

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 14

	día	28	mes	08	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 – Primer Semestre de 2025
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 enero a junio de 2025.
Metodología	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 - Servicio al Ciudadano a Control Interno. El periodo evaluado corresponde desde el 1 de enero al 30 de junio de 2025 y las pruebas de auditoría utilizadas fueron la consulta, observación, inspección, entre otras. Así como la revisión por medio de muestra elegida para un análisis de casos específicos.
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
Doris Yolanda Ramos Vega	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 primer semestre de la vigencia 2025, así:

Se solicitó a la Dirección Administrativa y Financiera – DAYF – Servicio al Ciudadano, la disposición para atender una mesa de trabajo, con el fin de verificar y evidenciar la gestión realizada a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025. La cual fue atendida en total disposición.

Así mismo, se toman los informes publicados en la página en el link <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de->

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 14

[acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/](#)

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (INFORMES PQRS)

2025

- [Informe a la gestión de PQRS](#)
 - [Matriz control y seguimiento PQRS](#)
 - [Caracterización de usuarios PQRS](#)
-
- [Informe a la gestión de PQRS](#)
 - [Matriz control y seguimiento PQRS](#)
 - [Caracterización de usuarios PQRS](#)

Se recomienda establecer en la publicación de los informes de la gestión de PQRS, el periodo al cual corresponde cada informe, matriz y caracterización.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	3 de 14

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 primer semestre de 2025:

1. Comportamiento general de las PQRSD, comparativo del periodo de enero a junio de las vigencias 2024 versus 2025.

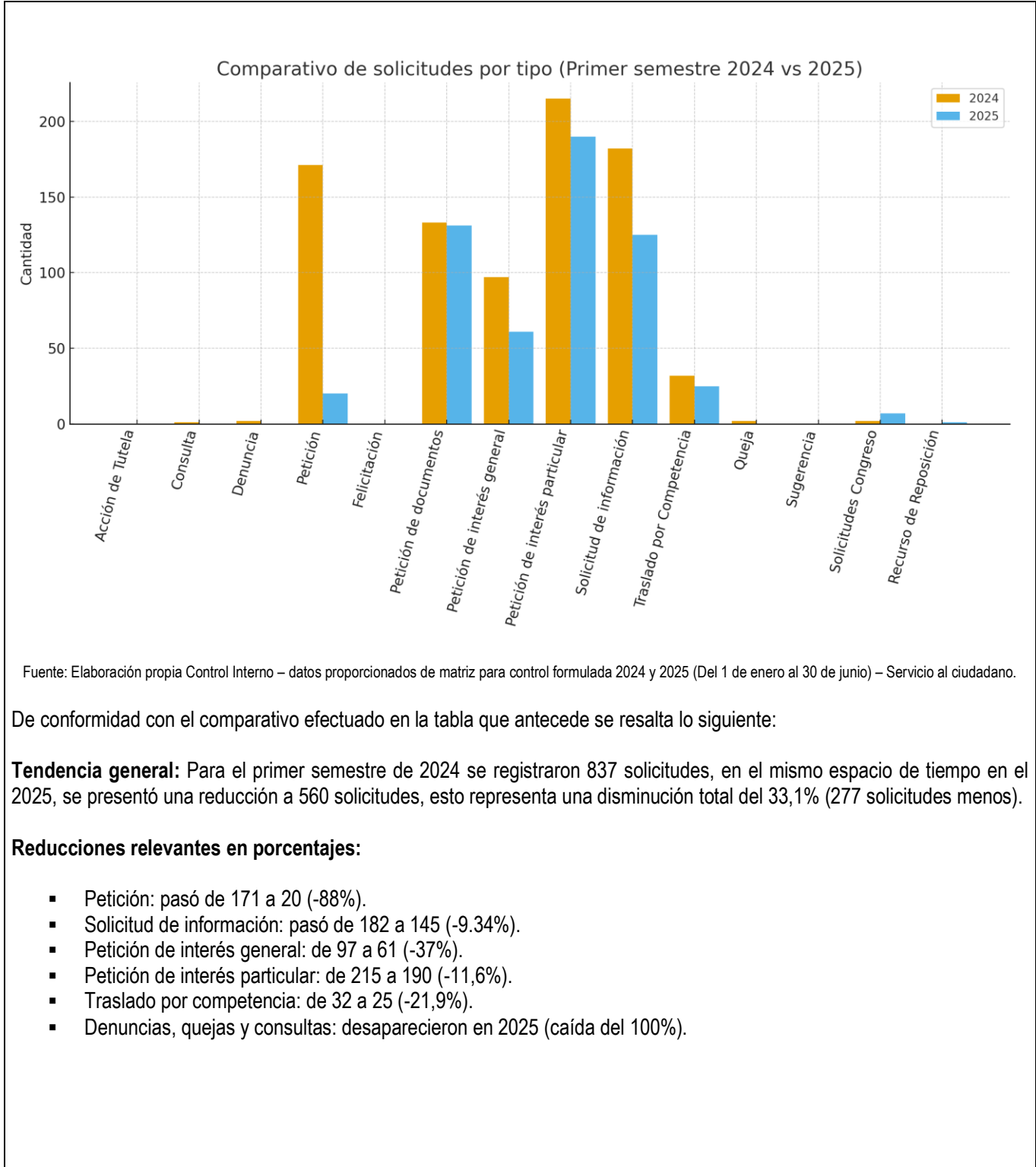
De acuerdo con la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano, correspondiente al registro de las PQRSD en matrices formuladas para las vigencias 2024 y 2025 (Del 1 de enero al 30 de junio), a continuación, se presenta un comparativo y su respectiva variación, del desarrollo de las PQRSD:

