

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	1 de 27

Fecha emisión del informe	día	27	mes	08	año	2026
---------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso evaluado:	Servicio al Ciudadano
Procedimiento evaluado.	Recepción, trámite, respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Líder/responsable(s):	Directora Administrativa y Financiera
Dependencia(s):	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano.
Nombre del seguimiento:	Seguimiento a la gestión de PQRS - Primer Semestre de 2026
Objetivo:	Realizar seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Centro Nacional de Memoria Histórica.
Alcance:	El seguimiento comprende la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Centro Nacional de Memoria Histórica en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026
Criterio (s) / Normas:	▪ Ley 1474 de 2011. ▪ Procedimientos, protocolos, manuales y guías internos, entre otros. ▪ Demas normatividad aplicable a la gestión de PQRS en las entidades de estado del orden nacional.
Metodología aplicada:	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. 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 y/o evaluación.	No se verifica el universo total de las PQRS recibidas, por ser un número considerable.

Asesora con funciones de Control Interno (E)	Equipo Evaluador de control interno
Liz Milena García Rodríguez	Liz Milena García Rodríguez

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

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,

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	2 de 27

solicitudes y denuncias, en adelante PQRS, del Centro Nacional de Memoria Histórica, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, así:

Control Interno, mediante correo electrónico del 03 de agosto 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 PQRS recibidas durante el primer semestre de 2026. La cual fue atendida en total disposición.


Doris Yolanda Ramos Vega
 para Ana, Luis, Lizeth, mi

lun, 3 ago, 15:07
 




Reciban un 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 PQRS del Centro Nacional de Memoria Histórica, correspondiente al primer semestre de 2026. 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 Jueves 13 de agosto de 2026 a las 10:00 am.

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

Quedamos atentas, muchas gracias.

Atentamente,

--


**Centro Nacional
de Memoria Histórica**

Asesora Control Interno
DORIS YOLANDA RAMOS VEGA
 Control Interno
 doris.ramos@cnmh.gov.co
 Teléfono: 601 7965060 Ext. 136
 Carrera 7 # 32-42 - Piso 31 - Ed. San Martín - Torre Norte
 Bogotá – Colombia.
www.centrodememoriahistorica.gov.co


Luis Fernando Sierra Escobar
 para Camilo, Doris, Ana, Lizeth, mi

lun, 3 ago, 15:13
 




Estimada Doris buenas tardes:

Me permito confirmar la fecha y hora propuesta (jueves 13 de agosto de 2026 a las 10:00 am.) por Control Interno para atender la mesa de trabajo.

Un saludo,


**Centro Nacional
de Memoria Histórica**

Profesional Especializado Gestión Documental
 y Servicio al Ciudadano
Luis Fernando Sierra Escobar
 Dirección Administrativa y Financiera
 luis.sierra@cnmh.gov.co
 Teléfono: 601 7965060 Ext. 207
 Carrera 7 # 32-42 - Piso 30 - Ed. San Martín - Torre Norte
 Bogotá – Colombia.
www.centrodememoriahistorica.gov.co

NOTA CONFIDENCIAL DEL CMH. Este mensaje (incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la Ley. Sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, o por error recibe este mensaje, favor reenviarlo al remitente Y borrarlo inmediatamente. Cualquier retención, difusión, distribución, copia o toma cualquier acción basada en ella, se encuentra estrictamente prohibido.

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.


**Centro Nacional
de Memoria Histórica**

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

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (INFORMES PQRS)

2026

- Informe a la gestión de PQRS – Segundo Trimestre
- Matriz control y seguimiento PQRS – Segundo Trimestre
- Caracterización de usuarios PQRS – Segundo Trimestre

- Informe a la gestión de PQRS – Primer Trimestre
- Matriz control y seguimiento PQRS – Primer Trimestre
- Caracterización de usuarios PQRS – Primer Trimestre

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	3 de 27

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 primer semestre de 2026:

