

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME TRIMESTRAL PQRSDF – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO:	SCI-FT-010
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	1 de 22

TERCER INFORME TRIMESTRAL 2026

Introducción:

La Dirección Administrativa y Financiera - DAYF en cumplimiento de la competencia establecida en el Decreto 4803 de 2011, artículo 16, numeral 11, que dispone “*Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos (...)*” da a conocer al público el informe de la gestión a las PQRSDF del 01 de julio de 2026 al 30 de septiembre de 2026.

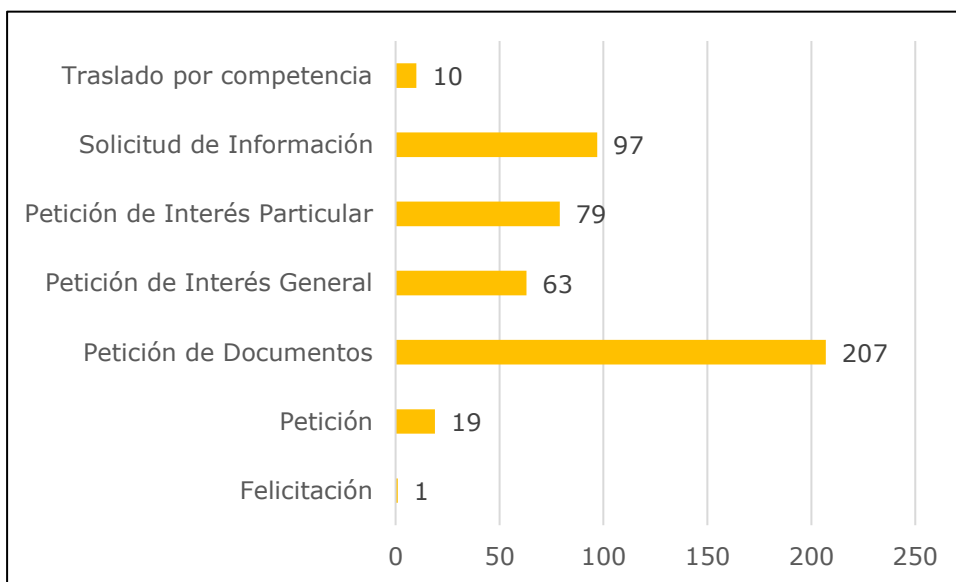
Para el desarrollo de esta función, la DAYF cuenta con el proceso de apoyo Servicio al Ciudadano, encargado principalmente de realizar la gestión interna para la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.

En este marco, el proceso de Servicio al Ciudadano direcciona y distribuye las solicitudes radicadas a las distintas dependencias de la entidad; realiza el seguimiento y control de términos de respuesta a las PQRSDF interpuestas ante la entidad y apoya en la descongestión de las dependencias misionales, prestando un primer nivel de servicio en la atención de las peticiones que requieren ser trasladadas por competencia.

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados del seguimiento y la gestión de las PQRSDF recibidas por el CNMH durante el tercer trimestre de 2026, con el fin de evidenciar el comportamiento de las solicitudes y verificar el cumplimiento de los términos de respuesta por parte de las dependencias responsables.

1. Cantidad de PQRSDF recibidas en el trimestre:

La base de análisis se centra en las peticiones ingresadas en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA, en total se identificaron 476 PQRSDF registradas así:



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

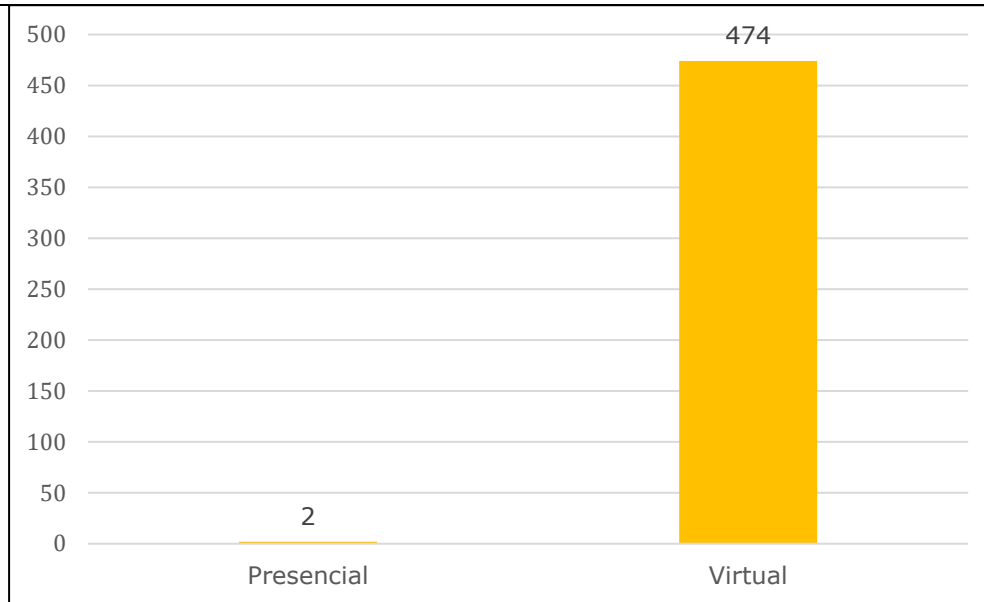
Durante el tercer trimestre, se evidencia una mayor concentración en las peticiones de documentos con el 43,5% frente a los traslados por competencia, con el 2,1% representando una diferencia de 41,4 puntos porcentuales entre ambas tipologías documentales.