VARIACIÓN TOTAL PQRSD SEMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Variación
Acción de Tutela	0	0	0
Consulta	1	0	-1
Denuncia	2	0	-2
Petición	171	20	-151
Felicitación	0	0	0
Petición de documentos	133	131	-2
Petición de interés general	97	61	-36
Petición de interés particular	215	190	-25
Solicitud de información	182	125	-17
Traslado por Competencia	32	25	-7
Queja	2	0	-2
Sugerencia	0	0	0
Solicitudes Congreso	2	7	5
Recurso de Reposición	0	1	1
TOTALES	837	560	-277

Fuente: Matriz para control formulada 2024 y 2025 (Del 1 de enero al 30 de junio)

Tendencia general: Para el primer semestre de 2024 se registraron 837 solicitudes, para el mismo espacio de tiempo en el 2025, se presentó una reducción a 560 solicitudes, esto representa una disminución total del 33,1% (277 solicitudes menos).



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	5 de 14

Se resalta la caída en el concepto “petición” de 171 a 20, de acuerdo con la información suministrada por el grupo de servicio al ciudadano, se debe a un ajuste en la manera de radicación para este tipo de solicitudes. Lo anterior en razón a que estas obedecían a tipologías por peticiones confusas. Se tomo como estrategia para el primer semestre de 2025, por medio del correo radicacion@cnmh.gov.co, indagar con el ciudadano si desea radicar PQRSD en el CNMH y aclaración de esta, logrando así, direccionar y enfocar mejor la petición real del ciudadano.

Como se observa, la mayor afluencia de solicitudes que recibe el Centro Nacional de Memoria Histórica obedece a petición de interés particular y aunque para el primer semestre de 2025, presenta una disminución de 215 a 190, es decir un -11,6%, se mantiene dentro del rango más alto de peticiones en la entidad. Así mismo, se observa que la petición de documentos se mantuvo alta, aunque con leve reducción de 133 a 131, tan solo un 1,5%.

De acuerdo con el asunto de las PQRSD, radicadas durante el primer semestre de 2025, se observa:

Dirección responsable para consolidar	Peticiones asignadas
Dirección Acuerdos de la Verdad	12
Dirección Administrativa y Financiera	203
Dirección Archivo de Derechos Humanos	77
Dirección para la Construcción de Memoria	60
Dirección Museo de la Memoria	28
Dirección General	154
Planeación	4
Oficina Asesora Jurídica	22

Fuente: Elaboración propia Control Interno – datos proporcionados de matriz para control formulada 2024 y 2025 (Del 1 de enero al 30 de junio) – Servicio al ciudadano.

Una carga por dependencias con mayor peso en la Dirección Administrativa y Financiera (Adquisición de Bienes y Servicios), Dirección General (Observatorio/Pedagogía/comunicaciones) y Dirección de Archivo DDHH durante el semestre.