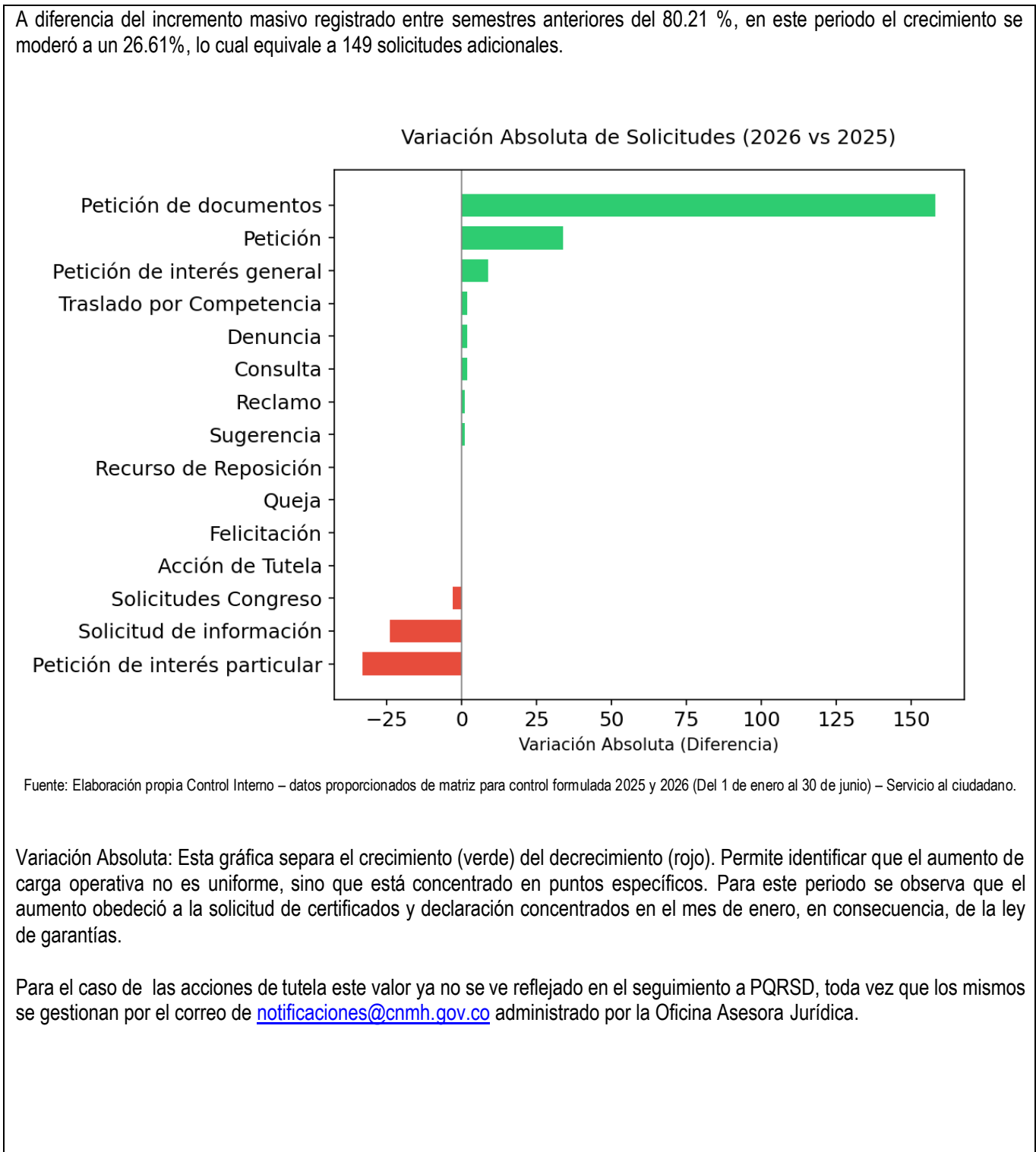
1. Comportamiento general de las PQRSD, comparativo del periodo de enero a junio de las vigencias 2025 versus 2026.

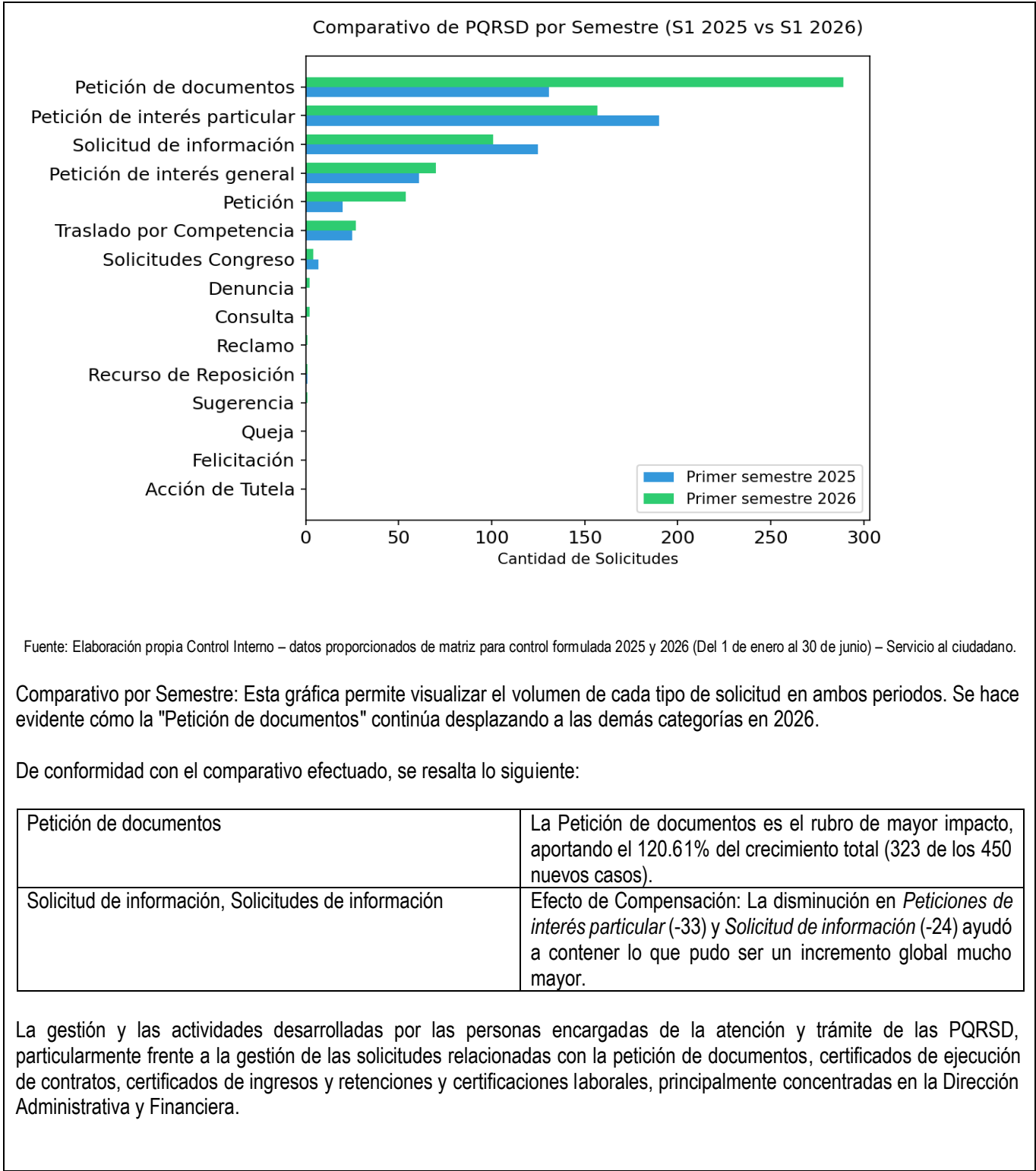
De acuerdo con la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano, correspondiente al registro de las PQRSD en matrices formuladas para las vigencias 2025 y 2026 (Del 1 de enero al 30 de junio), a continuación, se presenta un comparativo y su respectiva variación, del desarrollo de las PQRSD:

VARIACIÓN TOTAL PQRSD SEMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Variación
Acción de Tutela	0	0	0
Consulta	0	2	2
Denuncia	0	2	2
Petición	20	54	34
Felicitación	0	0	0
Petición de documentos	131	289	158
Petición de interés general	61	70	9
Petición de interés particular	190	157	-33
Solicitud de información	125	101	-24
Traslado por Competencia	25	27	2
Queja	0	0	0
Sugerencia	0	1	1
Solicitudes Congreso	7	4	-3
Recurso de Reposición	1	1	0
Reclamo	0	1	1
TOTALES	560	709	149

Fuente: Matriz para control formulada 2025 y 2026 (Del 1 de enero al 30 de junio)





 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	6 de 27

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 PQRS

La entidad cuenta con una base de datos de PQRS 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.

Se observó que la alimentación y actualización de la base de datos se realiza por diferentes usuarios y que la matriz cuenta con una columna en la que se registra el nombre de la persona responsable del ingreso de la información. No obstante, debido a que la herramienta utilizada corresponde a una matriz en formato Excel, no se dispone de un registro automático de trazabilidad o de auditoría que permita identificar las modificaciones posteriores realizadas sobre los registros.

En este sentido, ante eventuales modificaciones o inconsistencias en la información, podría presentarse dificultad para establecer con precisión los cambios efectuados y su respectiva responsabilidad, teniendo en cuenta que la identificación consignada en la matriz corresponde al registro manual realizado por los usuarios.

Informes de gestión

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

Frente a los informes de gestión y, particularmente, a los mecanismos utilizados para evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto de la atención de las PQRS, se informó que durante el periodo objeto de seguimiento se retomaron las recomendaciones formuladas en ejercicios anteriores relacionadas con el fortalecimiento de la encuesta de satisfacción.

En este sentido, se tiene previsto estandarizar y codificar el formato de encuesta de satisfacción asociado a las PQRS, así como incorporar la encuesta en las respuestas emitidas al ciudadano, procurando que su diligenciamiento sea sencillo, breve y atractivo, con el propósito de incentivar una mayor participación. Para ello, se contempla adicionalmente revisar con el área de comunicaciones o diseño institucional la presentación gráfica de la encuesta.

De acuerdo con lo manifestado durante la entrevista, estas acciones se encuentran en proceso de implementación y se espera que sean materializadas durante el segundo semestre de la vigencia. Lo anterior evidencia la consideración de oportunidades de mejora identificadas previamente, orientadas a fortalecer la medición de la percepción y satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	7 de 27

Indicadores

Se observó que la entidad realiza seguimiento periódico a la gestión de las PQRSD, mediante indicadores asociados principalmente al comportamiento de las solicitudes y al cumplimiento de los términos establecidos para su atención. De acuerdo con la información suministrada, estos resultados son reportados mensualmente en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Para la vigencia 2026, se informó que el seguimiento específico de las PQRSD no se incorporó como un indicador independiente dentro del Plan de Acción Institucional, teniendo en cuenta que estos aspectos se encuentran contemplados dentro de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, incorporada al Plan de Acción Institucional, y que el seguimiento cuantitativo de la gestión de las PQRSD se mantiene en el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Frente a la recomendación formulada en el seguimiento anterior, relacionada con fortalecer los indicadores hacia la medición de la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano, se evidenció que aún no se cuenta con un indicador formalizado que permita medir estos aspectos. No obstante, se informó que se encuentran adelantando acciones para fortalecer la encuesta de satisfacción de las PQRSD, mediante su estandarización y codificación, así como su incorporación en las respuestas dirigidas a los ciudadanos, buscando facilitar e incentivar su diligenciamiento.

Una vez implementado este mecanismo y obtenida información suficiente sobre la percepción y satisfacción de los ciudadanos, se prevé evaluar la incorporación de un indicador que complemente las mediciones actuales de cumplimiento y comportamiento de las solicitudes, permitiendo ampliar el seguimiento hacia la calidad del servicio prestado.

Manual de servicio al ciudadano

Frente a los avances reportados, se evidenció la realización de mesas de trabajo con las áreas involucradas, orientadas a la revisión y actualización del Protocolo de Servicio al Ciudadano. Como resultado de este ejercicio, se elaboró un nuevo borrador del documento, mediante el cual se proyecta actualizar su versión 1 a la versión 2.

De acuerdo con lo informado, el proceso de actualización ha sido objeto de revisión y concertación mediante mesas de trabajo con Planeación y el equipo responsable de la gestión, encontrándose actualmente elaborado el borrador de la nueva versión. Se prevé que durante el segundo semestre se adelante su formalización y publicación en el Sistema Integrado de Gestión.

Estado de actualización de procedimientos y protocolos

De acuerdo con la información suministrada, durante el primer semestre se adelantaron diversas acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía y de la atención de las PQRSD.