2. Cantidad de PQRSDF tramitadas según el canal de atención:

La entidad dispone de varios canales de atención para interactuar con la ciudadanía, los cuales se describen a continuación:

- A) **CANAL PRESENCIAL:** En el punto de atención directo y personalizado dispuesto para la ciudadanía, ubicado en la Carrera 7 # 32 - 42 Piso 30. Horario de Atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua, previa cita a través del formulario: <https://koalendar.com/e/pida-una-cita-para-atencion-presencial>
- B) **CANAL CORRESPONDENCIA:** Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas ubicado en la Carrera 7 # 32 - 42 Piso 2. Edificio San Martín. Local 211. Horario de Atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.
- C) **CANAL TELEFÓNICO:** La ciudadanía puede comunicarse al número de contacto (601) 7965060 Ext 100 -182 para formular verbalmente las PQRSD. Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.
- D) **CANAL VIRTUAL:** La ciudadanía cuenta con el formulario web PQRSDF en el siguiente enlace para radicar sus solicitudes de forma digital https://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/registro_de_petic/index.html

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



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

Durante el trimestre, se recibieron 476 PQRSD, de las cuales el 99,58% fueron gestionadas a través del canal virtual, mientras que el 0,42% correspondió al canal presencial. No se registraron solicitudes mediante el canal de correspondencia ni telefónico.

3. PQRSD gestionadas por Dirección, Asesoría u Oficina:

La estructura organizacional de la entidad se encuentra definida en el Decreto 4803 de 2011 "*Por el cual se establece la estructura del Centro de Memoria Histórica.*" El CNMH cuenta con un Consejo Directivo, la Dirección General y cuatro direcciones técnicas misionales:

- Dirección para la Construcción de Memoria Histórica.
- Dirección de Archivo de Derechos Humanos.
- Dirección de Museo de Memoria Histórica.
- Dirección de Acuerdos de la Verdad.

A su vez:

- Dirección Administrativa y Financiera.
- Oficina Asesora Jurídica.

Por otra parte, a partir de cinco cargos de asesores de Dirección General funcionan cinco asesorías de Dirección General de manera transversal a las direcciones técnicas, para el cumplimiento del mandato misional del CNMH:

- Control Interno.
- Planeación.
- Cooperación Internacional y Alianzas.
- Pedagogía en memoria histórica.
- Observatorio de memoria y conflicto.

A continuación, se presenta un gráfico por cantidad de PQRSDF distribuidas por competencia así:

Dirección responsable de consolidar respuesta	Cantidad de PQRSDF asignadas
D. Acuerdos de la Verdad	9
D. Administrativa y Financiera	261
Adquisición Bienes y Servicios	152
Contabilidad	1
D. Administrativa y Financiera	5
Gestión Documental	29
Operador Logístico	1
Presupuesto	1
Recursos Físicos	3
Talento Humano	29
Tesorería	40
D. Archivo Derechos Humanos	38
D. Construcción Memoria Histórica	35
D. Construcción Memoria Histórica	16
Estrategia de Reparaciones	1
Iniciativas de Memoria Histórica	18
D. Museo de la Memoria	16

Dirección General	113
Dirección General	4
Estrategia de Comunicaciones	34
Observatorio de Memoria y Conflicto	26
Pedagogía	34
Territorialización	15
Oficina Asesora Jurídica	2
Planeación	2
Total general	476

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

Se informa que Control Interno y Cooperación Internacional y Alianzas no recibieron peticiones durante el presente trimestre.

En cuanto a la distribución de solicitudes, se identifica:

- **Dirección Administrativa y Financiera:** Fue la dirección con el mayor número de peticiones gestionadas, debido al proceso de Adquisición Bienes y Servicios. Este volumen se atribuye principalmente a la gran cantidad de peticiones de certificados de prestación de servicios de apoyo a la gestión y/o profesionales, seguidamente con el proceso de gestión financiera (tesorería) debido a la cantidad de peticiones de certificados de ingresos y retenciones.
- **Dirección General:** Ocupa el segundo lugar, con la estrategia de comunicaciones, principalmente con solicitudes de material en físico tales como: libros, revistas, informes producidos por la entidad y la asesoría observatorio de memoria y conflicto con solicitudes de información estadística sobre hechos de violencia y graves violaciones a los derechos humanos.
- **Dirección de Archivo de los Derechos Humanos:** Ocupa el tercer lugar, con recurrencia en peticiones relacionadas con el acceso y funcionamiento del archivo físico y virtual de los derechos humanos.

4. Temas frecuentes por PQRSDF:

En el trimestre, se identificaron temas frecuentes por cada tipo de petición:

Tipología	Tema frecuente
Petición	Construcción de memoria en territorio
	Asistencia técnica en departamentos y/o municipios
	Funcionamiento del archivo físico y virtual de derecho humanos
	Participación en el mecanismo no judicial de contribución a la verdad.
	Acompañamiento en lugares de memoria
Solicitud información	Información estadística sobre hechos de conflictos armado
	Información sobre hechos de violencia de derechos humanos
	Información sobre servidores públicos
	Información sobre planes, programas y proyectos institucionales
Traslado por competencia	Solicitudes dirigidas a otras entidades públicas
	Solicitudes que exceden la misionalidad y funcionalidad de la entidad.