Alta recurrencia de solicitudes de certificados de ejecución de contratos, ingresos y retenciones, certificaciones laborales, concentradas en la Dirección Administrativa y Financiera (Áreas de Tesorería, Talento Humano, Adquisición de Bienes y Servicios), generando para estas áreas congestión o carga administrativa.

De acuerdo con las PQRSD, se puede observar la solicitud de asistencia técnica y acompañamiento territorial, con solicitudes de acompañamiento a municipios, participación en eventos, apoyo pedagógico, con temas frecuentes sobre planes de desarrollo, territorios, instituciones educativas, construcción de memoria en territorio. Principalmente gestionadas por Territorialización, Pedagogía y Construcción de Memoria Histórica. Lo que evidencia demanda creciente en regiones.

En relación con el archivo de Derechos Humanos y Observatorio de Memoria y Conflicto, se observa una alta frecuencia de solicitudes sobre información estadística, testimonios, hechos de violencia, violaciones a DDHH y DIH. Tanto ciudadanos como entidades (DNP, URT, Presidencia, Ministerio de Defensa) que utilizan el CNMH como fuente de consulta oficial. Lo que se recibe con gran satisfacción, reflejando que la gestión de estas áreas se convierte en fuente de verdad institucional.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	6 de 14

De igual manera se observa con satisfacción casos de solicitudes de publicaciones, de ejemplares físicos, libros, artículos, material pedagógico, gestionadas por la Estrategia de Comunicaciones y Pedagogía.

Sobre las solicitudes del congreso y traslados por competencia, se revisan los tiempos de respuesta y traslado y se observa el cumplimiento normativo y la oportunidad adecuada.

La variación de disminución total de peticiones de 837 a 560 (-277; -33,1%), denota la participación con la ciudadanía en eventos importantes como ferias del libro y eventos en universidades, la mejora en los procesos de rendición de cuentas y acceso a la información web.

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.

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 desarrolló estas funciones mediante el proceso de Servicio al Ciudadano, para el primer semestre de 2025,

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 primer semestre de 2025, la Dirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano, ha emitido informes trimestrales, dando cuenta del comportamiento y la gestión que se le ha dado a las PQRSD.

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 mesa de trabajo y una vez revisada la matriz de control y radicación de PQRSD – CNMH y los informes de trimestrales de PQRSD, el CNMH resuelve y contesta las PQRSD de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo. Para el primer semestre de 2025, de un total de 560 solicitudes, cuatro (4) fueron respondidas de manera extemporánea.

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

Para el primer semestre de 2025, de un total de 560 solicitudes, se hizo uso de la solicitud de ampliación de términos en

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	7 de 14

dieciocho (18) 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 primer semestre de 2025 y de conformidad con el aplicativo SAIA, se evidencia el 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 primer semestre de 2025, 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, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

Durante el primer semestre de 2025, se observó el interés y la participación en las mesas de trabajo convocadas por 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 - PTEP.

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

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	8 de 14

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.

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 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 definida 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:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	9 de 14

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 primer semestre de 2025, 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 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>

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	10 de 14

centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/

YouTube Maps Traducir Centro Nacional de... SAIA Cabañas

Ver en YouTube

**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 PQRS sin dirección, correo electrónico o anónimas
- Identificación y Declaración de Conflicto de Intereses
- **Costos de reproducción**
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos
- Informes de PQRS

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.

Servicio al ciudadano emite los correos de alerta, para control de vencimiento:

5/4/25, 4:48 p.m. Correo de Centro de Memoria Histórica - CUADRO DE ALERTA DE VENCIMIENTO SEMANA DEL 17 AL 21 DE FEBRERO DEL 2...

 Centro Nacional de Memoria Histórica PQRS CNMH <pqrs@cnmh.gov.co>

CUADRO DE ALERTA DE VENCIMIENTO SEMANA DEL 17 AL 21 DE FEBRERO DEL 2025
1 mensaje

PQRS CNMH <pqrs@cnmh.gov.co>
Para: Wanda Delgado Rodríguez <wanda.delgado@cnmh.gov.co>
Cc: Ronald Emilio Tequila Albarracín <ronald.tequila@cnmh.gov.co> 14 de febrero de 2025, 16:30

Cordial saludo estimados,

De manera atenta, nos permitimos relacionar cuadro de alerta de vencimiento semanal correspondiente a su dirección:

ÍTEM	CONSECUTIVO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	RESPONSABLE
13	352	17/02/2025	Adquisición Bienes y Servicios
14	353	17/02/2025	Adquisición Bienes y Servicios
16	358	17/02/2025	Adquisición Bienes y Servicios

De igual forma se comunica que, las PQRS se encuentran asignadas en la plataforma SAIA y, les recomendamos dar respuesta mediante el icono:



Cordialmente,

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	11 de 14

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.”