Asimismo, se desarrollaron diez mesas de trabajo con Planeación, en las cuales se adelantó la revisión y actualización del proceso de Servicio a la Ciudadanía, los procedimientos y los formatos asociados a la gestión de PQRSD. Como resultado de este ejercicio, se obtuvo el visto bueno de Planeación para la actualización de la caracterización del proceso de Servicio a la Ciudadanía, la actualización del procedimiento relacionado con la gestión de PQRSD y la creación de un nuevo procedimiento denominado Administración de Canales de Atención, junto con sus respectivos formatos. Estos documentos se encontraban, a la fecha de la entrevista, pendientes de revisión integral por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y de su posterior trámite ante el Sistema Integrado de Gestión para su publicación.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	8 de 27

De manera complementaria, se realizó una mesa de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica para la revisión del marco documental aplicable a la atención de las PQRSD. Como resultado, se definió la adopción de un Manual para la Atención de PQRSD, con el propósito de contar con un instrumento específico para orientar y regular la atención del derecho de petición, en sustitución del enfoque general contemplado en la Resolución 039 de 2021.

Si bien la formalización, codificación y publicación del Manual para la Atención de PQRSD se efectuó el 27 de julio, se resalta que las actividades de revisión, construcción y concertación del instrumento fueron adelantadas durante el periodo objeto de seguimiento, evidenciándose acciones orientadas a la actualización y fortalecimiento de los instrumentos que soportan la gestión de las PQRSD.

Estructuración del proceso de PQRSD y servicio al ciudadano

En relación con la estructura organizacional para la gestión de PQRSD y el relacionamiento con la ciudadanía, se informó que, durante el primer semestre, no se ha materializado la separación de estas funciones en dependencias independientes, teniendo en cuenta que actualmente la entidad no cuenta con un grupo u oficina con la capacidad organizacional para asumir integralmente las actividades asociadas al relacionamiento con la ciudadanía.

No obstante, durante el periodo objeto de seguimiento se adelantaron acciones orientadas a analizar alternativas para el fortalecimiento de esta gestión. En particular, se realizaron tres mesas de trabajo interinstitucionales con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el Departamento para la Prosperidad Social – DPS, como cabeza del sector, y el Archivo General de la Nación – AGN, con el propósito de conocer referentes y experiencias frente a la organización y gestión del relacionamiento con la ciudadanía.

De acuerdo con lo informado, en el marco de estas actividades se revisaron las orientaciones del DAFP relacionadas con los posibles escenarios de transformación institucional para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, entre los cuales se contempla: i) la creación de una dependencia, ii) el fortalecimiento de una dependencia existente, iii) la creación de un grupo interno de trabajo, entre otras alternativas.

A partir de este análisis, se considera como una alternativa preliminar el fortalecimiento de la estructura existente mediante la creación de un grupo interno de trabajo, propuesta que se encuentra pendiente de ser presentada y analizada con la Dirección, considerando las implicaciones organizacionales, financieras y administrativas que conlleva.

De manera complementaria, se informó que la entidad formuló durante el primer semestre la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, como instrumento inicial para orientar esta gestión, en atención, entre otros aspectos, a los requerimientos derivados de la medición del desempeño institucional en el marco de MIPG 2024. Esta estrategia constituye un punto de partida para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía mientras se define la estructura organizacional que permita soportar integralmente estas funciones.

Finalmente, se indicó que la estrategia será objeto de actualización periódica, inicialmente con una periodicidad anual, de acuerdo con los resultados obtenidos y las necesidades identificadas en la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	10 de 27

Plan de acción institucional – gestión de PQRSD

Se verificó que la gestión de PQRSD se encuentra contemplada en el Plan de Acción Institucional mediante un indicador asociado al seguimiento de las actividades relacionadas con el servicio a la ciudadanía y la atención de las solicitudes.

El indicador permite realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas y constituye un mecanismo para monitorear el desempeño de la gestión de PQRSD en el marco de la planeación institucional.

01	005 16 PAZ	CONVERGENCIA REGIONAL	003 Contribuir a la reparación integral de las víctimas con enfoque diferencial, al reconocimiento de la verdad, la construcción y apropiación de la memoria histórica y la reconciliación. Visión: una transformación cultural para la no repetición, la convivencia y la Paz Total.	02 Gestión con valores para resultados	03 Servicio al Ciudadano	Plan de relacionamiento con la ciudadanía	002 Aligned la efectividad organizacional, la innovación y la territorialización del CMAH	No aplica	Plan anual de relacionamiento con la ciudadanía	01 Elaborar el Plan de Trabajo anual que define la metodología, estrategias de trabajo, actividades, tiempos y productos de relacionamiento con la ciudadanía que se comprometen para la gestión. 02 Desarrollar las acciones comprometidas en el plan de trabajo anual de relacionamiento con la ciudadanía. 03 Seguir los resultados del desarrollo del plan de trabajo anual de relacionamiento con la ciudadanía.	100%	Porcentaje	11/2020	11/2020	0447- Gestión Documental
----	------------	-----------------------	---	--	--------------------------	---	---	-----------	---	---	------	------------	---------	---------	--------------------------

Gestión del riesgo.

De acuerdo con la información suministrada durante la entrevista y la revisión de los mecanismos de seguimiento implementados, se identificó como riesgo de gestión asociado al proceso de PQRSD el vencimiento de los términos establecidos para la atención de las peticiones.

