

---

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
OCTUBRE – DICIEMBRE 2019**

**PRESENTACIÓN**

La Comisión de la Verdad, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, presenta el informe del período octubre – diciembre de 2019 de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que han presentado los ciudadanos y/o las entidades y organizaciones de diferente orden. La fuente de información para la elaboración del presente informe es el aplicativo Control Doc., Gestor Documental, mecanismo en el que la Entidad apoya la gestión de las PQRSD.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) relacionada con el conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión de la entidad durante el tercer trimestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

**OBJETIVO**

Presentar al equipo Directivo de la Comisión de la Verdad y a la Ciudadanía en General la información estadística de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones) presentadas por las personas naturales o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta a las PQRSD desde la Comisión y realizar recomendaciones para mejorar la implementación y puesta en funcionamiento del procedimiento a nivel interno.

**GLOSARIO**

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 027 de marzo 19 de 2019 expedida por la Comisión de la Verdad se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

**Petición:** Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa.

**Petición entre Autoridades:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

**Petición de Informes para los Congresistas:** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

**Consulta:** Es la petición mediante la cual se somete a consideración de la entidad, temas relacionados con materias a su cargo, para que se emita concepto sobre las mismas.

**Queja:** Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva un ciudadano con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores de la entidad en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la Comisión, que el ciudadano reclamante considera que lo perjudica, es injusta o que no se ajusta a derecho con el objeto de recibir una solución por parte de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

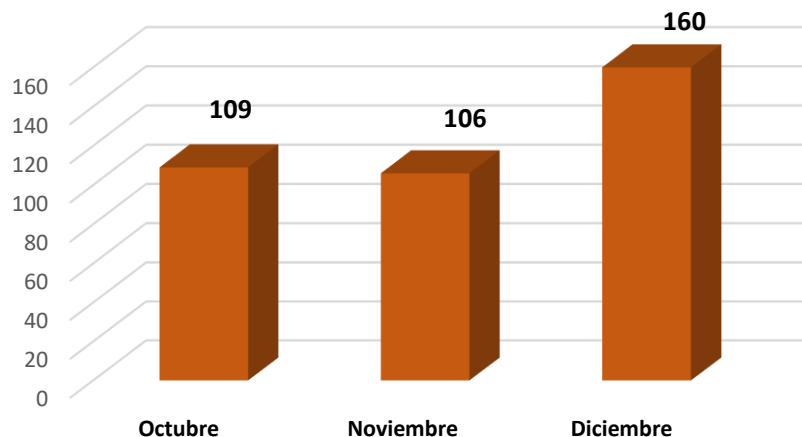
**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta efectuada por una persona con el objeto de mejorar o ajustar un servicio, proceso o actividad de la Comisión.

### TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En el último trimestre del año 2019 se han recibido en total 1441 comunicaciones, de las cuales 375 han sido clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD, lo que corresponde al 26% del total, lo que demuestra una disminución comparada con el trimestre anterior, en el cual las PQRSD correspondían al 31% del total.

En promedio se recibieron 125 PQRSD por mes, siendo el mes de diciembre en el que se recibieron más PQRSD 160.

**GRÁFICA I**  
**PQRSD RECIBIDAS POR MES**

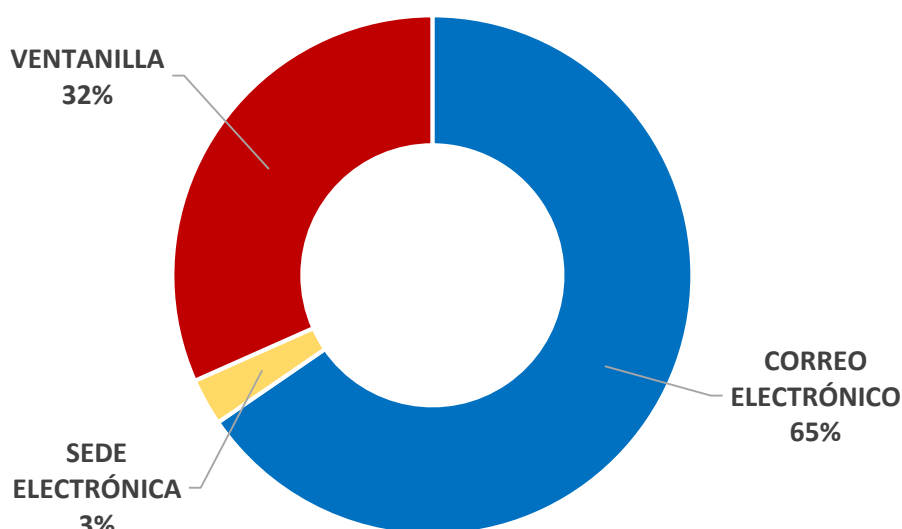


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020. Área de Gestión Documental.

