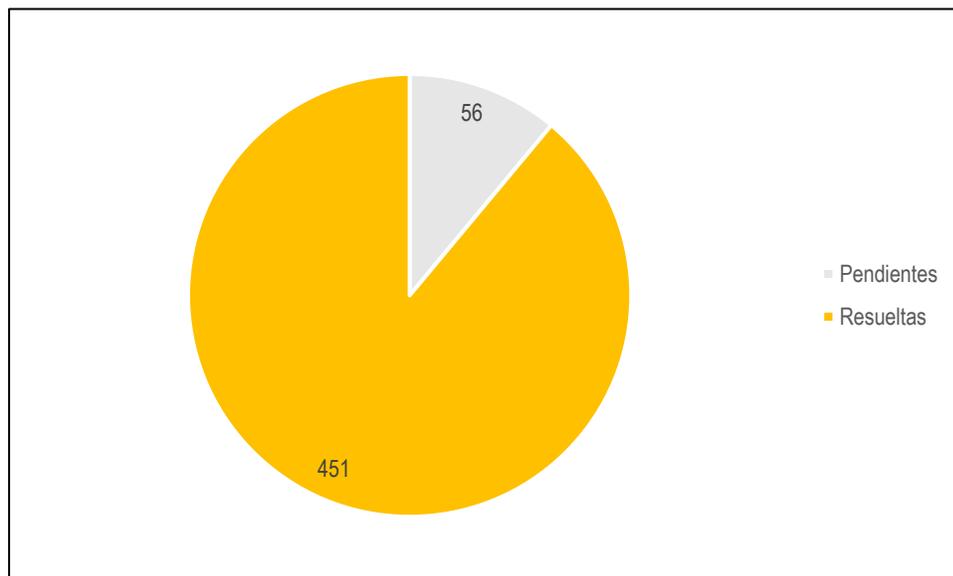
Además, se recibió una sugerencia, la cual fue atendida por el proceso estratégico del Observatorio Memoria y Conflicto.

Es importante señalar que no se recibieron quejas ni reclamos por parte de la ciudadanía durante este periodo.

### **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 permitieron fortalecer la gestión en materia de peticiones.

Durante el trimestre, se generaron alertas semanales y diarias al director, asesor o líderes 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 507 PQRSD recibidas durante los meses julio, agosto y septiembre. Se encuentran pendientes por respuesta 56, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente periodo.

## **6. Radicados extemporáneos:**

Durante el trimestre, no se evidenciaron peticiones tramitadas de forma extemporánea cumpliendo con los términos establecidos en la Ley.

## **7. Traslados por competencia:**

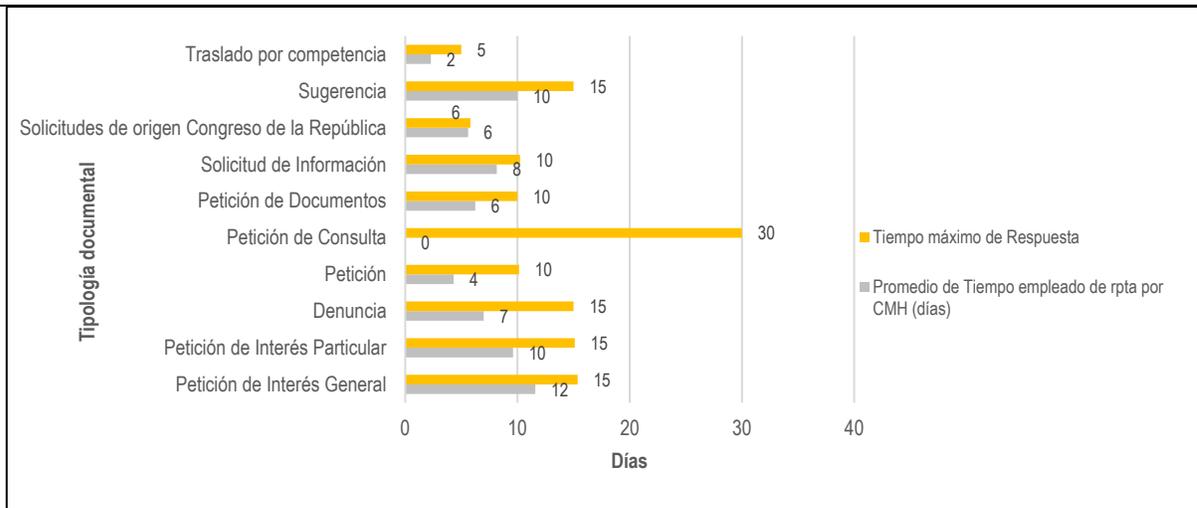
En cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron 21 peticiones por competencia a otras entidades, lo que representa el 4.1% del total de las PQRSD recibidas durante el trimestre.

