

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 17

	día	30	mes	04	Año	2026
--	-----	----	-----	----	-----	------

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 – Segundo 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 julio a diciembre 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 julio al 31 de diciembre 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 – Profesional Especializado

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 segundo semestre de la vigencia 2025, así:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 17

Control Interno, mediante correo electrónico del 12 de marzo de 2026, 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 segundo semestre de 2025. La cual fue atendida en total disposición.

Seguimiento a la gestión PQRSD del CNMH segundo semestre de 2025 ✉ Recibidos



Liz Milena García Rodríguez liz.garcia@cnmh.gov.co
para Ana, Lizeth, Devy

jun, 12 mar, 12:51 ☆ 🔍 🔄 ⋮

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo establecido en el párrafo segundo del **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**, de la Ley 1474 de 2011, Control Interno realizará el seguimiento a la gestión de PQRSD del Centro Nacional de Memoria Histórica, correspondiente al segundo semestre de 2025. Por lo anterior, me permito solicitar su acostumbrada colaboración para efectuar una mesa de trabajo, con la persona encargada del asunto. Para esta actividad se propone como fecha el día martes 17 de marzo de 2026 a las 10:00 am.

Agradezco su amable atención a la presente comunicación y confirmación a la propuesta realizada.

Quedamos atentos, muchas gracias.

Atentamente,



**Centro Nacional
de Memoria Histórica**

Profesional Especializado Control Interno
LIZ MILENA GARCÍA RODRÍGUEZ
Control Interno
liz.garcia@cnmh.gov.co
Teléfono: 601 7965060 Ext. 116
Carrera 7 # 32-42 - Piso 31 - Ed. San Martín - Torre Norte
Bogotá - Colombia
www.centrodememoriahistorica.gov.co



Ana María Trujillo Coronado ana.trujillo@cnmh.gov.co
para mi, Lizeth, Devy

jun, 12 mar, 14:23 ☆ 🔍 🔄 ⋮

Estimada Liz, cordial saludo

De manera atenta y teniendo en cuenta tu solicitud, me permito informar que quienes acompañarán la mesa de trabajo serán Lizeth Huérfano y Devy Quintero, confirmamos hora y fecha propuesta.

Cordialmente,



**Centro Nacional
de Memoria Histórica**

Directora Administrativa y Financiera
Ana María Trujillo Coronado
Dirección Administrativa y Financiera
ana.trujillo@cnmh.gov.co
Teléfono: 601 7965060 Ext. 130
Carrera 7 # 32-42 - Piso 30 - Ed. San Martín - Torre Norte
Bogotá - Colombia
www.centrodememoriahistorica.gov.co

Así mismo, se toman los informes publicados en la página en el link <https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica-informes-pqrs/>, los cuales se encuentran publicados, conforme los lineamientos normativos.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (INFORMES PQRS)

2026 +

2025 —

- [Informe a la gestión de PQRSD - Cuarto Trimestre](#)
- [Matriz control y seguimiento PQRSD - Cuarto Trimestre](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - Cuarto Trimestre](#)
- [Informe a la gestión de PQRSD - Tercer Trimestre](#)
- [Matriz control y seguimiento PQRSD - Tercer Trimestre](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - Tercer Trimestre](#)
- [Informe a la gestión de PQRSD - Segundo Trimestre](#)
- [Matriz control y seguimiento PQRSD - Segundo Trimestre](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - Segundo Trimestre](#)
- [Informe a la gestión de PQRSD - Primer Trimestre](#)
- [Matriz control y seguimiento PQRSD - Primer Trimestre](#)
- [Caracterización de usuarios PQRSD - Primer Trimestre](#)

A continuación, se presentan los criterios verificados y las observaciones correspondientes respecto a la gestión de las PQRSD en el Centro Nacional de Memoria Histórica, durante el segundo semestre de 2025:

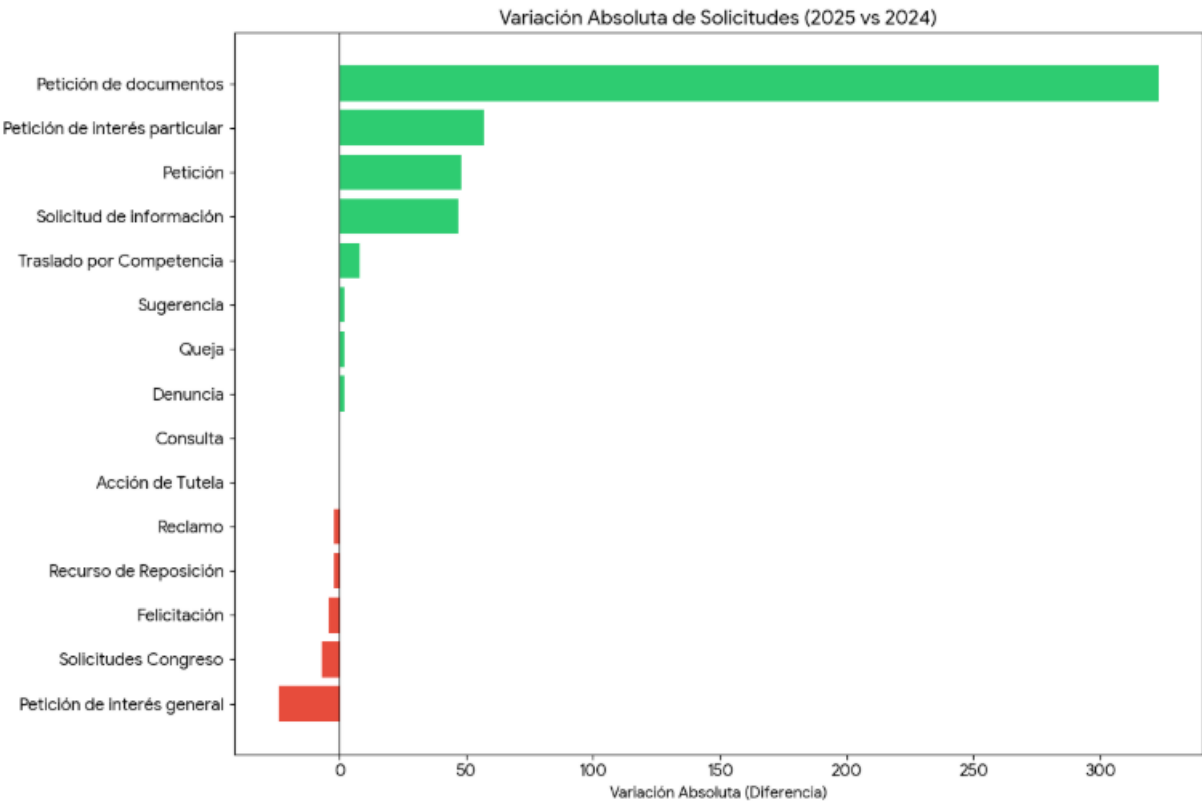
1. Comportamiento general de las PQRSD, comparativo del periodo de julio a diciembre de las vigencias 2024 versus 2025.

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 julio al 31 de diciembre), a continuación, se presenta un comparativo y su respectiva variación, del desarrollo de las PQRSD:

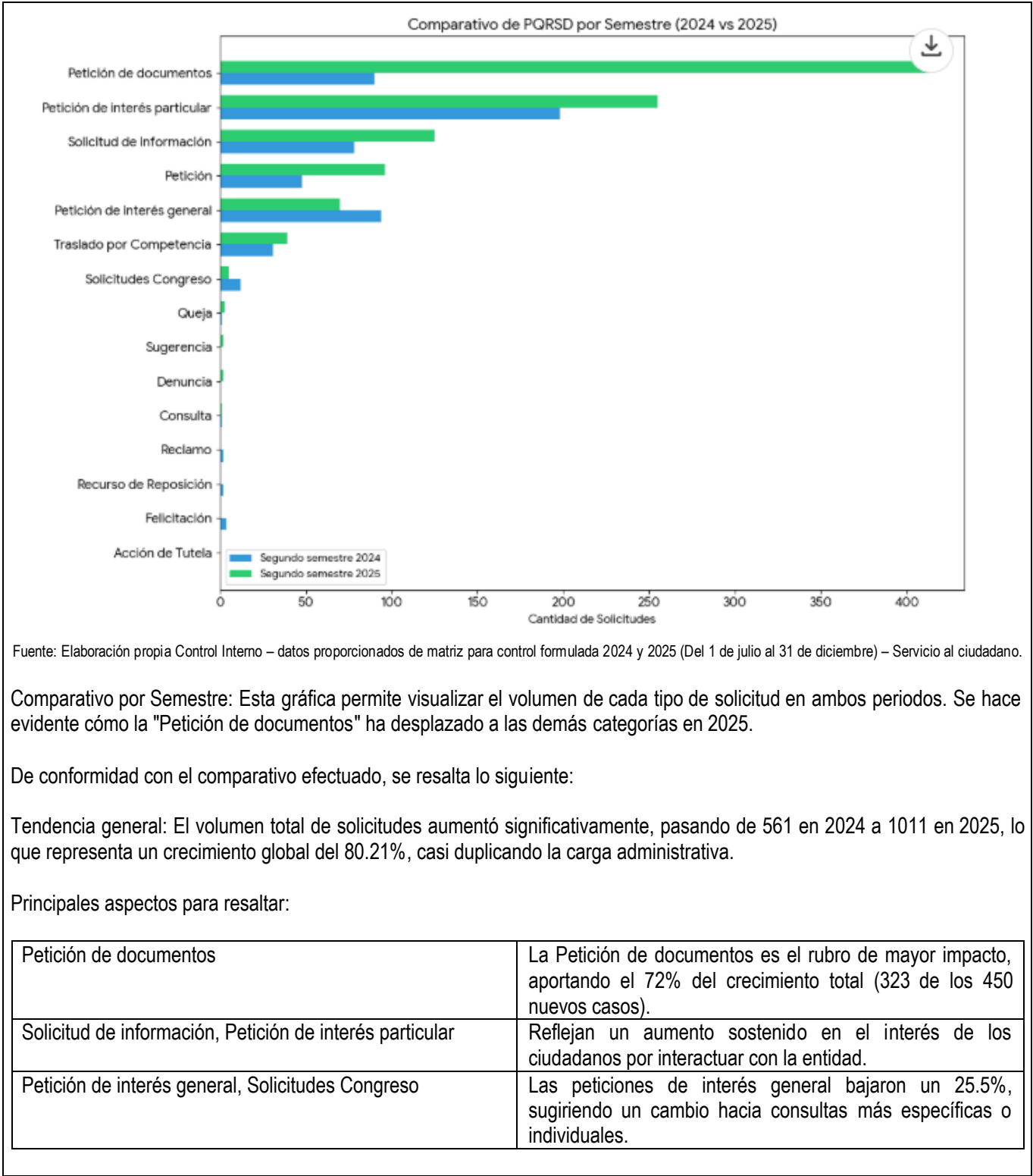
VARIACIÓN TOTAL PQRSD SEMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Variación
Acción de Tutela	0	0	0
Consulta	1	1	0
Denuncia	0	2	2
Petición	48	96	48
Felicitación	4	0	-4
Petición de documentos	90	413	323
Petición de interés general	94	70	-24
Petición de interés particular	198	255	57
Solicitud de información	78	125	47
Traslado por Competencia	31	39	8
Queja	1	3	2
Sugerencia	0	2	2
Solicitudes Congreso	12	5	-7
Recurso de Reposición	2	0	-2
Reclamo	2	0	-2
TOTALES	561	1011	450

Fuente: Matriz para control formulada 2024 y 2025 (Del 1 de julio al 31 de diciembre)



Variación Absoluta: Esta gráfica separa el crecimiento (verde) del decrecimiento (rojo). Permite identificar que el aumento de carga operativa no es uniforme, sino que está concentrado en puntos específicos.



