

**PRIMER INFORME TRIMESTRAL 2026**

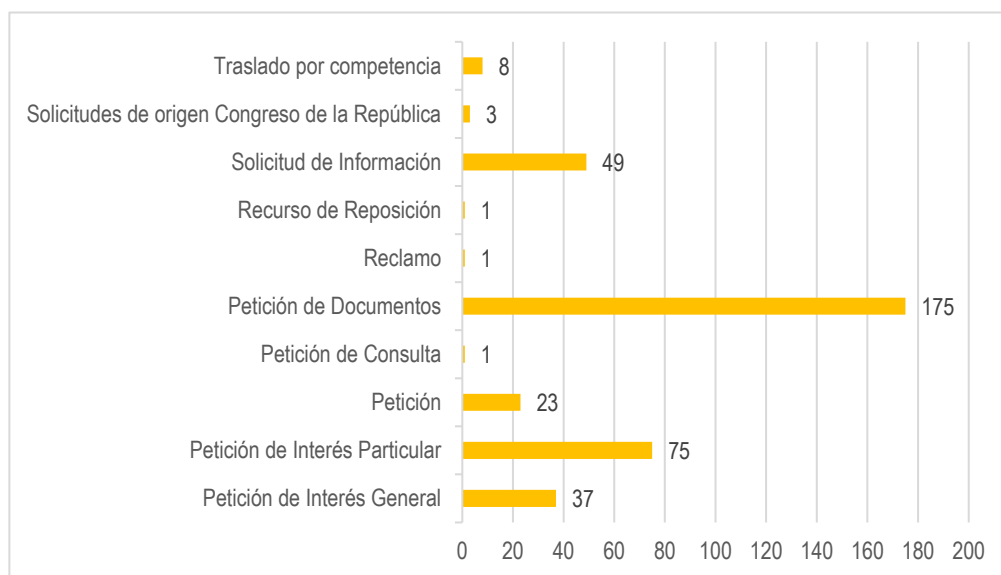
**Introducción:**

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 enero y el 31 de marzo de 2026.

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 373 PQRSD reportadas así:



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

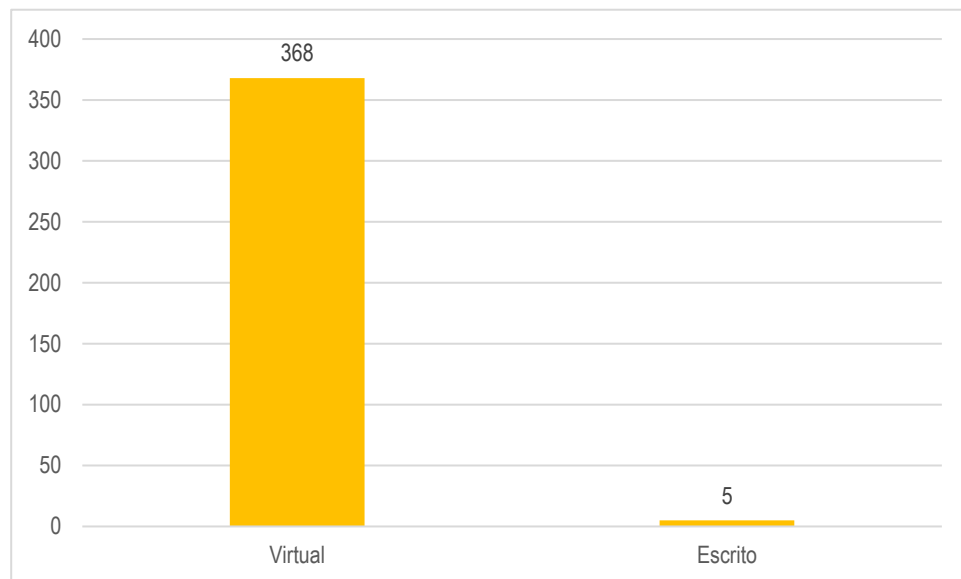
Durante el periodo a reportar, se identificó que la tipología documental con mayor demanda corresponde a las peticiones de documentos. De estas solicitudes, el 82,2%, fueron gestionadas a través del proceso de Adquisición Bienes y Servicios, adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera, solicitando, 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://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/registro\\_de\\_petic/index.html](https://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/registro_de_petic/index.html)