## **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:

<b>Tipología</b>	<b>Términos de atención</b>
<b>Petición de consulta</b>	30 días hábiles
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	10 días hábiles
<b>Solicitud de copia de documentos</b>	10 días hábiles
<b>Traslado por competencia</b>	5 días hábiles

A continuación, se presenta un gráfico que muestra el tiempo empleado de respuesta por las Direcciones, Oficina u Órganos de Asesoría:



Fuente: Matriz para control y seguimiento PQRSD

Es importante mencionar que, si bien el término de respuesta a solicitudes de informes por parte de los Congresistas en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992 contempla un término de 5 días, el promedio en el gráfico anterior para esta solicitud comprende 6 días. Esto se debe a actuaciones de prórroga de respuesta.

### 9. Solicitudes de acceso a información pública:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDEA), se registraron 65 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	202507012715-2	1/07/2025	15/07/2025	10
2	20250701600272 0-2	1/07/2025	15/07/2025	10
3	202507022746-2	2/07/2025	16/07/2025	10
4	202507022754-2	2/07/2025	16/07/2025	10
5	202507022755-2	2/07/2025	16/07/2025	10
6	202507072829-2	7/07/2025	21/07/2025	10
7	20250707600285 0-2	7/07/2025	21/07/2025	10
8	202507082891-2	8/07/2025	17/07/2025	7
9	202507082895-2	8/07/2025	22/07/2025	10
10	202507092915-2	9/07/2025	22/07/2025	9

<b>11</b>	20250709600293 0-2	10/07/2025	22/07/2025	8
<b>12</b>	202507142994-2	14/07/2025	28/07/2025	10
<b>13</b>	202507142995-2	14/07/2025	28/07/2025	10
<b>14</b>	202507143014-2	14/07/2025	28/07/2025	10
<b>15</b>	202507153034-2	15/07/2025	29/07/2025	10
<b>16</b>	202507163049-2	16/07/2025	30/07/2025	10
<b>17</b>	202507173073-2	17/07/2025	31/07/2025	10
<b>18</b>	20250717600308 4-2	17/07/2025	22/07/2025	3
<b>19</b>	202507183087-2	18/07/2025	1/08/2025	10
<b>20</b>	202507213123-2	21/07/2025	4/08/2025	10
<b>21</b>	202507213147-2	21/07/2025	4/08/2025	10
<b>22</b>	202507213152-2	21/07/2025	30/07/2025	7
<b>23</b>	202507223173-2	22/07/2025	31/07/2025	7
<b>24</b>	202507223180-2	22/07/2025	1/08/2025	8
<b>25</b>	202507253242-2	25/07/2025	11/08/2025	10
<b>26</b>	20250730600334 8-2	31/07/2025	12/08/2025	7
<b>27</b>	202507313363-2	31/07/2025	15/08/2025	10
<b>28</b>	202508013401-2	1/08/2025	19/08/2025	10
<b>29</b>	202508083479-2	8/08/2025	22/08/2025	9
<b>30</b>	202508083481-2	8/08/2025	25/08/2025	10
<b>31</b>	202508113527-2	11/08/2025	26/08/2025	10
<b>32</b>	202508193631-2	19/08/2025	1/09/2025	9
<b>33</b>	202508213780-2	21/08/2025	4/09/2025	10
<b>34</b>	202508253818-2	25/08/2025	8/09/2025	10
<b>35</b>	202508253819-2	25/08/2025	8/09/2025	10
<b>36</b>	202508283942-2	28/08/2025	8/09/2025	7
<b>37</b>	202508293957-2	29/08/2025	8/09/2025	6
<b>38</b>	20250829600396 8-2	1/09/2025	5/09/2025	4
<b>39</b>	202509013970-2	1/09/2025	9/09/2025	6
<b>40</b>	202509013973-2	1/09/2025	10/09/2025	7
<b>41</b>	202509013983-2	1/09/2025	12/09/2025	9
<b>42</b>	202509023998-2	2/09/2025	16/09/2025	10
<b>43</b>	202509024020-2	2/09/2025	16/09/2025	10
<b>44</b>	202509044052-2	4/09/2025	12/09/2025	6
<b>45</b>	202509044058-2	4/09/2025	18/09/2025	10
<b>46</b>	202509044061-2	4/09/2025	11/09/2025	5
<b>47</b>	202509044073-2	4/09/2025	15/09/2025	10

