

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



Centro Nacional
de Memoria Histórica

CUARTO INFORME TRIMESTRAL 2025

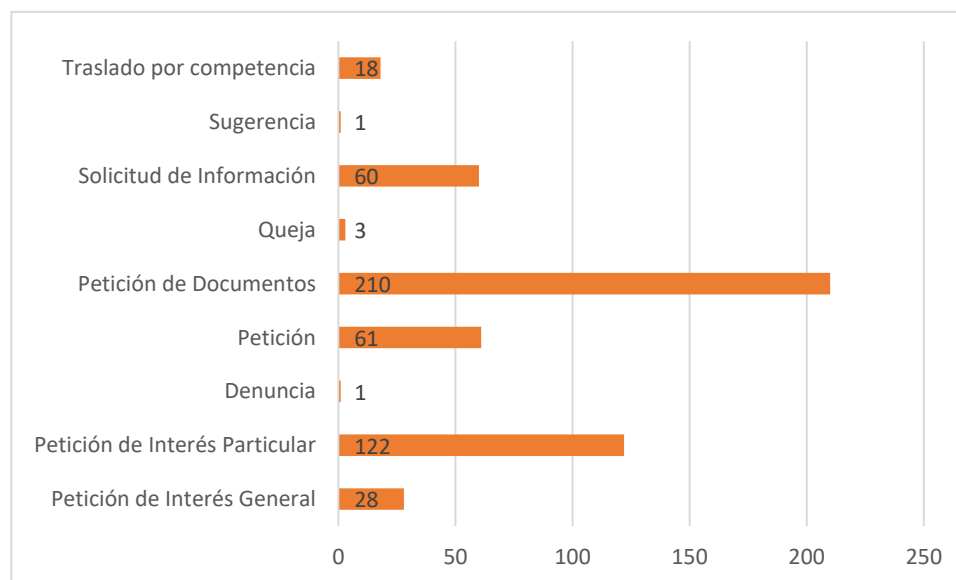
Introducción:

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 octubre y el 31 de diciembre 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 504 PQRSD reportadas así:



Fuente: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

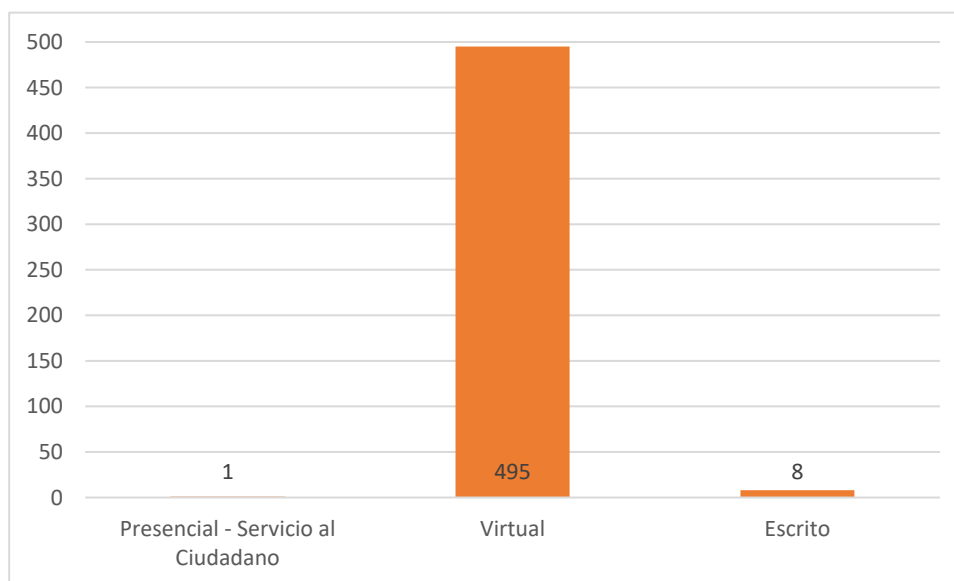
Durante el periodo a reportar, se identificó que la tipología documental con mayor demanda corresponde a las peticiones de documentos. De estas solicitudes, el 94,8%, fueron gestionadas a través del proceso de Adquisición Bienes y Servicios, adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera, solicitando, en su mayoría expedición copias de certificados de prestación de servicios.