## Canales de Atención

Los canales de atención con que cuenta la Comisión de la Verdad para la solicitud de PQRSD son: presenciales o por correo certificado en la Sede Central o Casas de la Verdad (Ventanilla), Correo Electrónico y el formulario de solicitud de PQRSD que se encuentra en la página web de la entidad (Sede electrónica). La ciudadanía prefiere para estas solicitudes la remisión vía correo electrónico, el 65% de las PQRSD fueron enviadas por este medio, superando el 60% del trimestre inmediatamente anterior. Muy pocos usuarios y usuarias usan la sede electrónica la cual representa tan solo el 3%.

**GRÁFICA II**  
**CANAL DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADO**

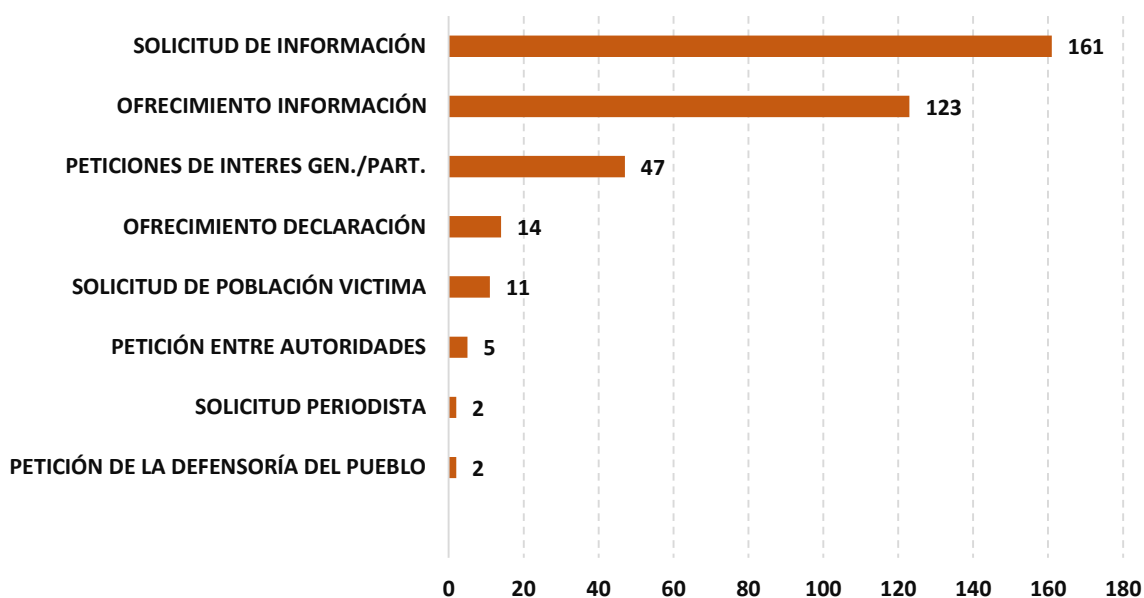


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020. Área de Gestión Documental.

## Clasificación por Tipo de Petición

Del total de PQRSD 161 son solicitudes de información; que específicamente hacen referencia a: información para vincularse a la Comisión, para brindar testimonio, para invitar a la Comisión a eventos o para identificar posibles ejercicios de articulación de procesos con la entidad, 116 son clasificadas como "Ofrecimiento de información" en las que se registran comunicaciones de informes, libros en general fuentes secundarias que aportan a la verdad. En este ítem se destaca una serie de poemas sobre la paz que un ciudadano ha remitido para contribuir desde la literatura a la comprensión de la reconciliación. Estos dos tipos de peticiones representan el 75% del total.

**GRÁFICA III  
PETICIONES POR TIPO**



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020. Área de Gestión Documental.