 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	6 de 17

El incremento del 80% en la carga de trabajo total, sugiere que el equipo encargado de procesar PQRSD podría necesitar un refuerzo o una automatización, especialmente para el área en donde se concentró la petición de documentos, toda vez que en la entrevista realizada se informa una alta recurrencia de solicitudes de certificados de ejecución de contratos, ingresos y retenciones, certificaciones laborales, concentradas en la Dirección Administrativa y Financiera, generando congestión o carga administrativa.

De acuerdo con el incremento observado en las peticiones de interés particular, este sigue reflejando la gestión en territorio respecto al fortalecimiento de los planes territoriales de memoria.

Se evidenció que las peticiones reiterativas han sido gestionadas de manera adecuada por la entidad, en tanto se les ha dado trámite conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando su atención dentro de los términos legales y con la debida trazabilidad en el sistema de gestión documental.

2. Revisión documental y de gestión

Base de datos de PQRSD

Se evidenció que la entidad cuenta con una base de datos de PQRSD debidamente estructurada y administrada a través del sistema de gestión documental, lo que permite garantizar la trazabilidad de las solicitudes desde su radicación hasta la emisión de la respuesta. Esta herramienta facilita el seguimiento, control y consulta de la información, contribuyendo al cumplimiento de los principios de oportunidad y transparencia establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Informes de gestión

Se evidenció que la entidad elabora periódicamente informes de gestión de PQRSD, en los cuales se consolida la información relacionada con el volumen de solicitudes, tipologías, tiempos de respuesta y canales de atención. Estos informes constituyen un insumo importante para el seguimiento del proceso y permiten dar cumplimiento a las disposiciones en materia de transparencia y control.

Indicadores

Se observó que la entidad cuenta con indicadores para el seguimiento de la gestión de PQRSD, los cuales son presentados de manera periódica y permiten evaluar aspectos como el cumplimiento de términos y el comportamiento de las solicitudes. No obstante, se recomienda fortalecer su alcance hacia la medición de la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano, en línea con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Manual de servicio al ciudadano

Se evidenció que la entidad dispone de un manual de servicio al ciudadano debidamente elaborado, el cual orienta la atención de las solicitudes y la interacción con la ciudadanía. Este documento constituye una herramienta fundamental para la estandarización del servicio; sin embargo, es importante garantizar su implementación efectiva y actualización periódica, conforme a las buenas prácticas promovidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	7 de 17

Estado de actualización de procedimientos y protocolos

Se evidenció que la entidad cuenta con un protocolo para la gestión de PQRSD vigente desde el año 2020, el cual actualmente se encuentra desactualizado frente a los lineamientos normativos y a las necesidades operativas del proceso. No obstante, durante la auditoría se identificó que la entidad ha adelantado acciones orientadas a su actualización, incluyendo la formulación de una propuesta de ajuste, la revisión y aprobación preliminar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera, y su posterior remisión para validación ante el área de Planeación. Así mismo, se informó que esta actualización busca trascender el enfoque tradicional de PQRSD hacia un modelo más integral de relacionamiento con la ciudadanía, en concordancia con las orientaciones actuales de gestión pública.

Estructuración del proceso de PQRSD y servicio al ciudadano

El auditado manifestó que la entidad se encuentra adelantando una actualización integral del proceso de PQRSD y del servicio al ciudadano, cuya propuesta contempla la estructuración de dos procedimientos diferenciados. El primero corresponde al procedimiento de primer nivel de atención, el cual incluirá la actualización del protocolo de servicio al ciudadano, la incorporación del modelo de atención inicial a la ciudadanía, el registro de atenciones diferenciadas por canal (presencial, telefónico, escrito y virtual), la implementación de encuestas de percepción y satisfacción por canal —las cuales actualmente presentan baja participación por parte de los usuarios—, así como la definición de acuerdos de nivel de servicio entre el primer nivel de atención y el segundo nivel, este último a cargo de las direcciones, responsables de emitir las respuestas de fondo a las solicitudes.