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:** En el punto de atención directo y personalizado dispuesto para la ciudadanía ubicado en la Carrera 7 # 32 - 42 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. Edificio San Martín. 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 para radicar sus solicitudes de forma digital https://saia7.centrodememoriahistorica.gov.co/cmh/pqr/adicionar_pqrs.php

A continuación, una gráfica que discrimina las 504 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención:



Fuente: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

Los canales utilizados para la recepción de solicitudes fueron:

- A. Canal virtual: El 98,2% 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 presencial: Representaron el 1.8% de las solicitudes, en las cuales los ciudadanos presentaron sus peticiones de forma física.

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

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, descritas:

- 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.
- Dirección Administrativa y Financiera.

A su vez, transversales:

- Oficina Asesora Jurídica.
- Control Interno
- Planeación.

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

Dirección responsable de consolidar	Cantidad de radicados asignados
Comité de Investigaciones, Evaluación y Política Editorial (CIEPE)	1
Secretaría técnica	1
D. Acuerdos de la Verdad	2
D. Administrativa y Financiera	303
Adquisición Bienes y Servicios	203
Contabilidad	1
Despacho	7
Gestión Documental	72
Talento Humano	13
Tesorería	7
D. Archivo Derechos Humanos	59
D. Construcción Memoria Histórica	26
Despacho	17
Estrategia de Reparaciones	5
Iniciativas de Memoria Histórica	4
D. Museo de la Memoria	25
Dirección General	81
Despacho	2
Estrategia de Comunicaciones	12
Observatorio de Memoria y Conflicto	34
Pedagogía	20
Territorialización	13

Planeación	3
Oficina Asesora Jurídica	4
Total	504

Fuente: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

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

La oficina de control interno 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 portal de datos web por medio de tableros dinámicos visualizaciones de mapas y bases de datos para la comprensión de las dimensiones de los orígenes de la violencia y del conflicto armado colombiano.
- **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 misionalidad 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	
Petición	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
Solicitud	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
Traslado por competencia	Comunicaciones dirigidas a otras entidades públicas.
	Comunicaciones que excedieron misión y funciones de la entidad.

Fuente: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

5. Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Durante el presente trimestre, se recibió una denuncia, gestionada por la Dirección Administrativa y Financiera - Procesos Disciplinarios, fruto de lo identificado se solicitó ampliación de los hechos y pruebas al peticionario para brindarle respuesta de fondo.

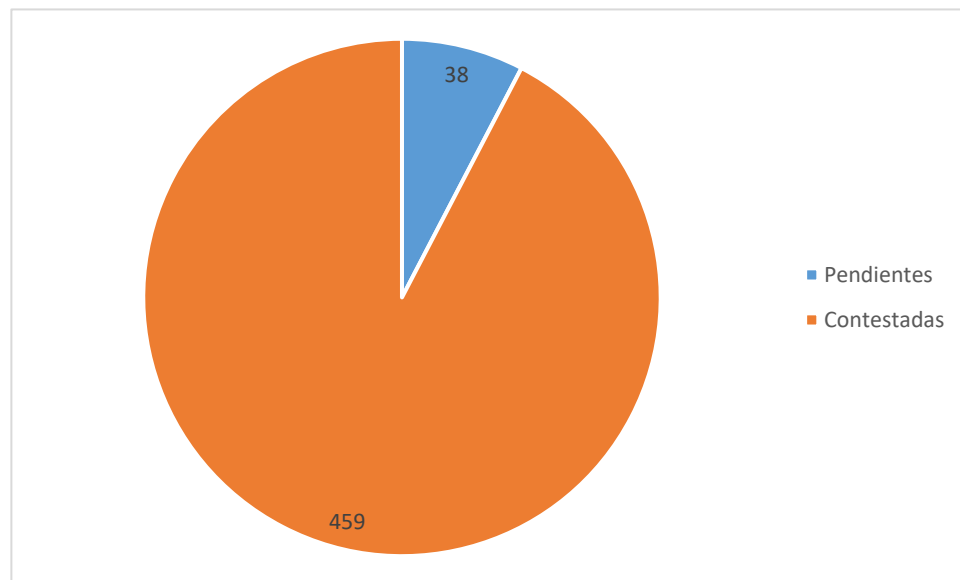
Así mismo, se recibieron tres quejas sobre procesos de memoria en municipios y supervisión de contratos de prestación de servicios, en todo caso, identificados los temas, desde la Estrategia de Territorialización y Pedagogía adscritas a Dirección General brindaron aclaración de los temas con los argumentos técnicos y jurídicos aplicables a los casos.