**CUADRO I  
TIPO DE PETICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN**

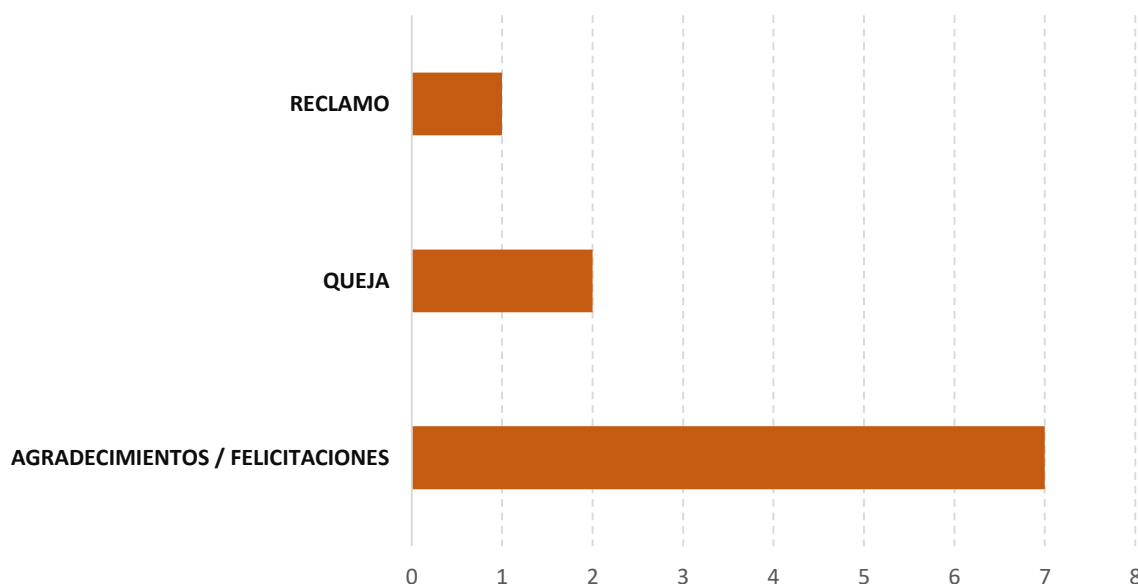
TIPO DE DOCUMENTO	CORREO ELECTRÓNICO	VENTANILLA	SEDE ELECTRÓNICA
AGRADECIMIENTOS / FELICITACIONES	3	4	
OFRECIMIENTO DECLARACIÓN	8	6	
OFRECIMIENTO INFORMACIÓN	97	26	
PETICIÓN ELEVADA POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	2		
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	3	
PETICIONES DE INTERES GENERAL/PARTICULAR	12	30	5
QUEJA		2	
RECLAMO		1	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	115	45	1
SOLICITUD DE POBLACIÓN VICTIMA Y/O DESPLAZADA	5	1	5
SOLICITUD PERIODISTA	2		
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>118</b>	<b>11</b>

Si bien, la mayor cantidad de PQRSD son remitidas vía correo electrónico, el cuadro I evidencia que la ciudadanía prefiere radicar en ventanilla las peticiones de interés general o particular, quejas, reclamos y felicitaciones.

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

Durante el último trimestre del año se recibieron 7 comunicaciones de agradecimiento/felicitaciones, 2 quejas y 1 reclamo. Las quejas se refieren a, en primer lugar, un recurso de apelación frente a un proceso disciplinario interno en cabeza de la Oficina de Control Interno Disciplinario quien realiza las gestiones pertinentes; en segundo lugar, una solicitud de la mesa de víctimas de Casanare sobre la presencia del SIVJRN en el departamento y la participación en convocatorias de fortalecimiento institucional. El reclamo lo presenta un proveedor en relación con el pago de una factura, tema que ya fue resuelto.

