
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

## Contenido

PRESENTACIÓN .....	2
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. METODOLOGÍA.....	2
4. MARCO LEGAL.....	3
5. DESARROLLO .....	3
5.1 CANALES DE ATENCIÓN.....	3
5.2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD.....	5
6. RECOMENDACIONES.....	7

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el Informe de Seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, presentadas ante la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2019.

### 1. OBJETIVO

Hacer seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, presentadas por los ciudadanos ante la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2019.

### 2. ALCANCE


Este informe corresponde al seguimiento a la gestión dada a las PQRSD presentadas ante la Comisión mediante los diferentes canales de atención a la ciudadanía, durante el primer semestre de 2019, frente a lo establecido en el reglamento interno para el trámite de PQRSD de la Comisión de la Verdad, adoptado mediante la Resolución 027 de 2019.

### 3. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró a partir de la revisión de la información presentada por las áreas de Servicio al Ciudadano y de Gestión Documental sobre el trámite dado a las PQRSD durante el primer semestre de 2019 y la verificación de la gestión dada a los radicados clasificados como PQRSD en el aplicativo Control Doc, software utilizado por la Comisión para la gestión documental desde el mes de abril de 2019. Así mismo, se verificó el cumplimiento de términos de respuesta y la clasificación de las peticiones de acuerdo con tipología establecida en el Reglamento Interno de PQRSD adoptado mediante la Resolución interna 027 de 2019.

Es importante precisar la Comisión desde que inició su período de configuración institucional cuenta con una base de datos en Excel en la que registra el ingreso y la salida de las comunicaciones oficiales, la cual es administrada por el área de Gestión Documental y que a partir del mes de abril de 2019 cuenta con un gestor documental denominado Control Doc en el que se gestiona el trámite de las comunicaciones desde esa fecha dado que no se migró a este aplicativo la información registrada de enero a marzo, razón por la cual para el período de análisis: primer semestre de 2019, se requiere revisar las dos fuentes de información.

Por otra parte, se verificó la publicación e información relacionada en los informes trimestrales rendidos por la Dirección Administrativa y Financiera – Área de Servicio a la Ciudadanía, en el que se identifican el número de PQRSD allegadas a la Comisión.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

#### 4. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 0103 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 Informes
- Decreto 1166 de 2016
- Resolución interna de la Comisión 027 de 2019 “Reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición y se asignan responsables de firmas en las distintas comunicaciones internas”.

#### 5. DESARROLLO

La Oficina de Control Interno con base en el informe presentado por el área de servicio a la ciudadanía en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de enero a junio 2019 y la verificación de la información contenida en el gestor documental Control Doc y la base de datos en Excel de control de comunicaciones que administra el área de gestión documental procedió a verificar la gestión dada a las PQRSD en la Comisión, así:

##### 5.1 CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 9. de la Resolución 027 de 2019, los ciudadanos podrán presentar sus peticiones de manera verbal o escrita, a través de los canales establecidos para su recepción, por la Comisión de la Verdad.

1. La sede principal y sedes territoriales de la Comisión de la Verdad.
2. Página web de la Comisión de la Verdad: [www.comisiondelaverdad.co](http://www.comisiondelaverdad.co) en el link de PQRSD.
3. Cuenta de correo electrónico: [info@comisiondelaverdad.co](mailto:info@comisiondelaverdad.co)
4. Línea telefónica PBX 7444344

Se procedió a verificar la funcionalidad de los canales de atención y se encontró lo siguiente:

##### CANAL PRESENCIAL


- Se brinda atención presencial en la sede principal de la Comisión ubicada en la carrera 9 #12C-10. Esta sede entró en funcionamiento el 4 de junio de 2019, antes de esta fecha el canal presencial funcionó en la sede temporal de la calle 76 11-19 5to. Piso.
- Se brinda atención presencial en las sedes de las casas de la verdad ubicadas en los diferentes territorios, donde tiene presencia la Comisión.

##### CANAL TELEFÓNICO

3

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- Se verificó la funcionalidad del canal telefónico en la sede principal y en las siguientes casas de la verdad, encontrando que opera correctamente.

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO		
Macroterritorial	Casas de la Verdad	Línea Telefónica
Sede Central	Bogotá	PBX 7444344 Ext. 10200 - 10201
	Barranquilla	PBX 7444344 Ext. 24002
Caribe	Sincelejo	PBX 7444344 Ext. 39003
	Valledupar	PBX 5885565 Ext. 41001
	Apartadó	PBX 7444344 Ext. 21005
Antioquia y Eje Cafetero	Medellín	PBX 6041004 Ext. 32001
	Barrancabermeja	PBX 6010500 Ext. 23001
Magdalena Medio	Cúcuta	PBX 5956500 Ext. 27003
	Arauca	PBX 6041004 Ext. 22003
Nororiental	Quibdó	PBX 7444344 Ext. 36003
Pacífico	Cali (Sur Andina/Pacífico)	PBX 4850005 Ext. 26002
	Popayán	PBX 8339353 Ext. 34002
Sur Andina	Ibagué	PBX 7444344 Ext. 29005
	Cundinamarca	PBX 7444344 Ext. 10200 - 10201
Centro Andina	Florencia	PBX 7444344 Ext. 28001
	San José del Guaviare	PBX 7444344 Ext. 37001
	Villavicencio	PBX 6784545 Ext. 42001
	Sumapaz	PBX 7444344 Ext. 10200 - 10201
Bogotá – Soacha	Bogotá	PBX 7444344 Ext. 10200 - 10201