Además, se recibió una sugerencia, la cual fue atendida por Planeación, sobrellevar el espacio de rendición de cuentas a lugares aledaños a la ciudad de Bogotá D.C.

6. 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, diarias y recordatorios al director, asesor o líderes de grupo y 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: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

Como resultado de este seguimiento, se identificó que, de las PQRSD recibidas durante los meses octubre, noviembre y diciembre de 2025 se encuentran pendientes por respuesta 39, las cuales se encuentran en término legal y serán respondidas durante el siguiente periodo trimestral 2026.

7. Radicados extemporáneos:

Durante el trimestre, se evidenció que siete (7) peticiones, fueron tramitadas de forma extemporánea conforme a los términos establecidos por Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Radicado	Tipología	Responsable de brindar respuesta	Tiempo de elaboración y emisión de respuesta
202510155224-2	Petición Reiterativa	Observatorio de Memoria y Conflicto	11 días

RT-E-2025102097-2	Petición de Interés Particular	Dirección para la Construcción de Memoria	16 días
RT-E-202510300169-2	Petición de Interés Particular	Estrategia de Reparaciones	16 días
RT-E-202510310178-2	Petición de Interés General	Dirección Museo de la Memoria	18 días
202511205769-2	Petición Reiterativa	Dirección Museo de la Memoria	11 días
202512096366-2	Petición de Interés General	Territorialización	17 días
202512096391-2	Petición de Interés Particular	Territorialización	17 días

Fuente: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

8. Traslados por competencia:

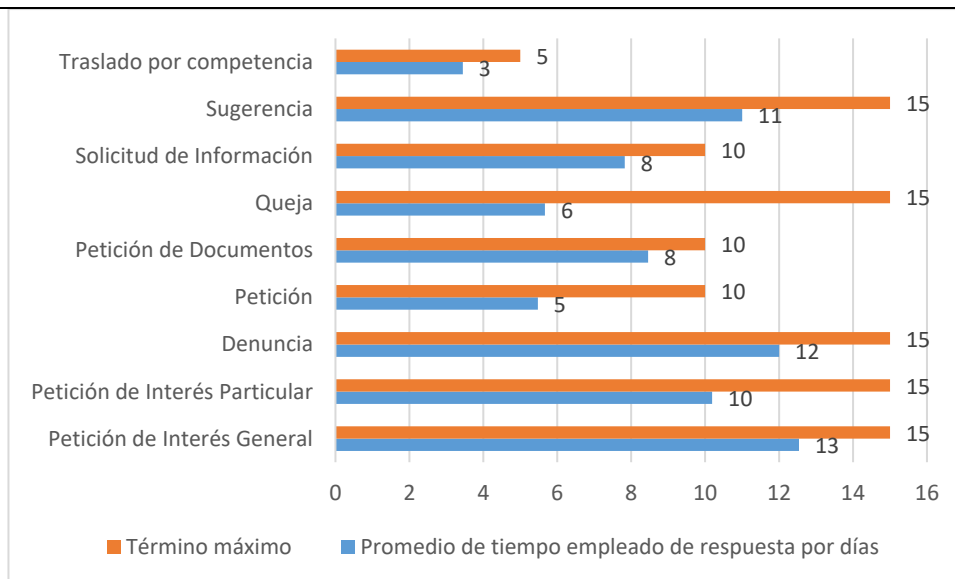
En cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron 18 peticiones por competencia a otras entidades, lo que representa el 3,6% del total de las PQRSD recibidas durante el trimestre.