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

5. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones:

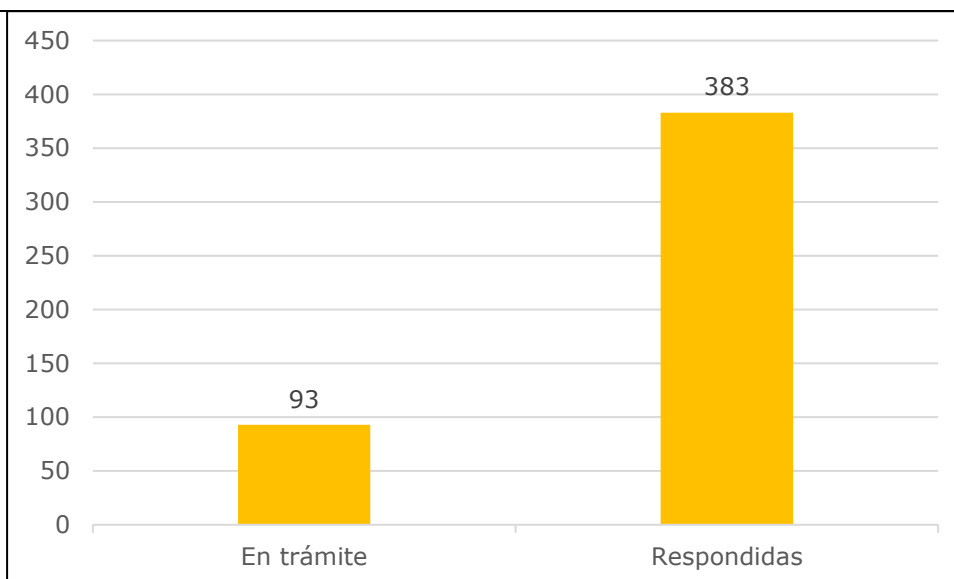
De las 476 PQRSDF, se recibió 1 felicitación la cual fue asignada a la dependencia de Pedagogía de la Dirección General y atendida en los términos legales.

6. Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF recibidas:

Una vez realizada la distribución de las PQRSDF en el gestor documental de la entidad, el proceso de Servicio al Ciudadano realiza la semaforización de las peticiones de acuerdo con su proximidad al vencimiento de los términos establecidos: verde, para aquellas cuyo vencimiento es superior a una semana; naranja, cuando el vencimiento se encuentra dentro de la semana siguiente; y rojo, para las peticiones que se encuentran en su último día de término.

En cumplimiento del Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, publicado en el sitio web <https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/> se efectúa seguimiento semanal a las peticiones clasificadas en color naranja, mediante el envío de alertas a las dependencias responsables. Para las peticiones en color rojo, se realiza seguimiento diario y se notifica a los responsables cuando estas se encuentran próximas a vencer, con el propósito de contribuir a su atención dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Como resultado de este seguimiento, durante el trimestre se generaron 101 alertas semanales, 48 notificaciones diarias a través del chat institucional y 106 alertas mediante correo electrónico dirigidas al Director General, Asesores, Líderes de procesos de apoyo y enlaces responsables de la atención de peticiones. Estas acciones permitieron reforzar el seguimiento a las solicitudes próximas a vencer y promover su atención oportuna.



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

De las 476 PQRSDF asignadas durante el trimestre, 93 se encuentran en trámite de respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos para su atención, equivalente al 19,5 % de las PQRSDF recibidas. Lo anterior evidencia la necesidad de mantener el seguimiento periódico y las alertas preventivas como mecanismos de apoyo a las dependencias responsables, especialmente frente a las solicitudes próximas a alcanzar su fecha límite de respuesta.

7. PQRSDF extemporáneas:

Durante el trimestre se evidenciaron (18) peticiones tramitadas de manera extemporánea a los términos establecidos por la ley, en la mayoría de los casos la situación es atribuible a tiempos prolongados en los procesos internos de proyección y aprobación por parte de las dependencias competentes.

PQRSDF	Tipología	Dependencia	Tiempo empleado de respuesta
20260723CNMH0695-2	Petición de Interés Particular	Talento Humano	17

20260723600-50 698 -2	Petición de Documentos	Pedagogía	14
20260728- 2037-E	Petición de Documentos	Adquisición Bienes y Servicios	11
20260728- 2039-E	Petición de Documentos	Adquisición Bienes y Servicios	11
20260731- 2074-E	Solicitud de Información	D. Museo de la Memoria	11
20260805600-50 753 -2	Solicitud de Información	D. Archivo Derechos Humanos	11
20260819600-50 802 -2	Petición de Documentos	D. Archivo Derechos Humanos	22
20260820CNMH0 812 -2	Petición de Interés Particular	D. Archivo Derechos Humanos	17
20260824CNMH0 821 -2	Solicitud de Información	D. Archivo Derechos Humanos	15
20260826CNMH0 824 -2	Petición de Interés General	D. Archivo Derechos Humanos	16
20260826CNMH0 825 -2	Petición de Interés General	Pedagogía	17
20260826CNMH0 826 -2	Solicitud de Información	Observatorio de Memoria y Conflicto	11
20260827600-50 829 -2	Solicitud de Información	D. Construcción Memoria Histórica	11
20260831CNMH0 843 -2	Petición de Interés General	Territorialización	16
20260831CNMH0 846 -2	Petición de Interés General	Territorialización	16
20260902- 2375-E	Solicitud de Información	D. Museo de la Memoria	Sin respuesta a la fecha del presente informe
20260903CNMH0 874 -2	Petición de Interés Particular	D. Archivo Derechos Humanos	11
20260904CNMH0 895 -2	Petición de Documentos	Observatorio de Memoria y Conflicto	11

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

En cumplimiento a la actividad 9 del procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, en el siguiente trimestre emitirá comunicación interna dirigida a las dependencias que emitieron respuesta fuera de los términos legales establecidos, en la que se socializarán buenas prácticas para el seguimiento y gestión oportuna de las peticiones, con el propósito de contribuir a la disminución de los vencimientos.