En cuanto al procedimiento de PQRSD, el auditado indicó que se están incorporando ajustes como la caracterización de usuarios, la inclusión de un formato para ampliación de términos, el fortalecimiento del mecanismo de notificación por aviso en los casos en que no se cuente con dirección física o electrónica del ciudadano, así como la creación de un registro de temáticas, concebido como una herramienta estratégica para fortalecer el primer nivel de atención mediante la identificación de temas recurrentes en las diferentes dependencias. Este registro será construido con apoyo de las direcciones, teniendo en cuenta que existen actividades y dinámicas propias de cada área que no siempre son conocidas por el equipo de atención al ciudadano. Igualmente, se señaló la inclusión del formato de solicitud de PQRSD para peticiones verbales y la optimización de la planilla de seguimiento y control, en la cual se eliminaron registros considerados innecesarios y se ajustaron los mecanismos de seguimiento, priorizando el uso de correo electrónico y reforzando la atención mediante canales como chat.

Adicionalmente, el auditado informó que se encuentra en proceso la actualización de la Resolución 039 de 2021, dado que actualmente contiene disposiciones generales que no responden de manera específica a la gestión de PQRSD. En este sentido, y por recomendación de la Oficina Asesora Jurídica, se propone migrar hacia la adopción de un manual operativo que regule el trámite interno de las PQRSD, facilitando su actualización dentro del Sistema Integrado de Gestión sin necesidad de modificar actos administrativos de manera recurrente. Así mismo, se indicó que los aspectos relacionados con el servicio al ciudadano que actualmente se encuentran en la resolución serán integrados en una estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, prevista en el plan de acción institucional, con el fin de garantizar un enfoque integral sin afectar la operatividad de los procesos, manteniendo la separación funcional entre el servicio al ciudadano y la gestión de PQRSD.

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.

Capacitaciones realizadas en la gestión de PQRSD

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	8 de 17

El auditado manifestó que, durante el periodo evaluado, se han adelantado acciones de fortalecimiento a través de capacitaciones dirigidas a las dependencias, orientadas a mejorar la gestión de las PQRSD. En este sentido, se indicó la realización de jornadas de capacitación en temas como lenguaje claro, con el fin de mejorar la comprensión de las respuestas por parte de la ciudadanía; reglamento interno de PQRSD, enfocado en socializar los lineamientos y responsabilidades en la gestión del proceso; y acompañamiento en la elaboración de respuestas en el sistema de información SAIA, orientado a fortalecer la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas por las áreas. Estas acciones evidencian esfuerzos institucionales por mejorar las competencias de los servidores y la calidad del servicio al ciudadano.

Plan de acción institucional – gestión de PQRSD

El auditado manifestó que, durante el periodo evaluado, la gestión de PQRSD se articuló con el Plan de Acción Institucional, en el marco de la dimensión de gestión con valores para resultados – servicio al ciudadano, a través de la actividad denominada “informes de atención al ciudadano elaborados”. En este contexto, se desarrollaron acciones orientadas al registro de las PQRSD en la matriz de seguimiento, incluyendo las etapas de recepción, gestión y respuesta; la consolidación de la caracterización de los usuarios que solicitan información; la elaboración de informes cualitativos trimestrales sobre la atención al ciudadano y la gestión de PQRSD; y el mantenimiento de mecanismos de control, tales como alertas semaforizadas y notificaciones a través de correo electrónico. Así mismo, se indicó que dichos informes son elaborados y publicados periódicamente, en cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan institucional, evidenciando la implementación de instrumentos de seguimiento y control del proceso.

Gestión del riesgo.

El auditado informó que el proceso cuenta con un riesgo identificado en el mapa de riesgos de gestión, relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSD, debido a fallas en la atención por parte de los responsables o en la radicación oportuna. Para su mitigación, se implementan acciones de control como el monitoreo diario de las matrices de seguimiento por parte de gestión documental, así como el envío de alertas semanales a los responsables sobre el vencimiento de términos. Como evidencia de estos controles, se generan y conservan soportes como la matriz de control, informes de seguimiento, caracterización de usuarios y registros de alertas emitidas. No obstante, el auditado indicó que, si bien se han presentado algunos casos extemporáneos, estos son mínimos en proporción al volumen total de solicitudes, por lo que el riesgo se considera bajo y no materializado de manera significativa.