A continuación, una gráfica que discrimina las 373 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 98,7% 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: representó el 1.3% 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 presencial y 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
<b>D. Acuerdos de la Verdad</b>	<b>8</b>
D. Acuerdos de la Verdad	8
<b>D. Administrativa y Financiera</b>	<b>219</b>
Adquisición Bienes y Servicios	145
D. Administrativa y Financiera	3
Gestión Documental	28
Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	1
Operador Logístico	4
Talento Humano	14
Tesorería	24
<b>D. Archivo Derechos Humanos</b>	<b>27</b>
D. Archivo Derechos Humanos	27
<b>D. Construcción Memoria Histórica</b>	<b>17</b>
D. Construcción Memoria Histórica	9
Estrategia de Reparaciones	2
Iniciativas de Memoria Histórica	6
<b>D. Museo de la Memoria</b>	<b>15</b>

<b>D. Museo de la Memoria</b>	15
<b>Dirección General</b>	<b>84</b>
<b>Cooperación Internacional</b>	2
<b>Estrategia de Comunicaciones</b>	25
<b>Observatorio de Memoria y Conflicto</b>	13
<b>Pedagogía</b>	27
<b>Territorialización</b>	17
<b>Planeación</b>	<b>1</b>
<b>Planeación</b>	1
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	<b>2</b>
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	2
<b>Total general</b>	<b>373</b>

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, consolidando acciones orientadas al fortalecimiento de procesos pedagógicos y formativos en torno a la memoria histórica. En este sentido, promueve la generación de espacios educativos como talleres, conversatorios y actividades de reflexión colectiva. Asimismo, facilita el acceso a información sobre convocatorias, requisitos y procesos de vinculación a pasantías académicas, capacitación y acompañamiento a instituciones educativas, respondiendo a las diferentes solicitudes ciudadanas en materia de pedagogía de la memoria.
- **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:

<b>Temas Frecuentes por tipología documental</b>	
<b>Petición</b>	Acceso a archivos, documentación e información histórica
	Funcionamiento Biblioteca Especializada y Centro de Documentación
	Apoyo a iniciativas comunitarias y proyectos de memoria
	Procesos relacionados con la investigación hacia la construcción y recuperación de la memoria histórica
	Acompañamiento en procesos de memoria en municipios
	Acompañamiento institucional y asistencia técnica en territorios
	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>	Visitas guiadas, recorridos y acceso a espacios físicos
	Eventos, conmemoraciones y actividades de memoria histórica
	Información sobre convocatorias, vinculación y pasantías
	Copia certificados contractuales
	Copia certificado ingresos y retenciones
	Convenios, alianzas y cooperación interinstitucional
<b>Traslado por competencia</b>	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

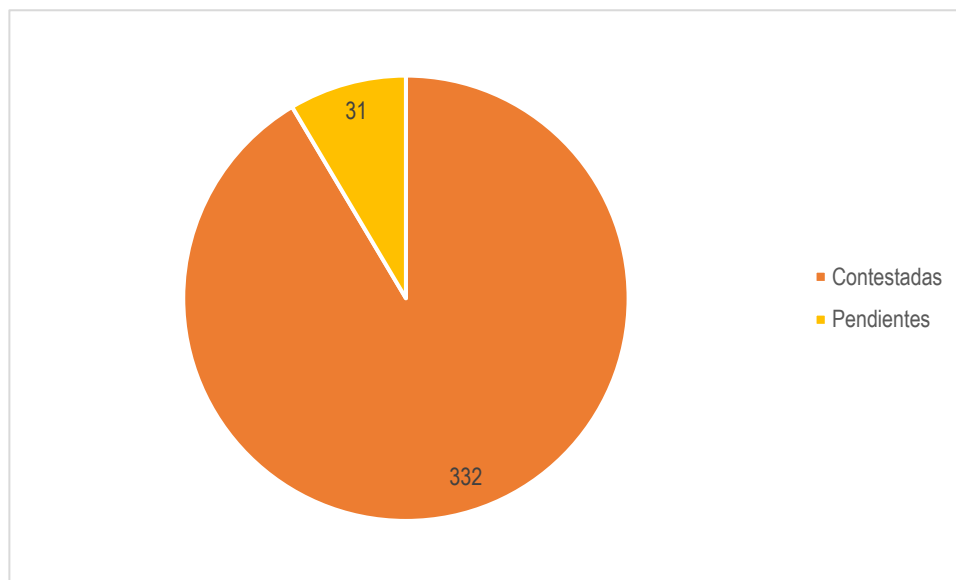
#### 5. Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Durante el presente trimestre, se recibió un reclamo, gestionado por la Dirección de Museo de Memoria Histórica dando respuesta al peticionario.

## 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 de enero, febrero y marzo de 2026 se encuentran pendientes por respuesta 31, 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 diez (10) peticiones fueron tramitadas de manera extemporánea frente a los términos establecidos por la ley, situación atribuible a tiempos prolongados en los procesos internos de proyección y aprobación por parte de las dependencias competentes.