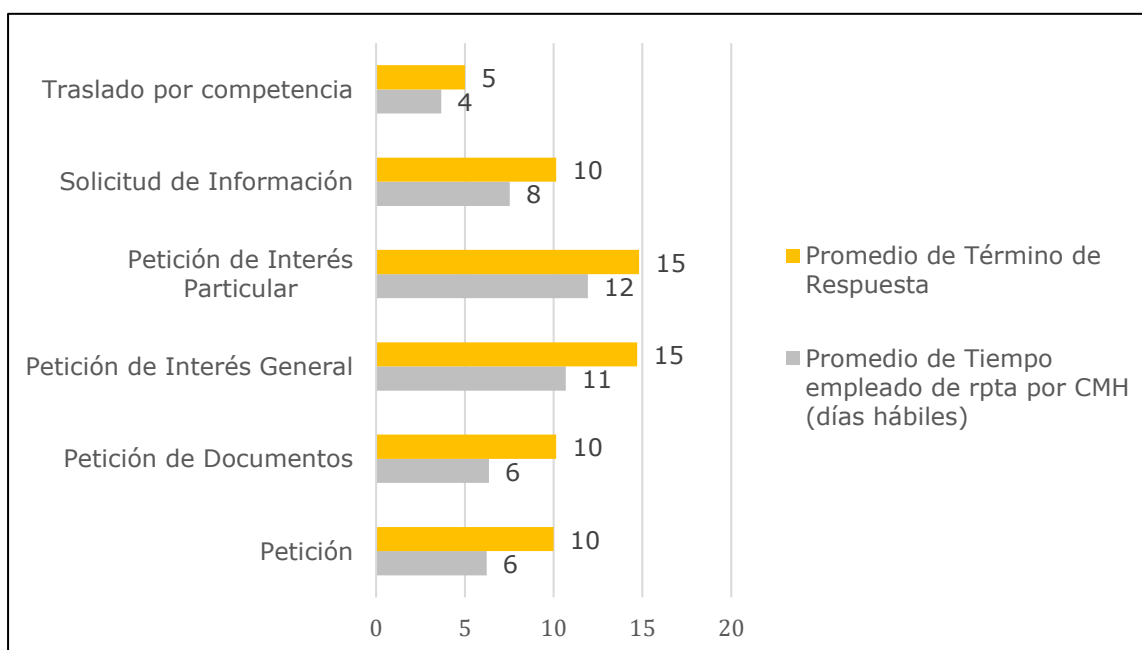
8. Tiempos de respuesta a PQRSDF:

El CNMH asignó un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la entidad para resolverla, salvo norma legal:

Tipología	Término de respuesta
Consultas	30 días hábiles
Peticiones de documentos e información/ acceso a información pública	10 días hábiles

Fuente: Manual para la atención de PQRSDF CNMH

A continuación, se presenta un gráfico que muestra el tiempo empleado de respuesta por el responsable de brindar respuesta:



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

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que las dependencias en su mayoría utilizan más del 50 % del tiempo máximo establecido para la atención de las peticiones. Si bien las respuestas se emiten dentro de los términos

establecidos, se identifica una oportunidad de mejora orientada a fortalecer la atención oportuna y procurar que las respuestas sean emitidas con mayor anticipación al vencimiento, especialmente en aquellas solicitudes que requieren coordinación entre diferentes dependencias o entidades, con el fin de disponer de un margen adecuado para su gestión y comunicación al peticionario.

9. Solicitudes de acceso a información pública

De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, se presenta el número de solicitudes de información recibidas y el tiempo de respuesta a cada solicitud. En el Sistema de Gestión de Documento Electrónico (SGDEA), se registraron 97 solicitudes de información, se muestra tabla ilustrativa del tiempo de respuesta a cada solicitud:

Ítem	PQRSDF	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Tiempo empleado de respuesta
1	20260701CNMH0621-2	2/07/2026	3/07/2026	1
2	20260701CNMH0622-2	2/07/2026	3/07/2026	1
3	20260702CNMH0623-2	2/07/2026	3/07/2026	1
4	20260702600-70624-2	3/07/2026	6/07/2026	1
5	20260705CNMH0631-2	6/07/2026	22/07/2026	10
6	20260709-1844-E	9/07/2026	14/07/2026	2
7	20260710CNMH0649-2	10/07/2026	28/07/2026	10
8	20260714600-70653-2	14/07/2026	14/07/2026	0
9	20260715600-50657-2	15/07/2026	23/7/2026 - 30/07/2026	10
10	20260715CNMH0659-2	15/07/2026	23/07/2026	5
11	20260715600-50660-2	15/07/2026	24/07/2026	6
12	20260717CNMH0671-2	21/07/2026	4/08/2026	10
13	20260717CNMH0672-2	21/07/2026	21/07/2026	0
14	20260717CNMH0673-2	21/07/2026	21/07/2026	0
15	20260721CNMH0682-2	22/07/2026	3/08/2026	8
16	20260727CNMH0710-2	27/07/2026	11/08/2026	10
17	20260729CNMH0716-2	29/07/2026	13/08/2026	10