<b>48</b>	20250905600407 7-2	5/09/2025	11/09/2025	10
<b>49</b>	202509084113-2	8/09/2025	22/09/2025	10
<b>50</b>	202509084141-2	8/09/2025	22/09/2025	10
<b>51</b>	202509094239-2	9/09/2025	22/09/2025	10
<b>52</b>	202509104290-2	10/09/2025	24/09/2025	10
<b>53</b>	202509104292-2	10/09/2025	24/09/2025	10
<b>54</b>	202509104315-2	10/09/2025	23/09/2025	9
<b>55</b>	202509104317-2	10/09/2025	23/09/2025	9
<b>56</b>	202509114391-2	11/09/2025	16/09/2025	3
<b>57</b>	202509124428-2	12/09/2025	25/09/2025	9
<b>58</b>	202509174533-2	17/09/2025	30/09/2025	9
<b>59</b>	202509174536-2	17/09/2025	30/09/2025	9
<b>60</b>	202509174546-2	17/09/2025	22/09/2025	3
<b>61</b>	202509184558-2	18/09/2025	30/09/2025	10
<b>62</b>	202509224620-2	22/09/2025	-	En trámite
<b>63</b>	202509244685-2	24/09/2025	-	En trámite
<b>64</b>	202509244686-2	24/09/2025	-	En trámite
<b>65</b>	202509304813-2	30/09/2025	-	En trámite

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

## **10. Caracterización de usuarios PQRS**

La entidad identificó las características geográficas e intrínsecas de los 507 ciudadanos que radicaron solicitudes. Esta información fue tomada del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA) y diligenciada en el formato SCI-FT-006 v2 Caracterización usuarios PQRS.

Dicha información hace parte integral de este informe y será publicada en la página web <https://centrodehistoria.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 12 ciudadanos respondieron a las encuestas de satisfacción.

Mes	Cantidad de encuestas enviadas	Cantidad de encuestas respondidas
Julio	154	3
Agosto	123	2
Septiembre	230	7

Los resultados de las 12 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 sobre las PQRSD radicadas en la entidad en el trimestre, se concluye:

- El mes con mayor número de PQRSD fue septiembre con 229 peticiones, realizando una comparación con el mes en la vigencia anterior, se identifica que se recibió un mayor número de peticiones.
- La entidad representa una oportunidad en las respuestas en el 100% de las respuestas emitidas en los términos de Ley.

- En el mes de julio, se realizó 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 mediante correo electrónico el día de vencimiento de la petición.
- Acompañamiento diario a la comunidad de la entidad sobre el uso y manejo del módulo PQRSD en el SGDEA de la entidad.

### FIRMA RESPONSABLE

**Aprobó:**

*Ana María Trujillo Coronado*  
Ana María Trujillo Coronado (7 oct., 2025 16:03:05 COT)

ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO  
**Directora Administrativa y Financiera**

Elaboró: Lizeth Johanna Huérfano – Contratista 

Revisó: Manuel José Peralta Rueda – Contratista 

Devy Johanna Quintero Cueto – Contratista 

Número de transacción de Adobe Acrobat Sign: CBJCHBCAABAAYdorodFQjmw37JUspSDTiaePI5d-Y0nK

# 1. Informe de Seguimiento de PQRSD

Informe de auditoría final

2025-10-07

Fecha de creación:	2025-10-07
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAyodorodFQjrnw37JUUpSDTlaePI5d-Y0nK

## Historial de “1. Informe de Seguimiento de PQRSD”

-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.  
2025-10-07 - 20:40:49 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a manuel.peralta@cnmh.gov.co para su aprobación  
2025-10-07 - 20:40:57 GMT
-  manuel.peralta@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2025-10-07 - 20:41:13 GMT
-  El firmante manuel.peralta@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Manuel José Peralta Rueda  
2025-10-07 - 20:41:59 GMT
-  Manuel José Peralta Rueda (manuel.peralta@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.  
Fecha de aprobación: 2025-10-07 - 20:42:01 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a lizeth.huerfano@cnmh.gov.co para su aprobación  
2025-10-07 - 20:42:03 GMT
-  lizeth.huerfano@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2025-10-07 - 20:42:32 GMT
-  El firmante lizeth.huerfano@cnmh.gov.co firmó con el nombre de LIZETH  
2025-10-07 - 20:43:19 GMT
-  LIZETH (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.  
Fecha de aprobación: 2025-10-07 - 20:43:21 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a devy.quintero@cnmh.gov.co para su aprobación  
2025-10-07 - 20:43:35 GMT
-  devy.quintero@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2025-10-07 - 20:43:52 GMT

 El firmante devy.quintero@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Devy Johanna Quintero Cueto  
2025-10-07 - 20:44:44 GMT

 Devy Johanna Quintero Cueto (devy.quintero@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.  
Fecha de aprobación: 2025-10-07 - 20:44:46 GMT. Origen de hora: servidor.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a ana.trujillo@cnmh.gov.co para su firma.  
2025-10-07 - 20:44:52 GMT

 ana.trujillo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2025-10-07 - 21:02:05 GMT

 El firmante ana.trujillo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Ana María Trujillo Coronado  
2025-10-07 - 21:03:03 GMT

 Ana María Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2025-10-07 - 21:03:05 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.  
2025-10-07 - 21:03:05 GMT