Radicado	Tipología	Responsable de brindar respuesta	Tiempo de elaboración y emisión de respuesta
20260126CNMH0080-2	Petición de Interés Particular	D. Museo de la Memoria	16 días
20260205600-50130-2	Petición de Interés General	D. Museo de la Memoria	16 días
20260206CNMH0135-2	Petición de Interés General	Territorialización	17 días
20260206CNMH0138-2	Petición de Interés General	Territorialización	16 días
20260206CNMH0140-2	Petición de Interés General	Territorialización	17 días
20260213CNMH0175-2	Solicitud de Información	Pedagogía	12 días
20260216CNMH0177-2	Petición de Interés Particular	D. Museo de la Memoria	16 días
20260216-313-E	Solicitud de Información	D. Archivo Derechos Humanos	11 días
20260224CNMH0215-2	Solicitud de Información	Observatorio de Memoria y Conflicto	11 días
20260305CNMH0256-2	Petición de Interés General	D. Museo de la Memoria	16 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 8 peticiones por competencia a otras entidades, lo que representa el 2,1% del total de las PQRSD recibidas durante el trimestre.

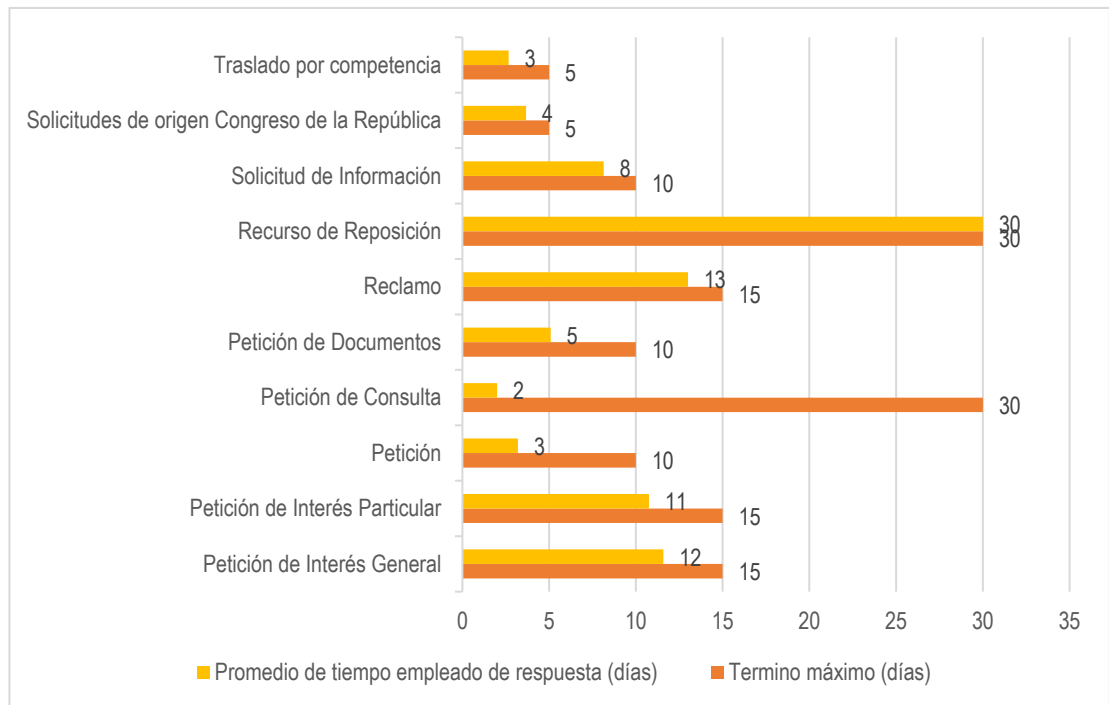
#### 9. Tiempos de respuesta a PQRSD:

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	20260108CNMH0018-2	8/01/2026	23/1/2026	10
2	20260109600-50028-2	9/01/2026	23/1/2026	9
3	20260110CNMH0033-2	13/01/2026	27/1/2026	10
4	20260113CNMH0038-2	13/01/2026	27/1/2026	10
5	20260116CNMH0056-2	16/01/2026	21/1/2026	3
6	20260121-100-E	21/01/2026	3/2/2026	9
7	20260123600-50077-2	23/01/2026	4/2/2026	8