18	20260729600-50 717 -2	29/07/2026	13/08/2026	10
19	20260729CNMH0 720 -2	29/07/2026	12/08/2026	9
20	20260729CNMH0 722 -2	30/07/2026	14/08/2026	10
21	20260730CNMH0 724 -2	30/07/2026	14/08/2026	10
22	20260731- 2074-E	31/07/2026	19/08/2026	11
23	20260731600-50 728 -2	31/07/2026	18/08/2026	10
24	20260731CNMH0 730 -2	31/07/2026	18/08/2026	10
25	20260731CNMH0 731 -2	31/07/2026	18/08/2026	10
26	20260731- 2092-E	3/08/2026	18/08/2026	9
27	20260803CNMH0 737 -2	3/08/2026	4/08/2026	1
28	20260803CNMH0 739 -2	3/08/2026	19/08/2026	10
29	20260803CNMH0 740 -2	3/08/2026	10/08/2026	4
30	20260803600-70 741 -2	3/08/2026	18/08/2026	9
31	20260803600-70 742 -2	3/08/2026	19/08/2026	10
32	20260803600-70 745 -2	3/08/2026	6/08/2026	3
33	20260805600-50 753 -2	5/08/2026	24/08/2026	11
34	20260805600-70 757 -2	5/08/2026	13/08/2026	5
35	20260805CNMH0 759 -2	6/08/2026	24/08/2026	10
36	20260805CNMH0 761 -2	6/08/2026	24/08/2026	10
37	20260810CNMH0 773 -2	11/08/2026	26/08/2026	10
38	20260811CNMH0 776 -2	11/08/2026	26/08/2026	10
39	20260811- 2138-E	11/08/2026	20/08/2026	6
40	20260811CNMH0 778 -2	11/08/2026	26/08/2026	10
41	20260812600-70 780 -2	12/08/2026	13/08/2026	1
42	20260812600-70 783 -2	12/08/2026	20/08/2026	5
43	20260813600-70 787 -2	13/08/2026	28/08/2026	10
44	20260813- 2161-E	13/08/2026	20/08/2026	4
45	20260818CNMH0 796 -2	18/08/2026	1/09/2026	10
46	20260818CNMH0 799 -2	19/08/2026	31/08/2026	8
47	20260818CNMH0 800 -2	19/08/2026	1/09/2026	9
48	20260818CNMH0 801 -2	19/08/2026	1/09/2026	9
49	20260819CNMH0 804 -2	19/08/2026	2/09/2026	10
50	20260819CNMH0 807 -2	19/08/2026	21/08/2026	2
51	20260820CNMH0 810 -2	20/08/2026	3/9/2026 - 16/9/2026	19
52	20260820- 2213-E	21/08/2026	26/08/2026	3
53	20260824- 2239-E	24/08/2026	7/09/2026	10
54	20260824CNMH0 821 -2	25/08/2026	15/09/2026	15
55	20260825- 2264-E	25/08/2026	31/08/2026	4
56	20260826CNMH0 826 -2	27/08/2026	11/09/2026	11



57	20260827600-50829-2	27/08/2026	11/09/2026	11
58	20260831600-70853-2	31/08/2026	14/09/2026	10
59	20260901600-70857-2	1/09/2026	15/09/2026	10
60	20260901CNMH0860-2	1/09/2026	4/09/2026	3
61	20260901CNMH0861-2	1/09/2026	15/09/2026	10
62	20260902CNMH0863-2	2/09/2026	16/09/2026	10
63	20260902CNMH0865-2	2/09/2026	En trámite	En trámite
64	20260902-2375-E	2/09/2026	En trámite	En trámite
65	20260902CNMH0867-2	3/09/2026	En trámite	En trámite
66	20260903CNMH0885-2	4/09/2026	14/9/2026 - 29/9/2026	17
67	20260903CNMH0886-2	4/09/2026	18/09/2026	10
68	20260904600-70893-2	7/09/2026	21/09/2029	10
69	20260908CNMH0918-2	9/09/2026	23/09/2026	10
70	20260908600-50920-2	9/09/2026	23/9/2026	10
71	20260909600-50924-2	9/09/2026	23/09/2026	10
72	20260909CNMH0926-2	9/09/2026	23/09/2026	10
73	20260913CNMH0939-2	14/09/2026	28/09/2026	10
74	20260914600-50945-2	14/09/2026	23/09/2026	7
75	20260914CNMH0946-2	14/09/2026	23/09/2026	7
76	20260914CNMH0949-2	14/09/2026	28/09/2026	10
77	20260914600-50951-2	15/09/2026	17/09/2026	2
78	20260915600-50960-2	16/09/2026	En trámite	En trámite
79	20260916CNMH0963-2	16/09/2026	25/09/2026	7
80	20260917CNMH0972-2	17/09/2026	En trámite	En trámite
81	20260917600-50978-2	17/09/2026	En trámite	En trámite
82	20260918600-70982-2	18/09/2026	En trámite	En trámite
83	20260918600-70985-2	18/09/2026	25/09/2026	5
84	20260918600-70988-2	21/09/2026	En trámite	En trámite
85	20260921600-50997-2	21/09/2026	En trámite	En trámite
86	20260921600-50998-2	21/09/2026	En trámite	En trámite
87	20260922CNMH1009-2	23/09/2026	En trámite	En trámite
88	20260922CNMH1010-2	23/09/2026	En trámite	En trámite
89	20260923CNMH1014-2	23/09/2026	30/09/2026	5
90	20260923600-51020-2	23/09/2026	En trámite	En trámite
91	20260924600-51023-2	24/09/2026	En trámite	En trámite
92	20260924-2655-E	24/09/2026	En trámite	En trámite
93	20260925600-51032-2	25/09/2026	En trámite	En trámite
94	20260925600-51034-2	25/09/2026	En trámite	En trámite
95	20260928600-51036-2	28/09/2026	En trámite	En trámite

96	20260925- 2669 -E	28/09/2026	En trámite	En trámite
97	20260930CNMH 1049 -2	30/09/2026	En trámite	En trámite

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

Durante el trimestre, no se negó el acceso a solicitudes de información por motivos de reserva y/o confidencialidad.