9. 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
Petición de 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 el responsable de brindar respuesta:



Fuente: Formato SCI -FT-001 Planilla de Solicitud y Control de Servicio al Ciudadano

10. Solicitudes de acceso a información pública:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDEA), se registraron 49 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	202510016004826-2	1/10/2025	16/10/2025	10
2	202510016004858-2	2/10/2025	15/10/2025	8
3	202510026004886-2	3/10/2025	17/10/2025	9
4	202510064954-2	6/10/2025	21/10/2025	10
5	202510064957-2	6/10/2025	21/10/2025	10
6	202510095126-2	9/10/2025	16/10/2025	5
7	202510095127-2	9/10/2025	24/10/2025	10
8	202510105157-2	10/10/2025	21/10/2025	6
9	202510155203-2	15/10/2025	24/10/2025	7
10	202510155204-2	15/10/2025	24/10/2025	7
11	202510155211-2	15/10/2025	29/10/2025	10
12	202510155217-2	15/10/2025	29/10/2025	7
13	202510155218-2	15/10/2025	24/10/2025	10
14	202510156005221-2	15/10/2025	28/10/2025	9

15	202510155230-2	15/10/2025	28/10/2025	9
16	202510175270-2	17/10/2025	24/10/2025	5
17	202510175271-2	17/10/2025	21/10/2025	2
18	202510215325-2	21/10/2025	5/11/2025	10
19	202510215326-2	21/10/2025	5/11/2025	10
20	RT-E-20251022025-2	22/10/2025	6/11/2025	10
21	RT-E-20251023033-2	23/10/2025	6/11/2025	9
22	RT-E-20251023058-2	23/10/2025	7/11/2025	10
23	RT-E-20251024063-2	24/10/2025	10/11/2025	10
24	RT-E-20251027092-2	27/10/2025	29/10/2025	2
25	RT-E-20251027102-2	27/10/2025	11/11/2025	10
26	RT-E-202510290156-2	29/10/2025	13/11/2025	9
27	RT-E-2025103010187-2	31/10/2025	18/11/2025	10
28	202511056005380-2	5/11/2025	20/11/2025	10
29	202511115493-2	11/11/2025	13/11/2025	2
30	202511115509-2	11/11/2025	24/11/2025	8
31	202511115526-2	12/11/2025	24/11/2025	7
32	202511125527-2	12/11/2025	27/11/2025	10
33	202511186005646-2	18/11/2025	27/11/2025	7
34	202511205766-2	20/11/2025	4/12/2025	10
35	202511215803-2	21/11/2025	4/12/2025	9
36	202511245857-2	24/11/2025	9/12/2025	10
37	202511265947-2	26/11/2025	11/12/2025	10
38	202511265962-2	26/11/2025	11/12/2025	10
39	202511275984-2	27/11/2025	10/12/2025	8
40	202511276018-2	27/11/2025	11/12/2025	9
41	20251201606118-2	1/12/2025	2/12/2025	1
42	202512026121-2	2/12/2025	15/12/2025	8
43	202512056283-2	5/12/2025	15/12/2025	5
44	202512056322-2	5/12/2025	15/12/2025	5
45	202512096006384-2	9/12/2025	23/12/2025	10
46	202512106006420-2	11/12/2025	23/12/2025	8
47	202512116435-2	11/12/2025	23/12/2025	8
48	202512126006482-2	12/12/2025	23/12/2025	7
49	202512126006520-2	12/12/2025	23/12/2025	7
50	202512156006549-2	16/12/2025	23/12/2025	5

51	202512196006664-2	19/12/2025	26/12/2025	4
52	202512296829-2	29/12/2025	En trámite	-
53	202512296850-2	29/12/2025	En trámite	-
54	202512296868-2	29/12/2025	En trámite	-
55	202512296869-2	30/12/2025	En trámite	-
56	202512306872-2	30/12/2025	En trámite	-
57	202512306874-2	30/12/2025	En trámite	-
58	202512306875-2	30/12/2025	En trámite	-
59	202512306881-2	31/12/2025	En trámite	-
60	202512316885-2	31/12/2025	En trámite	-

El anterior gráfico, se ilustró, con el fin de dar cumplimiento al 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.