3. 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 segundo 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,*

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	9 de 17

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 segundo semestre de 2025, la Dirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano, emitió dos (2) informes trimestrales, matriz de seguimiento y caracterización de usuarios, dando cuenta del comportamiento y la gestión que se le ha dado a las PQRSD.

Seguimiento y caracterización de usuarios en la gestión de PQRSD

El auditado manifestó que los informes de PQRSD incluyen anexos que hacen parte integral del seguimiento del proceso, entre los cuales se encuentra la planilla de seguimiento y control, en la que se asigna la tipología de la solicitud, el término de respuesta y el responsable, así como la caracterización de usuarios. Esta última se realiza desde el momento de la recepción de la petición, mediante la revisión del contenido suministrado por el ciudadano, identificando variables como zona geográfica, país, región, ciudad, edad, pertenencia étnica, condición de discapacidad, nivel de escolaridad, estrato socioeconómico y tipo de solicitud. Se indicó que la caracterización se aplica a la totalidad de las PQRSD recibidas, incluso en aquellos casos en los que la información es limitada o inexistente, registrando categorías como “no identifica”, “no especifica” o “no aplica”, con el fin de mantener la integridad de la base de datos y permitir análisis comparativos entre el total de solicitudes recibidas y las caracterizadas. Así mismo, se precisó que este ejercicio se realiza en la etapa inicial del proceso, previo a la asignación de la solicitud, e incluye la lectura del contenido, la clasificación de la tipología y la posterior asignación al área responsable. Finalmente, se indicó que el volumen de solicitudes gestionadas oscila entre 7 y 10 PQRSD diarias, lo que evidencia una operación constante que soporta la necesidad de estos mecanismos de registro y análisis.

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.*

El auditado manifestó que la clasificación de las PQRSD se realiza con base en criterios normativos, teniendo como referencia principal la Ley 1755 de 2015, a partir de la cual se identifican los tipos de solicitud y sus términos de respuesta. De manera complementaria, se indicó que la entidad utiliza la Resolución 039 de 2021, en la cual se incorporan elementos de jurisprudencia y doctrina que permiten diferenciar entre petición, queja y reclamo, facilitando su correcta clasificación. En los casos en que se presentan dudas, especialmente cuando una solicitud contiene múltiples elementos o no es clara su tipología, el equipo realiza una búsqueda autónoma de conceptos y jurisprudencia; y, de persistir la incertidumbre, se solicita acompañamiento a la Oficina Asesora Jurídica, quien emite orientación para la adecuada clasificación.

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 segundo semestre de 2025, de un total de 1011 solicitudes, siete (7) fueron respondidas de manera extemporánea. la Dirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano ha enviado las respectivas alertas.

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

Para el segundo semestre de 2025, de un total de 1011 solicitudes, se hizo uso de la solicitud de ampliación de términos en ocho (8) solicitudes.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	10 de 17

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 segundo semestre de 2025, se evidenció que la entidad gestiona las PQRSD atendiendo, el orden de llegada o radicación de las solicitudes, particularmente en el canal virtual. No obstante, en los canales presencial, telefónico y escrito, se aplican criterios de priorización conforme a prácticas operativas del servicio, otorgando atención preferencial a ciudadanos en condiciones especiales, tales como personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado u otras situaciones que requieren atención diferencial, especialmente en el punto de ventanilla. Si bien estas acciones se alinean con principios de enfoque diferencial en la atención al ciudadano, este aspecto también está siendo objeto de mejora en el marco de la actualización del proceso.

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 segundo 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.

Se evidenció que, en el Programa de Transparencia y Ética Pública, han sido incorporadas actividades como seguimiento a PQRSD, generación de alertas, asignación de solicitudes y fortalecimiento de los canales de atención. Conforme a las líneas que se están desarrollando en el marco de la reestructuración del proceso, que responde a la necesidad de delimitar funciones y fortalecer la gestión integral del servicio; no obstante, al encontrarse en etapa de revisión y ajuste, se recomienda asegurar su pronta formalización, actualización documental e implementación.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	11 de 17

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 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 2.1.1.2.3. 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

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	12 de 17

- 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:

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](#)
- [Clic aquí para agendar cita](#)

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 segundo 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:	13 de 17

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

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.