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

10. Peticiones Anónimas:

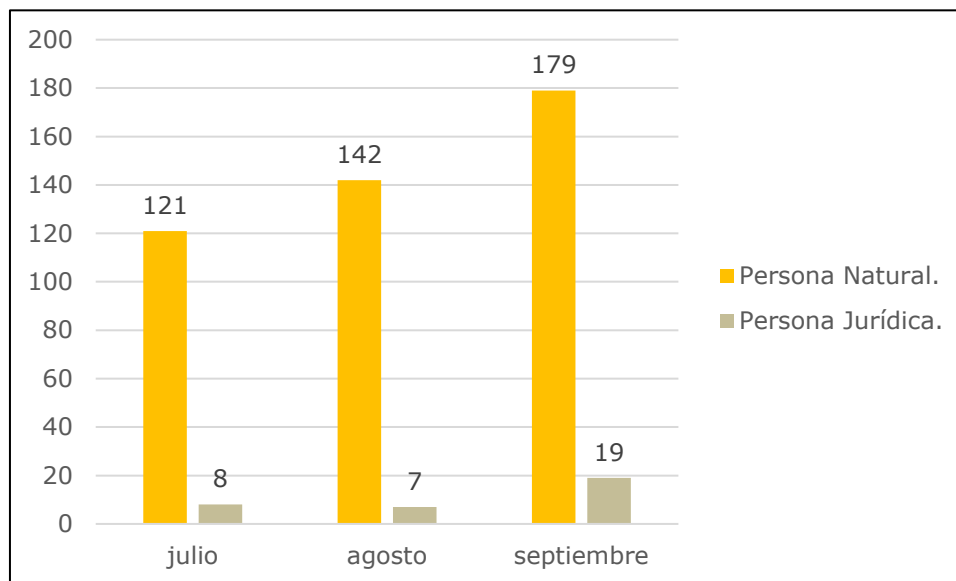
Durante el trimestre, no se evidencio el uso de peticiones anónimas, por tanto, la entidad en términos de la Ley 1755 de 2015 brindo respuesta a las direcciones físicas y/o electrónicas registradas por los usuarios.

11. Caracterización de usuarios PQRSDF:

La entidad identificó las características geográficas e intrínsecas de los 476 ciudadanos que radicaron solicitudes. Esta información fue tomada del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA) y diligenciada en el formato SCI-FT-006 v2 Caracterización usuarios PQRSDF. Dicha información hace parte integral de este informe y será publicada en la página web en la sección atención y servicio a la ciudadanía/informes PQRSDF.

A continuación, se presentan los resultados de la caracterización:

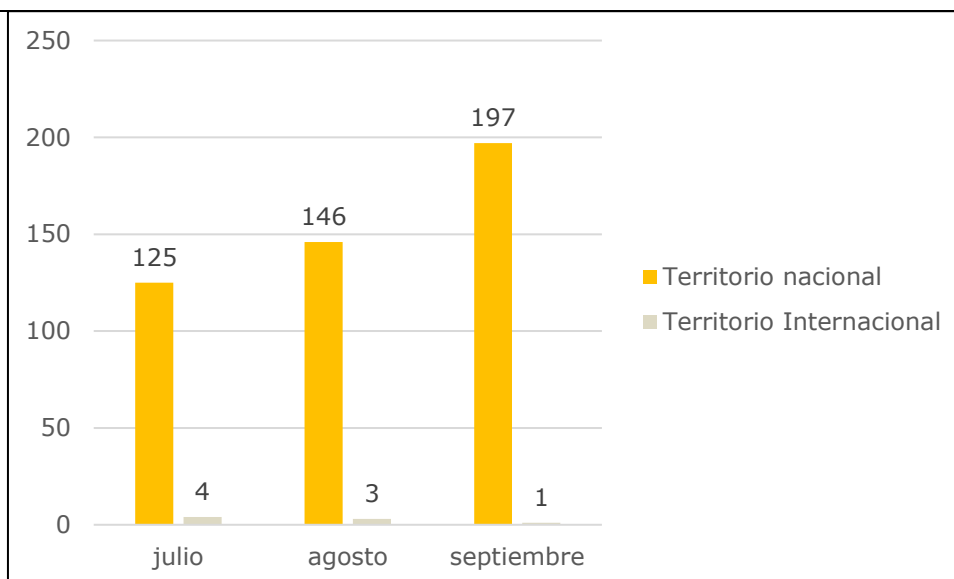
Tipo de persona:



<https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-lainformacion-publica-informes-pgrs/>

Durante el tercer trimestre, el 92,9 % de los ciudadanos que radicaron solicitudes correspondió a persona naturales, mientras que el 7,14 % correspondió a personas jurídicas. La participación de las personas naturales fue mayoritaria en los tres meses analizados, representando el 93,8% en julio, 95,3% en agosto y 90,4% en septiembre.

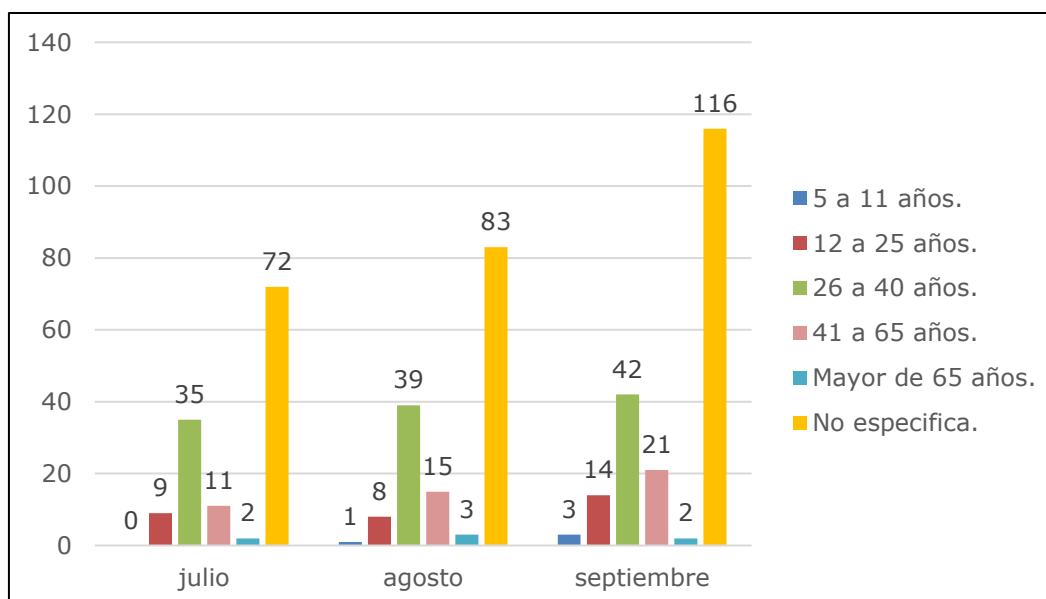
Ubicación:



<https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-lainformacion-publica-informes-pqrs/>

El 98,3 % de los registros caracterizados corresponde a territorio nacional, mientras que el 1,68 % corresponde a territorio internacional, Se evidencia, por tanto, una concentración de las solicitudes provenientes del territorio nacional.