**GRÁFICA IV**  
**CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y AGRADECIMIENTOS**

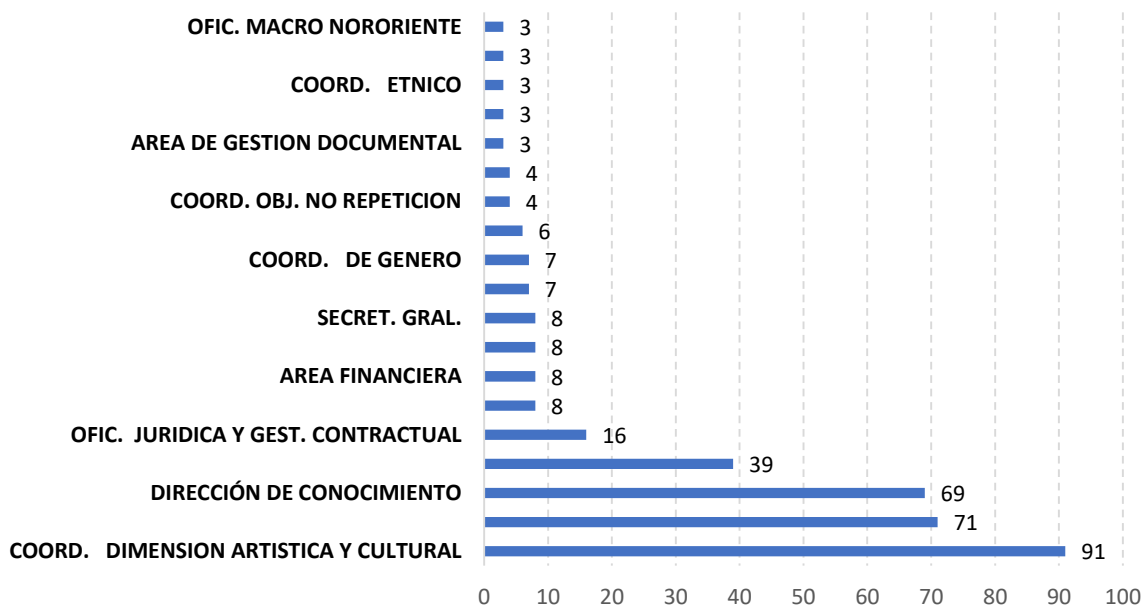


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020. Área de Gestión Documental.

## ÁREAS A LAS QUE FUERON REMITIDAS LAS PQRSD

Entre las áreas internas que más reciben PQRSD, se encuentran la Coordinación de la Dimensión Artística y Cultural, sin embargo, este comportamiento similar al del trimestre anterior se explica por las comunicaciones que un ciudadano remite ofreciendo poemas relacionados con el tema de paz para que sean tenidos en cuenta en los procesos pedagógicos de la Comisión. El área de Talento Humano con un total de 71 comunicaciones para gestionar ocupa el segundo lugar, en su mayoría las solicitudes son de ciudadanos que quiere vincularse a la entidad, en tercer lugar, se encuentra la Dirección de Conocimiento que representa el 18% de las comunicaciones, a esta área se remiten especialmente los ofrecimientos de declaración, de información y solicitudes de población víctima del conflicto como se evidencia en el cuadro II.

**GRÁFICA VI**  
**ÁREAS DE LA COMISIÓN A LAS QUE SE DIRECCIONAN PQRS**



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020. Área de Gestión Documental.