Mapa riesgos de gestión – servicio al ciudadano:

Determine el tratamiento a seguir	Definición del Tratamiento	Plan de Acción	
		Descripción de la Acción, basado en el análisis de causas	Responsable (Cargo)
Reducir_Mitigar	Reducir_Mitigar	Realizar monitoreo diariamente a las matrices de PQRSD y comunicaciones oficiales que diligencian diariamente desde el proceso de Gestión Documental y semanalmente remite correos electrónicos de alerta de vencimiento de las comunicaciones al responsable asignado. En caso que no se evidencie la radicación de la respuesta el día que vence el plazo, antes de las 3:00 p.m., remite correo electrónico al responsable y a su jefe inmediato, con copia a la Directora Administrativa y Financiera solicitando la respuesta a la PQRSD o comunicación oficial. Evidencia: Matriz de PQRSD y Matriz comunicaciones oficiales, correo electrónico semanal de alerta de vencimiento, correo electrónico notificación del vencimiento (último día), según corresponda.	Profesional especializado con funciones de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Para la prevención y mitigación de este riesgo, se informó que se realiza seguimiento periódico mediante un cuadro de alertas semanal, complementado con notificaciones diarias a través del correo electrónico y del chat institucional, con el propósito de alertar oportunamente sobre las solicitudes próximas a vencer y facilitar su gestión dentro de los términos establecidos. De acuerdo con lo manifestado, durante el periodo objeto de seguimiento no se ha evidenciado la materialización del riesgo en una magnitud significativa, considerando que los casos de PQRSD atendidos fuera de los términos establecidos han sido

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	11 de 27

mínimos. En este sentido, se considera que los mecanismos de seguimiento y alerta implementados han contribuido a la prevención y mitigación del riesgo, favoreciendo el control oportuno sobre los términos de respuesta.

En relación con los demás tipos de riesgos, se informó que para el proceso objeto de revisión se cuenta actualmente con el riesgo de gestión anteriormente señalado, sin que se hayan identificado riesgos de corrupción asociados al mismo durante el periodo evaluado.

Teniendo en cuenta que el procedimiento de PQRSD cuenta con un riesgo identificado relacionado con el incumplimiento de los términos de respuesta, el cual resulta pertinente frente a la gestión realizada. No obstante, se considera oportuno que, en el marco de la actualización del mapa de riesgos que se viene adelantando con Planeación, se revisen otros posibles eventos de riesgo propios del procedimiento, asociados a las diferentes etapas de recepción, radicación, distribución, asignación y seguimiento de las PQRSD, con el fin de determinar si requieren ser identificados y gestionados de manera complementaria al riesgo actualmente establecido.

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 primer semestre de 2026.

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 2026, 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

De acuerdo con la información suministrada, se realiza seguimiento a las PQRSD desde su recepción, distribución, seguimiento, incluyendo el control de los términos establecidos para su respuesta. Esta información es consolidada periódicamente en los informes de gestión, como mecanismo de seguimiento a la atención de las solicitudes recibidas.

Asimismo, se cuenta con una matriz de caracterización de usuarios, mediante la cual se recopila información sobre las características de la ciudadanía atendida. Esta información es consolidada y utilizada como insumo para los informes de gestión, permitiendo contar con elementos para el análisis de la población que accede a los servicios de la entidad.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	12 de 27

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.

Se realizó la transición de las actividades de atención a personas con discapacidad y servicio a la ciudadanía al auxiliar administrativo designado, mediante acompañamiento y transferencia de conocimiento, complementada con la actualización de los procedimientos relacionados con la atención y canalización, con el propósito de establecer una ruta formal para el desarrollo de estas actividades.

Frente a la gestión de las PQRSD, se informó que las solicitudes son objeto de un proceso de revisión previo a su asignación, en el cual participan el líder del proceso, el auxiliar administrativo y el personal de apoyo. Esta validación permite verificar la correcta tipificación de la solicitud y el término aplicable, antes de realizar su asignación a la dependencia competente.

Lo anterior constituye una medida orientada a fortalecer la calidad de la clasificación y asignación de las PQRSD y a reducir el riesgo de errores en la determinación de la tipología o de los términos de respuesta.

Se evidenció que la gestión de PQRSD cuenta con mecanismos de transferencia de conocimiento y acompañamiento al personal que participa en las actividades operativas, mediante orientación directa, carpetas compartidas y registros de apoyo que permiten documentar consultas y facilitar la atención de casos.

No obstante, se informó que el personal auxiliar que apoya estas actividades presenta rotación periódica, aproximadamente cada 15 a 20 días. Teniendo en cuenta que la gestión de PQRSD requiere conocimiento específico sobre su tipificación, términos, asignación y traslado por competencia, esta situación puede generar riesgos para la continuidad de la gestión, la transferencia del conocimiento y la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer los mecanismos de transferencia y documentación del conocimiento, así como establecer mecanismos que permitan asegurar la continuidad y trazabilidad de las actividades ante los cambios de personal.

De acuerdo con la información suministrada, durante el primer semestre se identificaron 16 PQRSD atendidas de manera extemporánea. Como parte del seguimiento, se revisaron las temáticas asociadas a estas solicitudes, entre las cuales se identificaron requerimientos relacionados con contratos, acompañamiento a entidades y territorios, conmemoraciones, solicitudes de información y acceso a archivos, lugares de memoria y archivos de derechos humanos.

El análisis del área permitió identificar que, durante el primer trimestre, la Dirección de Museo de Memoria concentró el mayor número de peticiones extemporáneas. En atención a esta situación, se emitió una comunicación interna dirigida a dicha dependencia, mediante la cual se formularon recomendaciones y buenas prácticas orientadas a fortalecer el seguimiento y contribuir a mitigar la ocurrencia de nuevas respuestas extemporáneas.