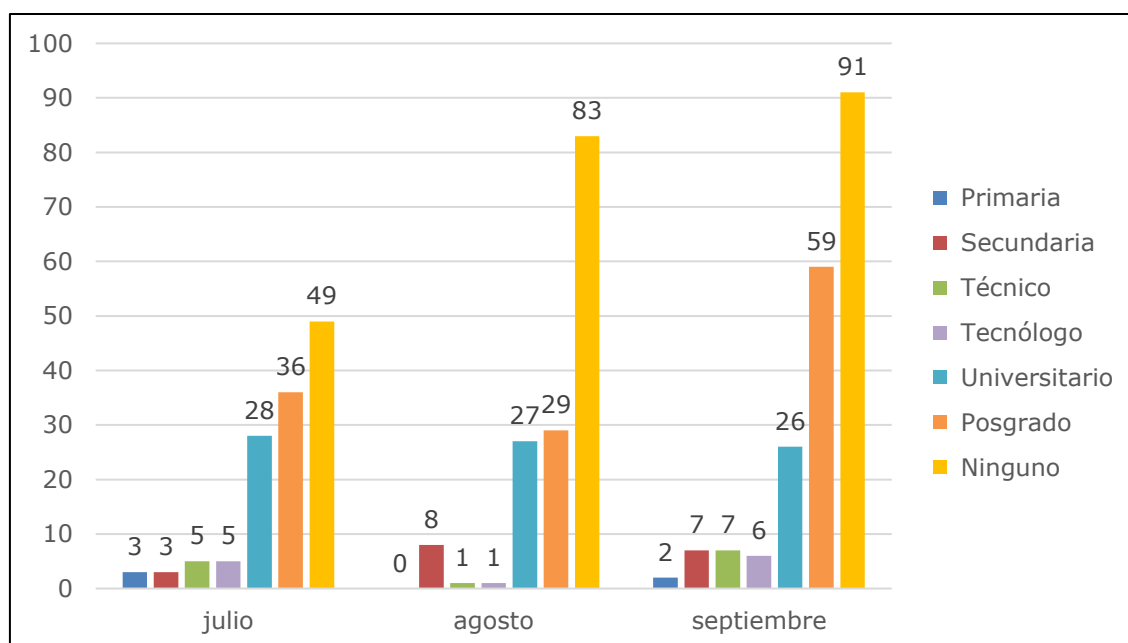
Rango de edad:



<https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-lainformacion-publica-informes-pqrs/>

El 56,8% corresponde a personas cuya edad no fue especificada, siguen las personas entre 26 y 40 años, con el 24,5% y aquellos entre 41 y 65 años, con el 9,9%. Los demás rangos presentan peticionarios inferiores al 7%, lo que evidencia una importante proporción de registros de PQRSDF sin información sobre la edad del usuario.

Escolaridad:



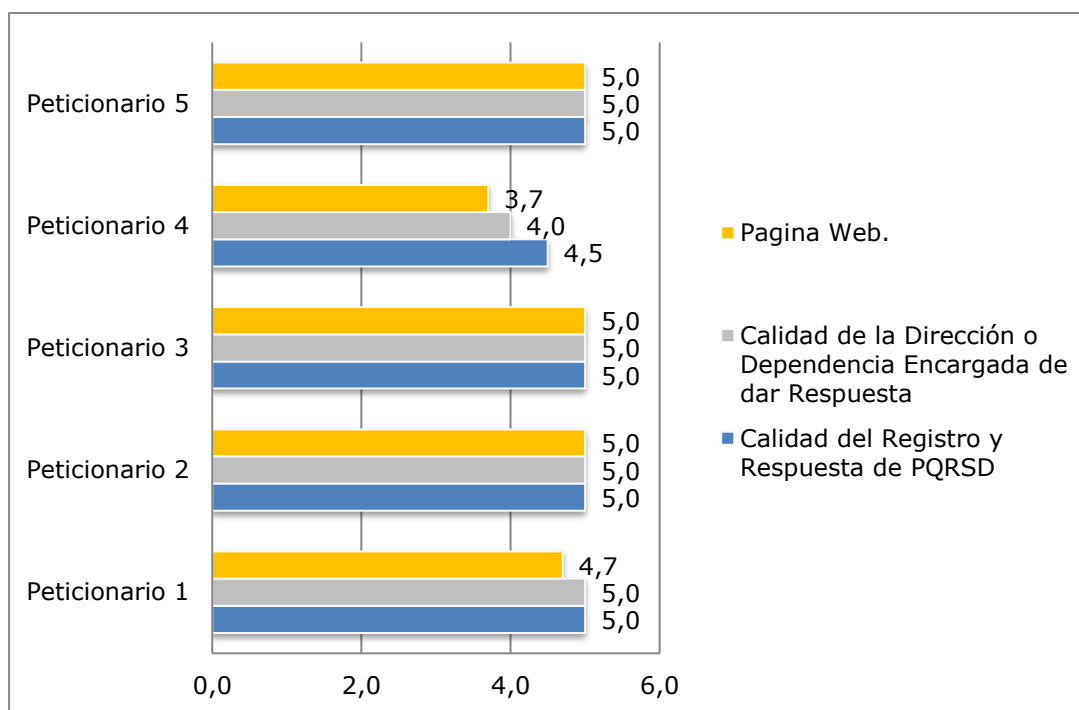
<https://centrodememoriahistorica.gov.co/solicitudes-de-acceso-a-lainformacion-publica-informes-pqrs/>

El 46,8 % de los ciudadanos caracterizados no reportó nivel educativo, mientras que el 26,1 % cuenta con formación de posgrado y el 17,0 % con nivel universitario. En conjunto, estos tres grupos representan el 89,9 % de la población caracterizada, evidenciando una mayor concentración en estos niveles o en la ausencia de información educativa reportada.