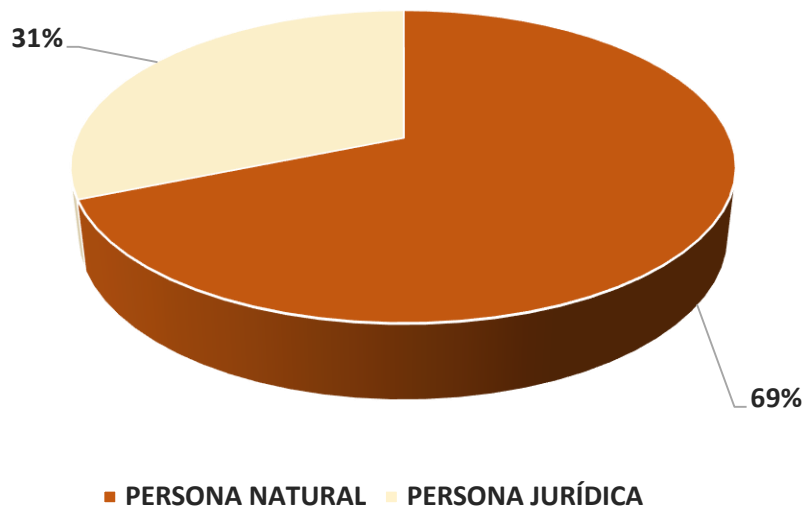
**CUADRO II**  
**AREA A LA QUE SE DIRECCIONAL PQRS POR TIPO DE PETICIÓN**

DEPENDENCIA	FELICITACIONES	OFRECIMIENTO DE DECLARACIÓN	OFRECIMIENTO DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIONES DE INTERES GEN/PART.	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD/VICTIMA	SOLICITUD PERIODISTA
TALENTO HUMANO	1					3			67		
OFIC. JURIDICA Y GEST. CONTRACTUAL					1				15		
PRESIDENCIA	5		17	1	1	4			10	1	
COORD. OBJETIVO DE ESCLARECIMIENTO		14	15		1	21			9	10	
AREA FINANCIERA									8		
COMUNICACIONES Y DIVULGACION							1		7		
RECURSOS FISICOS Y APOYO LOGISTICO						1			6		
SECRETARIA GENERAL.	1				1	1			5		
SERVICIO A LA CIUDADANIA						4			4		
OBJ. NO REPETICION						1			3		
AREA DE GESTION DOCUMENTAL									3		
AREA DE PREVENCION Y PROTECCION									3		
COORD. ETNICO									3		
OFIC. MACRO NORORIENTE									3		
COORD. PSICOSOCIAL									2		
DIR. ADTVA. Y FINANCIERA									2		
COORD. DE GENERO			1			4			1		1
OFIC. MACRO ORINOQUIA				1		3	1		1		
OFIC. MACRO ANTIOQUIA EJE CAFETERO						2			1		1
OFIC. MACRO CENTROANDINA						2			1		
OFIC. MACRO COSTA CARIBE E INSULAR					1				1		
CONTROL INTERNO									1		
CURSO DE VIDA Y DE DISCAPACIDAD									1		
OBJETIVO DE CONVIVENCIA									1		
DIR. TERRITORIOS									1		
MACROTERRITORIAL AMAZONÍA									1		
ESTR. DIMENSION ARTISTICA Y CULTURAL			90						1		
OFIC. CTR. DISCIPLINARIO INTERNO						1	1				
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>123</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>161</b>	<b>11</b>	<b>2</b>

## REMITENTES DE LAS PQRSD

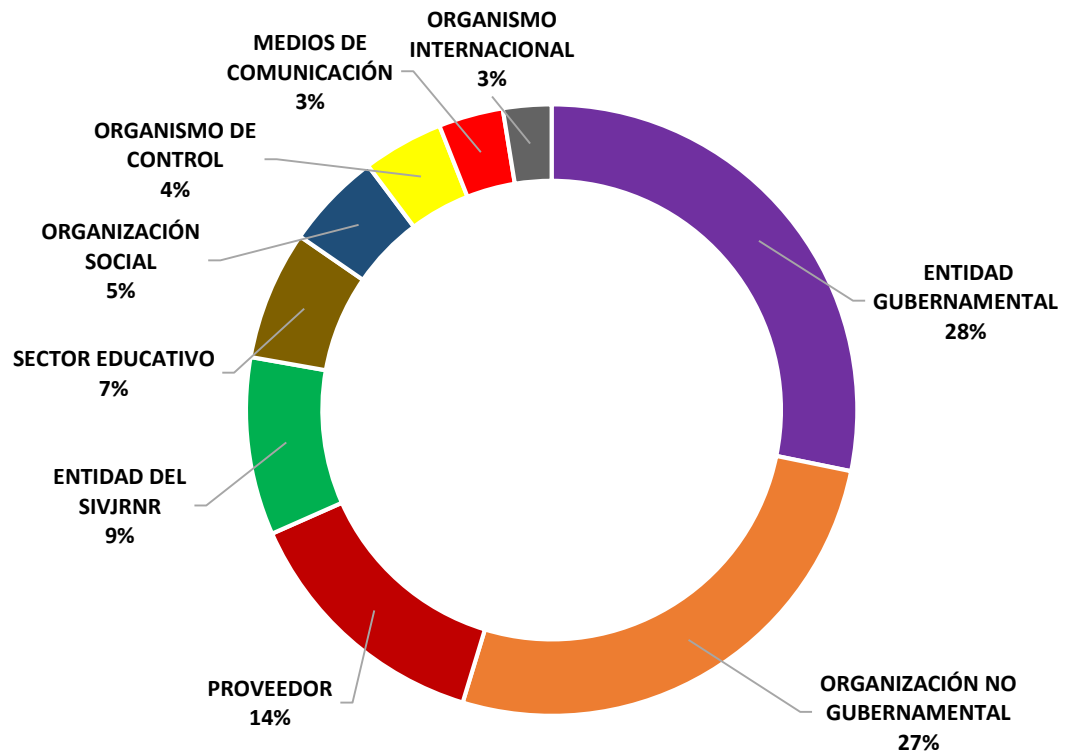
En cuanto a los remitentes de las PQRSD se puede identificar que el 69% corresponden a personas naturales y el 31% a personas jurídicas. De las personas jurídicas el 28% corresponden a instituciones del estado, el 27% a organizaciones no gubernamentales y el 14% solicitudes de proveedores. Las entidades gubernamentales remiten derechos de petición por competencia, solicitudes de reuniones para acodar agendas comunes de trabajo y de información sobre aspectos específicos de trabajo conjunto. Las organizaciones no gubernamentales remiten solicitudes en relación con ofrecimientos de información o declaración, propuestas para trabajo articulado en busca del esclarecimiento de la verdad y agradecimientos. Por su parte, los proveedores solicitan información sobre procedimientos, pagos u ofrecimiento de servicios.