Durante el primer semestre de 2025, se hizo uso de la solicitud de prórroga, para dieciocho (18) radicados.

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:



Ítem	Radicado	Fecha	Tema	Radicado Respuesta
1	202501140095-2	14/01/2025	Solicitud posible acompañamiento en la alcaldía de san Carlos para el Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas	Aplicativo SAIA - 202501230749-1
2	202501220214-2	22/01/2025	Información si dentro de archivos del Centro, existen registros acerca de violaciones a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario por parte de los grupos armados al margen de la Ley para los años de 2005 a 2009	Aplicativo SAIA - 202502053001395-1
3	202502100460-2	10/02/2025	Ciudadana solicita certificado de pasantías en el CNMH	Aplicativo SAIA - 202502211002147-1
4	202502126000508-2	12/02/2025	Solicitud certificado prestación de servicios	Aplicativo SAIA - 202502246002183-1
5	202503040830-2	4/03/2025	Desde ARN nos realiza traslado solicitud ciudadana que indaga sobre cifras masacres realizadas entre 1999 y 2021 discriminado por municipios	Aplicativo SAIA - 202503171003527-1
6	202504041345-2	4/04/2025	Solicitud información sobre la ruta para adquirir ejemplares en físico	Aplicativo SAIA - 202504221004794-1
7	202504186001521-2	18/04/2025	Ciudadana solicita estado actual sentencia del año 2016.	Aplicativo SAIA - 202505051105250-1
8	202504281626-2	28/04/2025	Acompañamiento espacios de diálogo, concertación y articulación entre las entidades del gobierno nacional en el marco Plan Nacional de Desarrollo.	Aplicativo SAIA - 202505121005555-1
9	202505131840-2	13/05/2025	Solicitud información tarjetas ingreso a la sede del CNMH	Aplicativo SAIA - 202505266006163-1
10	202506112413-2	11/06/2025	Solicitud acceso a exposiciones del archivo de Museo.	Aplicativo SAIA - 202507044007847-1
11	202506112416-2	11/06/2025	Ciudadana manifiesta interes en conocer oferta de pasantías 2025-2	Aplicativo SAIA - 202506171007217-1
12	202506132456-2	13/06/2025	Ciudadana indaga sobre la razón social del CNMH	Aplicativo SAIA - 202507081108057-1
13	202506172508-2	17/06/2025	Ciudadano manifiesta interes en conocer la metodología sobre el laboratorio territorial para la apropiación social de la verdad histórica	Aplicativo SAIA - 202507015007595-1
14	202506202579-2	20/06/2025	Solicitud información sobre funcionarios de la entidad.	Aplicativo SAIA - 202507011007692-1
15	202506252650-2	25/06/2025	Solicitud certificado prestación de servicios	Aplicativo SAIA - 202507026007742-1

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	13 de 14

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 primer semestre de la vigencia 2025, no se efectuaron solicitudes anónimas.

CONCLUSIONES:

De acuerdo con la información suministrada por el la Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano y de conformidad con las verificaciones realizadas por Control Interno, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, 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.

Se viene trabajando en la actualización de la 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.” Con miras a que producto de esta se genere la elaboración de un manual, que permita la mejora en la gestión de la PQRSD del CNMH.

Así mismo, se observa que se están efectuando las gestiones, para migrar al módulo versión 8 – SAIA, para ser administradores y gestores de la plataforma directamente, pues el servidor estará administrado por el CNMH y no se dependerá del contratista.

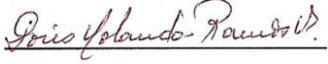
MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO (Metodología para elaboración - fecha de entrega)

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para el primer semestre de 2025, no se resaltan observaciones o asuntos con oportunidad de mejora, en relación con el desarrollo del proceso que viene realizando el Servicio al Ciudadano.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	14 de 14

FIRMAS RESPONSABLES	
Evaluador:  Liz Milena García Rodríguez Profesional Especializado	Vo. Bo.  Doris Yolanda Ramos Vega Asesora de Control Interno