8	20260123600-50079-2	23/01/2026	6/2/2026	10
9	20260126600-50081-2	26/01/2026	9/2/2026	10
10	20260126CNMH0085-2	26/01/2026	26/1/2026	0
11	20260127CNMH0090-2	27/01/2026	10/2/2026	10
12	20260129600-50100-2	29/01/2026	10/2/2026	8
13	20260129CNMH0104-2	29/01/2026	12/2/2026	10
14	20260202CNMH0114-2	3/02/2026	17/2/2026	10
15	20260203CNMH0118-2	4/02/2026	18/2/2026	10
16	20260203CNMH0119-2	4/02/2026	18/2/2026	10
17	20260204CNMH0124-2	4/02/2026	17/2/2026	9
18	20260204CNMH0125-2	4/02/2026	18/2/2026	10
19	20260205CNMH0127-2	5/02/2026	18/2/2026	9
20	20260206600-50139-2	6/02/2026	19/2/2026	9
21	20260209600-50145-2	9/02/2026	10/2/2026	1
22	20260209CNMH0149-2	9/02/2026	23/2/2026	10
23	20260209CNMH0150-2	9/02/2026	17/2/2026	6
24	20260210600-50158-2	10/02/2026	19/2/2026	7
25	20260210CNMH0159-2	11/02/2026	18/2/2026	5
26	20260210CNMH0160-2	11/02/2026	18/2/2026	5
27	20260211CNMH0162-2	11/02/2026	18/2/2026	5
28	20260211CNMH0168-2	12/02/2026	26/2/2026	10
29	20260211CNMH0169-2	12/02/2026	26/2/2026	10
30	20260213CNMH0175-2	13/02/2026	3/3/2026	12
31	20260216-313-E	16/02/2026	3/3/2026	11
32	20260216CNMH0184-2	17/02/2026	18/2/2026	1
33	20260217CNMH0188-2	18/02/2026	4/3/2026	10
34	20260219600-50194-2	19/02/2026	5/3/2026	10
35	20260224CNMH0215-2	24/02/2026	11/3/2026	11
36	20260225600-50222-2	25/02/2026	11/3/2026	10
37	20260302600-50234-2	2/03/2026	3/3/2026	1
38	20260303600-50245-2	3/03/2026	9/3/2026	4
39	20260310600-50273-2	10/03/2026	25/3/2026	10
40	20260310-567-E	10/03/2026	25/3/2026	10
41	20260313600-50283-2	13/03/2026	27/3/2026	9
42	20260317600-50299-2	17/03/2026	1/4/2026	10
43	20260318CNMH0301-2	19/03/2026	En trámite	-
44	20260324600-50310-2	24/03/2026	En trámite	-
45	20260324CNMH0311-2	24/03/2026	En trámite	-
46	20260325CNMH0312-2	25/03/2026	En trámite	-
47	20260326600-50315-2	26/03/2026	En trámite	-

48	20260326CNMH0316-2	26/03/2026	En trámite	-
49	20260326CNMH0317-2	26/03/2026	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.

En relación con las solicitudes de acceso a la información pública, si bien la mayoría fueron atendidas dentro de los términos establecidos, se evidencia que algunos casos superaron el plazo de los 10 días hábiles. Estas situaciones obedecen principalmente a la necesidad de articulación con diferentes dependencias responsables de consolidar, validar y suministrar la información requerida, lo cual implicó tiempos adicionales de gestión interna. En particular, algunas solicitudes requirieron la búsqueda y verificación de información en archivos especializados o en múltiples áreas, lo que incidió en la extensión del tiempo de respuesta. No obstante, se garantizó la emisión de las respuestas a los ciudadanos.

### 11. Peticiones Anónimas:

Durante el trimestre, en el Centro Nacional de Memoria Histórica, se tramitó (1) PQRSD con la condición de anónimo:

Número radicado entrada	Número radicado salida	Fecha máxima de respuesta
20260331CNMH0326-2	En trámite	9/04/2026

### 12. Caracterización de usuarios PQRSD:

La entidad identificó las características geográficas e intrínsecas de los 373 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.