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 segundo semestre de 2025, se hizo uso de la solicitud de prórroga, para ocho (08) 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.

El auditado manifestó que, si bien la gestión de PQRSD implica la recepción, radicación y traslado de las solicitudes a las dependencias competentes para la emisión de respuestas de fondo, desde el equipo encargado se realiza una revisión general de las respuestas proyectadas, con el fin de identificar posibles debilidades en su contenido. En este sentido, se indicó que en

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	14 de 17

algunas ocasiones se ha evidenciado que las respuestas no son completamente claras o presentan un alto nivel de tecnicismo, lo que puede dificultar su comprensión por parte del ciudadano. Frente a estas situaciones, el equipo realiza retroalimentación a las áreas responsables mediante comunicaciones y, cuando se considera necesario, espacios de acompañamiento o reuniones para mejorar la calidad de las respuestas. Así mismo, se destacó la implementación de acciones de fortalecimiento, como capacitaciones en lenguaje claro dirigidas a las dependencias, orientadas a mejorar la comprensión y calidad de las respuestas emitidas. No obstante, se precisó que la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo recae en las áreas competentes, mientras que el equipo de PQRSD actúa como instancia de apoyo y orientación, promoviendo buenas prácticas y brindando acompañamiento continuo para fortalecer la atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior y en atención al criterio establecido en la Ley 1755 de 2015, conforme al cual toda PQRSD debe ser respondida de manera clara, en lenguaje comprensible y de fondo, garantizando el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, se realizó la verificación mediante la selección de una muestra aleatoria de quince (15) PQRSD, entre derechos de petición, solicitudes de información y consultas. Como resultado de esta revisión, se evidenció que el Centro Nacional de Memoria Histórica emite respuestas de fondo, completas y acordes con lo solicitado por la ciudadanía, procurando el uso de lenguaje claro y comprensible, así como el cumplimiento de los términos legales establecidos. Lo anterior permite concluir que, para la muestra analizada, la entidad garantiza adecuadamente el respeto al derecho de petición y suministra información pertinente y veraz en el marco de sus funciones institucionales.

Se muestran a continuación aquellas que fueron seleccionadas:



Ítem	Radicado Entrada	Fecha	Tema	Radicado Respuesta
1	202507022751-2	2/07/2025	Solicitud acceso a plataforma virtual Archivo de los Derechos	Aplicativo SAIA - 202507093008062-1
2	202507163053-2	16/07/2025	Solicitud visita guiada al Museo Nacional de Memoria	Aplicativo SAIA - 202507254008860-1
3	202508063474-2	6/08/2025	Solicitud articulación en materia de convenio interinstitucional con talleres escenarios de reflexión y aprendizaje sobre la historia reciente del país	Aplicativo SAIA - 2025082610010386-1
4	202508143587-2	14/08/2025	Solicitud participación en el Mecanismo No Judicial de	Aplicativo SAIA - 2025090450010848-1
5	202509114391-2	11/09/2025	Solicitud información si frente a un inmueble, se han presentado fenómenos del conflicto armado, desplazamientos, masacres, despojos o abandonos de propiedad, narcotráfico, lavado de activos, etc.)	Aplicativo SAIA - 2025091610011443-1
6	202509254724-2	25/09/2025	Solicitud entrevista con funcionario o apoyo encargado del tema desaparición forzada.	Aplicativo SAIA - 2025101720013038-1
7	202510165240-2	16/10/2025	Solicitud colaboración para contribuir a la elaboración del documento de contexto histórico	Aplicativo SAIA - 2025102020013156-1
8	202510215335-2	21/10/2025	Solicitud certificado prestación de servicios	Aplicativo SAIA - 2025110460013445-1
9	202511045355-2	4/11/2025	Solicitud apoyo para editar y publicar libro.	Aplicativo SAIA - 2025111310013994-1
10	202511145596-2	14/11/2025	Solicitud acceso a fotografías inéditas de la toma y re-toma del Palacio de Justicia	Aplicativo SAIA - 2025120930015466-1
11	202511205754-2	20/11/2025	Solicitud interés en rendir testimonio para aportar a la verdad en el marco del conflicto	Aplicativo SAIA - 2025120230014985-1
12	202512036219-2	3/12/2025	Solicitud acompañamiento en municipio Puerto Gaitán Meta para ejercicios de verdad y	Aplicativo SAIA - 2025120910015381-1
13	202512056287-2	5/12/2025	Solicitud de apoyo técnico y financiero para el diseño e implementación de los Santuarios de memoria	Aplicativo SAIA - 2025122940016790-1
14	202512136006527-2	13/12/2025	Solicitud copia física del informe Análisis Cuantitativo Del Paramilitarismo En Colombia	Aplicativo SAIA - 2025122610016743-1
15	202512236752-2	29/12/2025	Solicitud que excede la órbita funcional y legal de la entidad.	Aplicativo SAIA - 2025122960016779-1 (respuesta) 2025122960016776-1 (traslado)