Cantidad PQRSD extemporáneas:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	13 de 27

Ítem	Radicado	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Tiempo de días extemporáneos
1	20260126CNMH0080-2	26/01/2026	17/02/2026	1
2	20260205600-50130-2	5/02/2026	27/02/2026	1
3	20260206CNMH0135-2	6/02/2026	3/03/2026	2
4	20260206CNMH0138-2	6/02/2026	2/03/2026	1
5	20260206CNMH0140-2	6/02/2026	3/03/2026	2
6	20260213CNMH0175-2	13/02/2026	3/03/2026	2
7	20260216CNMH0177-2	16/02/2026	10/03/2026	1
8	20260216CNMH0178-2	16/02/2026	9/3/2026 (prórroga) - 17/03/2026 (respuesta)	1
9	20260216-313-E	16/02/2026	3/03/2026	1
10	20260224CNMH0215-2	24/02/2026	11/03/2026	1
11	20260305CNMH0256-2	5/03/2026	30/03/2026	1
12	20260324600-50310-2	24/03/2026	10/04/2026	1
13	20260401CNMH0333-2	1/04/2026	28/04/2026	1
14	20260511600-50465-2	11/05/2026	3/06/2026	1
15	20260605CNMH0547-2	5/06/2026	3/07/2026	2
16	20260610-1541-E	11/06/2026	26/6/2026 (prórroga) - 25/8/2026 (respuesta)	28

Nota: La PQRSD No. 20260610-1541-E presentó el mayor número de días hábiles de vencimiento, vencimiento durante el tercer trimestre de 2026. Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se realizó seguimiento continuo mediante alertas semanales y diarias, correos de recordatorio y seguimiento hasta la concertación de la respuesta. Como medida preventiva, se impartió comunicación interna a la dependencia responsable, con el fin de fortalecer las buenas prácticas en la atención de PQRSD y prevenir posibles riesgos asociados al cumplimiento de los términos del derecho de petición.

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

Para el primer semestre de 2026, se hizo uso de la solicitud de ampliación de términos en diez (10) PQRSD.

Cantidad PQRSD con solicitud de prórroga:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	14 de 27

Ítem	Radicado	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Tiempo de días de prórroga
1	20260205CNMH0128-2	5/02/2026	202602263000633-3 (prórroga) 202603053000779-3 (respuesta)	5
2	20260211CNMH0167-2	11/02/2026	202603023000688-3 (prórroga) 202603263001280-3 (respuesta)	15
3	20260216CNMH0178-2	16/02/2026	202603093000880-3 (prórroga) - 202603173001073-3 (respuesta)	5
4	20260326CNMH0317-2	26/03/2026	202604133001492-3 (prórroga) 202604213001588-3 (respuesta)	5
5	20260415-946-E	15/04/2026	202605083001826-3 (prórroga) 202606013002148-3 (respuesta)	15
6	20260416-954-E	16/04/2026	202605083001826-3 (prórroga) 202606013002148-3 (respuesta)	15
7	20260601CNMH0531-2	2/06/2026	202606263002553-3 (prórroga) - no registra respuesta a la fecha	15
8	20260610-1529-E	10/06/2026	202607033002674-3 (prórroga) 202607103002775-3 (respuesta)	5

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	15 de 27

9	20260610-1541-E	11/06/2026	20260626600-42588-3 (prórroga) 202608251203854-3 (respuesta)	10
10	20260612-1577-E	16/06/2026	202607033002674-3 (prórroga) 202607103002775-3 (respuesta)	5

Nota: A pesar del seguimiento mediante correo electrónico a la dependencia Dirección Museo de la Memoria, no se ha emitido respuesta.

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 2026, 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.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	16 de 27

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 2026, se da cumplimiento a la normatividad en relación.

Cumplimiento Ley 1474 de 2011 Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PTEP. 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.

Programa de Transparencia y Ética Pública – Servicio al Ciudadano

ítem	Actividad	Entregable	Cumplimiento	Estado
1	Realizar sensibilización: Reglamento y trámite interno en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD	Lista de asistencia	Marzo	Cumplida
2	Realizar sensibilización: Uso lenguaje claro en respuestas de PQRSD	Presentación y lista de asistencia	Febrero	Cumplida
3	Realizar el seguimiento y control a las PQRSD entregadas, por competencia, a las diferentes direcciones de tal manera que se cumplan los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 201	Matriz de seguimiento de PQRSD y alertas semanales, diarias por correo electrónico y chat Email	Mensual	Cumplida

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	17 de 27

4	Garantizar el canal presencial, escrito, telefónico y virtual para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD). Así como los requisitos generales y campos mínimos en el formulario electrónico para PQRSD, siguiendo los lineamientos definidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC	Comunicación Interna a Planeación anexando copia del contrato de arrendamiento del piso 30, contrato del servicio de telefonía y contrato del gestor documental SAIA para la vigencia, en donde se garantizar la disponibilidad presencial, escrita, telefónica y virtual para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD).	Febrero	Cumplida
5	Realizar el informe cualitativo y caracterización de usuario por PQRSD.	Informe PQRS y caracterización de usuarios	Mensual	Cumplida

De acuerdo con la información suministrada, se realiza seguimiento mensual a las actividades programadas en el proyecto, para lo cual se consolidan los avances y las evidencias remitidas por las áreas responsables y se efectúa el reporte correspondiente.

Para facilitar este seguimiento, se dispone de un cuadro de control en el que se registran las actividades programadas y su estado de cumplimiento. Para el periodo revisado se identificaron cinco actividades, algunas de las cuales se encuentran cumplidas y reportadas, mientras que las restantes tienen prevista su ejecución durante el segundo semestre.

Adicionalmente, se brinda acompañamiento a las áreas en la recopilación y organización de la información requerida para soportar el cumplimiento de las actividades y efectuar oportunamente los reportes correspondientes.

Con relación a la página WEB, en la sección de ayuda, se recomienda la actualización del ítem que menciona el PAAC y relacionar el PTEP.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	18 de 27

Sección de Ayuda

- **Definiciones de interés para la ciudadanía**
- **Preguntas frecuentes**
- **Resolución 024 de 2021, por el cual se actualiza la Política de Servicio al Ciudadano**
- **Resolución por la cual se adopta Manual PQRS**
- **Manual para la atención PQRS V1**
- **Carta trato digno a la ciudadanía**
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)**
- **Portal Anticorrupción de Colombia (PACO)**

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.