**GRÁFICA V**  
**PQRSD POR TIPO DE REMITENTE**



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020.  
Área de Gestión Documental

**GRÁFICA VI**  
**PQRSD POR TIPO DE ORGANIZACIÓN**



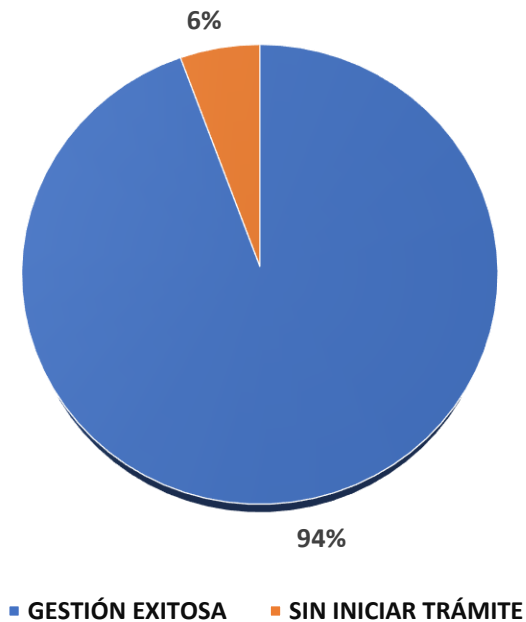
Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 02 de enero de 2020.  
Área de Gestión Documental

## **GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

En el proceso de estabilización del Sistema de Gestión Documental que se adquirió para el trámite de las PQRSD se han presentado algunos inconvenientes, relacionados con la trazabilidad de las comunicaciones. Con la información disponible se identifica que de las 375 PQRSD remitidas a 31 de diciembre, 286 debían ser gestionadas antes de esa fecha. De ese total se gestionaron el 94% de las comunicaciones y un 6% a 31 de diciembre no se registraban como gestionadas. De este 6% algunas corresponden a solicitudes de entrevista con personal de la Comisión que pudieron ser tramitadas directamente sin que se procediera a relacionar en el sistema.



**GRÁFICA VII  
PQRSD GESTIONADAS**



Fuente. Base de datos: Informe sistema de Gestión Documental. 02 de enero de 2020.

### **ACCIONES DE MEJORA**

- Para la vigencia 2020 se implementará la estrategia de sensibilización, la cual prevé mecanismos de capacitación a los servidores de la Comisión en relación con las PQRSD y sus términos de respuesta.
- Se elaboró un plan de mejoramiento en relación con la gestión de las PQRSD, en el cual se proponen entre otras acciones, el ajuste a la Resolución 027 para revisar la clasificación de las PQRSD y enfatizar en el tema a los servidores que realizan la clasificación en el Sistema y la remisión quincenal de alertas de las comunicaciones por vencerse para que sean gestionadas en el término.
- Se está en proceso de fortalecer el Sistema de Gestión Documental para que permita realizar mayor trazabilidad a las comunicaciones.