Durante este trimestre, 5 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción. De ellos, 4 otorgaron la calificación máxima de cinco puntos en aspectos como la calidad del registro y la respuesta a las PQRSD, la gestión de la dirección o dependencia encargada de brindar respuesta y la página web

## Conclusiones

De acuerdo con el análisis realizado a la gestión de las PQRSD durante el primer trimestre de 2026, se concluye:

- Debido al vencimiento del 2,7% de las peticiones (10 casos), se remitieron los respectivos correos electrónicos a los líderes de los procesos, informando sobre el incumplimiento de los términos y reiterando la importancia de su cumplimiento oportuno. Asimismo, se sugieren acciones de mejora orientadas a prevenir futuros vencimientos. Desde Servicio al Ciudadano se continúan implementando estrategias de seguimiento y control para mitigar el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta
- La distribución de las PQRSD muestra una participación relevante de áreas misionales como Dirección General y Archivo de Derechos Humanos, lo que da cuenta del interés ciudadano en temas relacionados con pedagogía de la memoria, acceso a archivos y procesos de construcción de memoria histórica.
- El mes de febrero registró el mayor número de PQRSD, con un total de 137 peticiones. Al compararlo con el mismo periodo del año anterior, se evidencia un incremento de 49 solicitudes, lo cual refleja un aumento significativo en la demanda de atención por parte de la ciudadanía
- La baja participación en la encuesta de satisfacción limita el análisis integral de la percepción ciudadana; sin embargo, los resultados obtenidos reflejan una valoración positiva en la calidad de la atención y las respuestas emitidas.

Dentro de las acciones internas adelantadas, se implementaron las siguientes estrategias de seguimiento y control:

- Emisión de alertas semanales a través del correo electrónico institucional, informando sobre las peticiones próximas a vencer, con el fin de anticipar su gestión oportuna.
- Generación de alertas diarias mediante correo electrónico institucional, dirigidas a los responsables, sobre las solicitudes pendientes en su último día de vencimiento.
- Envío de recordatorios adicionales a través de canales internos de comunicación (correo electrónico y chat institucional), reforzando la gestión de las peticiones en riesgo de vencimiento.
- Acompañamiento y asistencia permanente a los funcionarios y contratistas en el uso y manejo del módulo PQRSD en el SGDEA, fortaleciendo las capacidades institucionales para la adecuada gestión de las solicitudes.


- Durante el trimestre se llevaron a cabo tres (3) jornadas dirigidas a la comunidad del CNMH, enfocadas en el reglamento de PQRSD, el uso de lenguaje claro en la atención de peticiones y el acompañamiento en el manejo del módulo PQRSD en el sistema SAIA, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales y mejorar la calidad en la gestión de las solicitudes.


**FIRMA RESPONSABLE**


**Aprobó:**

*Ana María Trujillo Coronado*  
Ana María Trujillo Coronado (8 abr. 2022) 2:05:32 CDT

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

Elaboró: Fabian Camilo Galindo Fajardo – Auxiliar Administrativo 

Revisó: Lizeth Johanna Huérfano Castañeda – Contratista 

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

Número de transacción de Adobe Acrobat Sign: CBJCHBCAABAAMIJF9hgVbvz8EijdDrPTYe0EiQfjtae










# 1\_ primer\_informe\_trimestral


Informe de auditoría final


2026-04-08


Fecha de creación:	2026-04-08
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAMiJF9hgVbvzb8EijDrPTYe0EiQfjtae


## Historial de “1\_ primer\_informe\_trimestral”


-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.  
2026-04-08 - 16:11:13 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a fabian.galindo@cnmh.gov.co para su aprobación  
2026-04-08 - 16:11:22 GMT
-  fabian.galindo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2026-04-08 - 16:23:23 GMT
-  El firmante fabian.galindo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Fabian Galindo  
2026-04-08 - 16:25:25 GMT
-  Fabian Galindo (fabian.galindo@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.  
Fecha de aprobación: 2026-04-08 - 16:25:27 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a lizeth.huerfano@cnmh.gov.co para su aprobación  
2026-04-08 - 16:25:29 GMT
-  lizeth.huerfano@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2026-04-08 - 16:35:31 GMT
-  El firmante lizeth.huerfano@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Lizeth  
2026-04-08 - 16:35:57 GMT
-  Lizeth (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.  
Fecha de aprobación: 2026-04-08 - 16:35:59 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a luis.sierra@cnmh.gov.co para su aprobación  
2026-04-08 - 16:36:05 GMT
-  luis.sierra@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2026-04-08 - 16:46:24 GMT


 El firmante luis.sierra@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Luis Fernando Sierra Escobar  
2026-04-08 - 16:47:29 GMT


 Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.  
Fecha de aprobación: 2026-04-08 - 16:47:31 GMT. Origen de hora: servidor.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a ana.trujillo@cnmh.gov.co para su firma.  
2026-04-08 - 16:47:33 GMT

 ana.trujillo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.  
2026-04-08 - 17:04:55 GMT

 El firmante ana.trujillo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Ana María Tujillo Coronado  
2026-04-08 - 17:05:30 GMT

 Ana María Tujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2026-04-08 - 17:05:32 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.  
2026-04-08 - 17:05:32 GMT