De acuerdo con la información suministrada, durante el periodo objeto de seguimiento se avanzó en la elaboración de una propuesta administrativa orientada a fortalecer la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, mediante la posible creación de un grupo interno de trabajo que permita consolidar las actividades actualmente desarrolladas como apoyo al proceso.

La propuesta contempla ser presentada a la Dirección Administrativa y Financiera, para su posterior consideración por parte de la Alta Dirección, como instancia competente para determinar la viabilidad de la alternativa planteada. Esta iniciativa se encuentra incorporada como una acción de mejora dentro de los instrumentos de planeación y seguimiento institucional, por lo que corresponde a una proyección de fortalecimiento de la gestión y no a una actividad cuyo cumplimiento se encuentre finalizado.

Adicionalmente, se informó sobre acciones relacionadas con la racionalización de trámites, en las cuales Planeación, como líder de la política correspondiente, tiene a su cargo la elaboración del informe metodológico y el desarrollo de los mecanismos previstos. En este marco, se ha brindado el acompañamiento requerido para contribuir al desarrollo de estas acciones.

MIPG – Recomendaciones resultados de medición de desempeño institucional 2025

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	19 de 27

Ítem	Recomendación	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN
1	Utilizar la información consolidada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para evaluar el estado de la política de integridad pública.	Comunicación Interna SAIA remitiendo el Informe Trimestral del PQRSD al responsable de la política de integridad pública.	01/08/2026	31/12/2027
2	Desarrollar mecanismos o instrumentos que permitan medir la experiencia ciudadana en el uso de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública, y utilizar sus resultados para implementar acciones de mejora.	Elaborar el Informe metodológico de racionalización de trámites y OPAS.	01/08/2026	31/12/2026
3	Formular, aprobar e integrar el plan de acción anual a la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanías.	Elaborar la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía anualmente	01/08/2026	31/03/2027
4	Permitir el acceso de la oferta institucional de información pública, desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía".	Actualizar los contenidos del sitio web del CNMH. Atendiendo la guía de contenidos mínimos del DAFP	01/01/2027	31/03/2027
5	Permitir el acceso a herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana, desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía".	Encuesta online Medición de Experiencia Ciudadana menú de "Atención y servicios a la ciudadanía"	01/08/2026	31/12/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	20 de 27

6	Asegurar que el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" contenga el enlace a la encuesta de percepción ciudadana, así como a sus resultados.	Encuesta online Medición de Percepción Ciudadana menú de "Atención y servicios a la ciudadanía" + Tablero de Control con resultados	01/08/2026	31/12/2026
7	Crear e implementar la oficina, dependencia o grupo de trabajo de relacionamiento con las ciudadanías, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 2052, que articule las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana incluyendo rendición de cuentas, racionalización, estandarización y simplificación de trámites y gobierno digital.	Elaboración Resolución interna CNMH para la creación del Grupo Interno de Trabajo "Gestión Documental y Relacionamiento con la Ciudadanía"	01/08/2026	31/12/2027
8	Enviar las respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantice su preservación digital a largo plazo y que a su vez sea accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a).	Solicitud al proveedor Cero K actual propietario del Gestor Documental SAIA utilizado por el Centro, cotización para el desarrollo correspondiente de comunicaciones oficiales externas en formato PDF/A-1b o PDF/A1a	01/08/2026	31/12/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	21 de 27

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.

De acuerdo con la información suministrada, la supervisión de las condiciones de accesibilidad de los espacios físicos se encuentra a cargo del área de Recursos Físicos. La entidad desarrolla sus actividades en un inmueble bajo contrato de arrendamiento, dentro del cual se contemplan las condiciones de accesibilidad establecidas en la normativa técnica aplicable para personas con discapacidad.

Se informó que el inmueble cumple con las condiciones de accesibilidad requeridas y que su seguimiento corresponde al líder de Recursos Físicos, en el marco de la supervisión del contrato de arrendamiento.

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:	003
		PÁGINA:	22 de 27

- 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 primer de 2026, 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:	003
		PÁGINA:	23 de 27



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 cuenta con instrumentos normativos y documentales para orientar la gestión del Servicio a la Ciudadanía y la atención de PQRSD. Durante el periodo objeto de seguimiento se adelantó la revisión y actualización de este marco documental, incluyendo la elaboración y posterior formalización del Manual para la Atención de PQRSD, mediante el cual se busca contar con un instrumento específico para orientar la atención del derecho de petición.”

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 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.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	24 de 27

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:

Muestra aleatoria 15 PQRSD por diferentes temas de consulta

ítem	Radicada entrada	Fecha	Tema	Radicado respuesta
1	20260106CNMH0012-2	7/01/2026	Solicitud copia digital de la publicación Informe No. 7. Autodefensas de Cundinamarca	202601214000123-3
2	20260127CNMH0091-2	27/01/2026	Solicitud certificado de contratos ejecutados en el entidad 2024 y 2025	202602063000266-3
3	20260206CNMH0135-2	6/02/2026	Solicitud apoyo para conmemoración día de víctimas en Vichada.	202603031200699-3
4	20260224-417-E	25/02/2026	Solicitud estado y avance Plan de Memoria Histórica del Exilio, el Retorno y el Insilio (MHERI)	20260318600-41100-3
5	20260312CNMH0279-2	12/03/2026	Solicitud acompañamiento a institución educativa en la materia Cátedra de paz.	20260316600-41068-3
6	20260316600-50286-2	16/03/2026	Solicitud acceso al archivo virtual de DADH	202604093001449-3
7	20260406600-50338-2	6/04/2026	Solicitud archivos, informes, repositorios de Guaviare/Miraflores	202604213001586-3
8	20260406CNMH0347-2	7/04/2026	Solicitud contacto para tratar tema en investigación investigando sobre conflicto y deforestación en Colombia	202604215001580-3