11. Peticiones Anónimas:

Durante el trimestre, en el Centro Nacional de Memoria Histórica, se tramitó (3) PQRSD con la condición de anónimo:

Número radicado entrada	Número radicado salida	Fecha máxima de respuesta
202510155228-2	RT-PQRS 20251030600070-1	6/11/2025
202512096006367-2	2025121860016180-1	31/12/2025
202512116006424-2	2025122310016520-1	5/01/2026

12. Caracterización de usuarios PQRSD

La entidad identificó las características geográficas e intrínsecas de los 504 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 PQRSD.

Dicha información hace parte integral de este informe y será publicada en la página web <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/>

13. 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, para este trimestre los ciudadanos no diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Por tanto, no fue posible realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos.

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:

- Al comparar las PQRSD del trimestre actual con el mismo trimestre del año anterior, se observa un incremento pasando de 233 a 504 peticiones. Este aumento indica una mayor actividad en la interacción de los usuarios con la entidad, lo cual podría ser reflejo de un crecimiento en la demanda de la oferta institucional o una mayor apropiación de los canales de atención.
- El canal de atención más utilizado durante el trimestre fue el canal virtual, con un total de 495 lo que representa el 98,2% del total. Esta tendencia sugiere que los usuarios prefieren realizar sus solicitudes a través de medios tecnológicos.
- El 98,6% de las peticiones fueron resueltas dentro de los términos legales lo que demuestra un alto nivel de efectividad en la gestión y atención de solicitudes. Esta tasa de resolución subraya el compromiso de la entidad con la satisfacción de los usuarios y la eficacia en su operativa.

Dentro de las acciones internas adelantadas, se contó con:

- Alertas semanales por correo electrónico institucional con el número de peticiones próximamente a vencer.
- Alertas diarias por correo electrónico institucional con el número de peticiones pendientes por gestionar en el último día de vencimiento
- Recordatorio mediante chat e-mail de correo electrónico con el número de peticiones pendientes por gestionar en el último día de vencimiento.


- 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
Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Fabian Camilo Galindo Fajardo – Auxiliar Administrativo 

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

Número de transacción de Adobe Acrobat Sign: CBJCHBCAABAA0kE4sW4JO4Nts1JBG-PoINNfuYMPZ7yO











Informe a la gestión de PQRSD - Cuarto Trimestre (1)


Informe de auditoría final

2026-01-07


Fecha de creación:	2026-01-07
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA0kE4sW4JO4Nts1JBG-PolNNfuYMPZ7yO

Historial de “Informe a la gestión de PQRSD - Cuarto Trimestre (1)”

-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.
2026-01-07 - 20:30:23 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a fabian.galindo@cnmh.gov.co para su aprobación
2026-01-07 - 20:30:29 GMT
-  fabian.galindo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2026-01-07 - 20:32:10 GMT
-  El firmante fabian.galindo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Fabian Galindo
2026-01-07 - 20:35:18 GMT
-  Fabian Galindo (fabian.galindo@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2026-01-07 - 20:35:20 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a luis.sierra@cnmh.gov.co para su aprobación
2026-01-07 - 20:35:22 GMT
-  luis.sierra@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2026-01-07 - 20:49:27 GMT
-  El firmante luis.sierra@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Luis Fernando Sierra Escobar
2026-01-07 - 20:50:25 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2026-01-07 - 20:50:27 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a ana.trujillo@cnmh.gov.co para su firma.
2026-01-07 - 20:50:30 GMT

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


2026-01-07 - 21:10:45 GMT

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

2026-01-07 - 21:16:18 GMT

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

Fecha de firma: 2026-01-07 - 21:16:20 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2026-01-07 - 21:16:20 GMT