12. Encuesta de satisfacción PQRSDF:

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida, la entidad dispone de una encuesta de satisfacción que se remite junto con la respuesta a la solicitud. El formulario permite valorar, mediante siete preguntas, aspectos relacionados con la atención brindada, la calidad y claridad de la información suministrada y la respuesta a la PQRS.

Durante el trimestre, 5 ciudadanos diligenciaron la encuesta:



Gestor documental SAIA – CNMH

De acuerdo con las 5 encuestas aplicadas, la calidad del registro y respuesta de PQRS obtuvo un 98,0 % de satisfacción (4.9/5) y la gestión de la dependencia un 96,0 % (4.8/5). Por su parte, la página web alcanzó un 93,3 % de valoración (4.67/5). En conjunto, la satisfacción general del servicio cerró en un 95,4 % de aprobación (4.77/5)

13. Conclusiones

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

- Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 476 peticiones, frente a 507 peticiones registradas en el tercer trimestre de 2025, lo que representa una disminución de 31 peticiones, equivalente al 6.1 %.
- En relación con los canales de atención, se mantiene la modalidad virtual como el canal de mayor utilización, comportamiento que también se presentó durante el trimestre anterior de la presente vigencia. Lo anterior evidencia una utilización frecuente de los medios virtuales dispuestos por la entidad para la recepción de las PQRSDF.
- En materia de oportunidad en la atención, durante el trimestre anterior se identificaron 2 peticiones vencidas, mientras que en el presente trimestre se registraron 18 peticiones vencidas, evidenciándose un incremento de 16 casos. En atención a esta situación, se recomienda fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, especialmente en las dependencias que concentran el mayor número de vencimientos. Como medida de seguimiento y fortalecimiento, en el siguiente trimestre se proyectará comunicación interna dirigida a las dependencias que presentaron el mayor número de peticiones vencidas, con el propósito de poner en conocimiento la situación identificada y promover la adopción de acciones orientadas al control y seguimiento de los términos de respuesta, a fin de prevenir nuevos vencimientos.

14. Recomendaciones

En el marco del seguimiento y control de las PQRSDF, se identificaron en algunas de las comunicaciones externas emitidas a través del SGDEA aspectos susceptibles de mejora relacionados con la identificación, presentación y trazabilidad de las respuestas.

Entre las situaciones identificadas se encuentran diferencias frente al formato predeterminado por el SGDEA, particularmente en el tamaño de letra; ausencia del radicado de entrada en el campo de referencia; y utilización de asuntos formulados de manera general, lo que puede dificultar la identificación inmediata de la petición y del asunto objeto de respuesta.

Estas situaciones fueron identificadas, entre otros, en los siguientes radicados:

Dirección	Número de Radicado
Dirección para la Construcción de Memoria Histórica	20260916600-64287-3
Dirección para la Construcción de Memoria Histórica	20260916600-64288-3
Dirección para la Construcción de Memoria Histórica	202609214376-3
Dirección para la Construcción de Memoria Histórica	20260925600-64452-3
Dirección para la Construcción de Memoria Histórica	20260929600-64489-3
Dirección para la Construcción de Memoria Histórica	20260929600-64493-3
Dirección General / Archivo de Derechos Humanos	202609164300-3
Dirección General / Archivo de Derechos Humanos	202609174314-3
Dirección General / Archivo de Derechos Humanos	202609214375-3
Dirección General / Archivo de Derechos Humanos	202609224391-3
Dirección General / Archivo de Derechos Humanos	202609254459-3
Dirección General / Archivo de Derechos Humanos	202609294484-3
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (DAF)	20260916600-64297-3
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (DAF)	20260917600-64308-3
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (DAF)	20260917600-64309-3
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (DAF)	202609183004315-3
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (DAF)	202609183004315-3
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (DAF)	202609183004317-3

Dirección Administrativa y Financiera	202609103004209-3
Dirección Administrativa y Financiera	20260921600-64381-3
Dirección Administrativa y Financiera	202609223004384-3
Dirección Administrativa y Financiera	20260928100-54476-3

En consecuencia, se recomienda a las dependencias dar aplicación al formato de comunicación externa en el SGDEA para la emisión de comunicaciones externas, especialmente en lo relacionado con el tipo y tamaño de letra; registrar en el campo de referencia el radicado de entrada que origina la respuesta; y utilizar el campo de asunto para identificar de manera clara y concreta el objeto de la comunicación. Lo anterior contribuirá a fortalecer la trazabilidad de las respuestas y facilitará al peticionario la identificación del trámite y del asunto atendido.

Proyectó: Fabian Camilo Galindo Fajardo - Auxiliar Administrativo 

Revisó: Lizeth Johanna Huérfano Castañeda – Contratista 

Revisó: Manuel José Peralta Rueda - Contratista 

Aprobó:

Diana Marcela
Jaramillo
Montoya

Firmado digitalmente
por Diana Marcela
Jaramillo Montoya
Fecha: 2026.10.05
17:55:08 -05'00'

Diana Marcela Jaramillo Montoya 
Directora Administrativa y Financiera