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	25 de 27

9	20260409-888-E	9/04/2026	Solicitud información de datos en los departamentos de Cesar, Santander y Norte de Santander	202604231201613-3
10	20260428600-50427-2	28/04/2026	Ciudadano solicita fotografías del día de la toma del palacio	202605213002009-3
11	20260507600-50454-2	7/05/2026	Solicitud visita para conocer el proceso archivístico para identificar cómo se lleva a cabo la gestión y preservación de los archivos.	202605293002100-3
12	20260519-1278-E	19/05/2026	Solicitud entrevistas y datos sobre las víctimas de las FARC.	202606023002197-3
13	20260605600-70546-2	5/06/2026	Solicitud procedimiento y estado actual de participación en el Mecanismo No Judicial de Contribución a la Verdad	202606234002497-3
14	20260610CNMH0557-2	10/06/2026	Solicitud donación placa de memoria para el municipio de Filadelfia, Caldas	202606303002600-3
15	20260622600-70596-2	22/06/2026	Información sobre Museo de la Memoria estado, valor contrato, porcentaje de avance físico, financiero y jurídico del contrato	202607073002725-3

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/>.*

GOV.CO
Centro Nacional de Memoria Histórica
Intranet Mapa del sitio

Inicio Agenda Noticias Atención y Servicio a la Ciudadanía Transparencia Participe

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:

[Resposta de radicares No.20260420CNMH0403-2 y 20260420CNMH0404-2](#)

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	26 de 27

FORTALEZAS

- Se evidencian mecanismos de seguimiento a las PQRSD, mediante control de términos, alertas a las dependencias responsables y escalamiento de los casos que presentan vencimiento.
- Se realizó seguimiento y análisis de las peticiones extemporáneas, generando acciones preventivas dirigidas a las dependencias con mayor concentración de casos.
- Se evidencian avances en la actualización de procedimientos, protocolos y formatos asociados a la gestión de PQRSD.
- Se han fortalecido los mecanismos de transferencia de conocimiento y acompañamiento al personal encargado de la gestión.
- Se cuenta con mecanismos para la revisión y validación de la tipología y términos de las PQRSD antes de su asignación.
- Se realiza seguimiento y caracterización de los usuarios como insumo para los informes de gestión.
- Se adelantan acciones para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y la estructura organizacional asociada a su gestión.

RIESGOS OBSERVADOS

- La rotación periódica del personal auxiliar puede generar riesgos para la continuidad, transferencia del conocimiento y trazabilidad de las actuaciones relacionadas con las PQRSD.
- Se identifica la necesidad de revisar otros posibles eventos de riesgos propios de las etapas de recepción, radicación, distribución, asignación y seguimiento de las PQRSD, complementarios al riesgo actualmente establecido.

IDENTIFICACIÓN DE ALERTAS DE RIESGOS FISCALES (Diligenciar Cuando Aplique)

No se identificaron alertas de riesgos fiscales durante el seguimiento.

VERIFICACIÓN DE CONTROLES Y SU EFECTIVIDAD

Se evidenciaron controles asociados al seguimiento de términos, emisión de alertas, escalamiento de vencimientos y validación previa de la tipología y términos de las PQRSD. De acuerdo con la información suministrada, estos controles se encuentran implementados y han contribuido a prevenir y reducir la ocurrencia de respuestas extemporáneas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y/O RETOS

- Fortalecer la medición de la satisfacción y percepción ciudadana mediante la implementación de la encuesta prevista.
- Culminar la actualización, formalización y publicación de los procedimientos, protocolos y formatos que se encuentran en proceso.
- Continuar el fortalecimiento de los mecanismos de relacionamiento con la ciudadanía.

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

No se identificaron hallazgos durante el seguimiento.

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CRITERIO
	N/A	

CONCLUSIONES

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Informe de Seguimiento y/o Evaluación	CÓDIGO:	CIT-FT-006
		VERSIÓN:	003
		PÁGINA:	27 de 27

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se observó un comportamiento favorable en la gestión de PQRSD, soportado en mecanismos de seguimiento de términos, alertas, escalamiento y validación de las solicitudes.

Durante el periodo se identificaron 16 PQRSD atendidas de manera extemporánea, frente a las cuales se realizaron acciones de seguimiento y prevención.

Asimismo, se evidenciaron avances en la actualización de los instrumentos del proceso, la transferencia de conocimiento, la caracterización de usuarios y el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

No obstante, permanecen oportunidades de mejora relacionadas con la medición de la satisfacción ciudadana, la culminación de la actualización documental, la revisión integral de los riesgos propios del procedimiento y el fortalecimiento de la continuidad del conocimiento ante la rotación del personal.

En términos generales, se considera que la gestión presenta avances y mecanismos de control implementados, sin que se hayan identificado hallazgos durante el seguimiento.

RECOMENDACIONES

- Revisar integralmente el mapa de riesgos para identificar otros posibles riesgos propios del procedimiento de PQRSD.
- Fortalecer la documentación de la transferencia de conocimiento frente a la rotación del personal.

FIRMAS RESPONSABLES

Responsable (s) de Elaboración:



Liz Milena García Rodríguez
Profesional Especializado Control Interno

Vo. Bo Asesor (a) de Control Interno.



Liz Milena García Rodríguez
Asesora con funciones de Control Interno (E)