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	16 de 17

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-pqrsd-sin-direccion-correo-electronico-o-anonimas/>:



[Inicio](#) ▾
 [Transparencia](#)
[Participa](#)
[Atención y Servicio a la Ciudadanía](#)
[Publicaciones](#) ▾
 [Agenda](#)
[Noticias](#)



NOTIFICACIONES A PQRS SIN DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO O ANÓNIMAS

"De conformidad con el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, 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.

Aquí presentamos las respuestas a dichas solicitudes las cuales no pudieron ser entregadas directamente a sus solicitantes, bajo la siguiente estructura:

[SCI-FT-003. v2 Aviso de publicación a respuestas a PQRS \(2\)](#)

[Respuesta PQRS 3380-2](#)

2026

Respuesta al radicado 627

[Descargar](#)

2025

Respuesta al radicado 6367

[Descargar](#)

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 julio al 31 de diciembre de 2025, se observó que la gestión de PQRS del Centro Nacional de Memoria Histórica durante el segundo semestre de 2025, evidencia un nivel alto de cumplimiento frente a los términos legales, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, manteniendo un comportamiento estable y eficiente en la atención oportuna de las solicitudes.

Así mismo, se observan mecanismos de control y seguimiento que fortalecen la gestión, alineados con los principios de la Ley 87 de 1993.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	17 de 17

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

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	RECOMENDACION

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Desde una perspectiva integral del servicio al ciudadano, frente al componente relacionado con las recomendaciones formuladas por los ciudadanos para mejorar el servicio, racionalizar recursos y fortalecer la participación en la gestión pública, se evidenció una baja interacción por parte de los usuarios en los mecanismos dispuestos por la entidad, particularmente *en las encuestas de percepción y satisfacción*. Esta situación limita la posibilidad de contar con información suficiente para identificar oportunidades de mejora desde la experiencia ciudadana y dificulta la medición objetiva de la calidad del servicio prestado y del nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida. En consecuencia, se recomienda fortalecer la estrategia que se ha venido llevando a cabo para la retroalimentación de la ciudadanía, con el fin de consolidar insumos que permitan orientar acciones de mejora continua en la gestión de PQRSD y en la atención al ciudadano, en concordancia con los principios de servicio y participación establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Dar prioridad en la actualización de los procedimientos y formatos, toda vez que al momento de la evaluación no se encuentran actualizados, sin perjuicio de resaltar que se están desarrollando acciones al respecto.

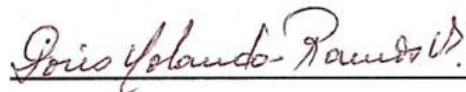
FIRMAS RESPONSABLES

Evaluador:



Liz Milena García Rodríguez
Profesional Especializado

Vo. Bo.



Doris Yolanda Ramos Vega
Asesora de Control Interno