Fuente: Informe PQRS D enero a junio– Área de Servicio a la Ciudadanía


## CANAL VIRTUAL

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	
Formulario electrónico WEB	<a href="https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pqrsd">https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pqrsd</a>
Correo Electrónico	<a href="mailto:info@comisiondelaverdad.co">info@comisiondelaverdad.co</a>

Fuente: Informe PQRS D enero a junio– Área de Servicio a la Ciudadanía

- Se verificó el funcionamiento del canal virtual encontrando que el link habilitado para el trámite de las PQRS D en la página web de la Comisión no funciona correctamente, ya que no permite adjuntar documentos a la petición ni hacer seguimiento con el número radicado por parte del peticionario mediante la página web. Las respuestas se envían al correo electrónico registrado por el peticionario, pero en los casos en que no deja datos de contacto o se trata de anónimos no es posible enviar la respuesta.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- Se verificó funcionamiento del correo electrónico [info@comisiondelaverdad.co](mailto:info@comisiondelaverdad.co) y se encontró que funciona de manera adecuada.

## 5.2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

De acuerdo con el informe presentado por el Área de Servicio a la Ciudadanía, durante el primer semestre del año 2019, se recibieron 531 PQRSD que representan el 32% del total de 1667 comunicaciones oficiales recibidas, con la siguiente clasificación:

PQRSD I SEMESTRE DE 2019		
PETICIONES	516	97,2%
DENUNCIA	3	0,6%
QUEJA	3	0,6%
RECLAMO	1	0,2%
AGRADECIMIENTOS/FELICITACIONES	8	1,5%
TOTAL	531	100,0%


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 12 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

Como se observa el 97,2% de las PQRSD recibidas corresponde a peticiones, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

PETICIONES POR TIPO I SEMESTRE DE 2019		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	220	43%
OFRECIMIENTO INFORMACIÓN	101	20%
PETICIONES DE INTERES GENERAL/PARTICULAR	84	16%
SOLICITUD DE POBLACIÓN VÍCTIMA Y/O DESPLAZADA	44	9%
OFRECIMIENTO DECLARACIÓN	25	5%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	25	5%
CONSULTAS	9	2%
PETICIÓN ELEVADA POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	8	2%
TOTAL	516	100%

Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 12 de julio de 2019. Área de Gestión Documental.

De conformidad con el informe presentado por el área de servicio al ciudadano, durante el primer semestre del año 2019 se recibieron 220 solicitudes de información relacionadas entre otros temas, con la metodología y el enfoque de trabajo de la Comisión; el cronograma de actividades y los procesos de convocatoria y banco de hojas de vida. Se recibieron 101 comunicaciones referidas a información que ofrece la ciudadanía organizada y no organizada que consideran pueden contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad y 84 peticiones de interés general y/o particular, específicamente requerimientos referidos a solicitud de acompañamientos,


	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

propuestas de articulación y/o metodología, entrevistas con los comisionados e información sobre hechos victimizantes que no son competencia de la Comisión.

## RESPUESTA A LAS PQRSD

Con el fin de verificar los términos de respuesta, la Oficina de Control Interno procedió a revisar la información contenida tanto en la base de datos de Excel (información de enero a marzo), así como la del aplicativo Control doc (información de abril a junio) encontrando lo siguiente:

- En el control doc en el módulo de comunicaciones recibidas y enviadas no se encuentra parametrizados los tiempos de respuesta establecidos en el reglamento interno de PQRSD adoptado mediante la Resolución 027 de 2019, solo contabiliza los días de trámite en días hábiles y días calendario, lo que no permite un control sobre los términos de respuesta ni por parte de la dependencia responsable, ni por parte del área de servicio a la ciudadanía, que es la encargada de verificar la atención de las PQRSD en la Comisión.
- El gestor documental no genera automáticamente el enlace entre los radicados de entrada y salida de la petición y la respuesta; solo permite que el usuario del sistema genere el enlace de manera manual, lo que genera un alto riesgo de no contar con información confiable que permita controlar si en efecto las peticiones cuentan con respuesta o no, lo que dificulta el control que adelanta el área de servicio a la ciudadanía.
- El gestor documental no genera informes automáticos que faciliten el control de las respuestas en tiempo real, ni por parte de las dependencias ni por el área de servicio a la ciudadanía; no se generan alarmas preventivas lo que dificulta el seguimiento y control al proceso hasta la generación de las respuestas.
- La clasificación por tipo de peticiones difiere entre la base de datos en Excel y el gestor documental control doc frente a lo contemplado en el reglamento interno de PQRSD, situación que no permite hacer un análisis integral por tipo de petición del semestre objeto de análisis.
- La clasificación por tipo de petición, contenida en el control doc no corresponde a la establecida en el reglamento interno de PQRSD y no se clasifica correctamente las peticiones, dado que por ejemplo en el tipo "solicitud" aparecen clasificadas respuestas que le han dado externos a peticiones de la Comisión.
- La administración de la correspondencia de la Comisión se maneja mediante un contrato de prestación de servicio de correo y mensajería suscrito con Servicios Postales

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI


Nacionales. En los casos en que se debe radicar la respuesta físicamente al destinatario final, no se tiene control y no se hace seguimiento del radicado final.

- Aunque el área de gestión documental ha brindado varias capacitaciones a los servidores de las diferentes dependencias de la Comisión, en el uso del aplicativo control doc, se presenta desinformación sobre su manejo y alta demanda al área de gestión documental de soporte técnico para en el uso del mismo.
- La asignación de dependencias responsables de la respuesta a las PQRSD, se dificultó durante el primer semestre de 2019, dado que la Comisión durante esta fase de consolidación ha efectuado 3 modificaciones a la estructura organizacional y el proceso de poblamiento de la planta se ha venido dando de manera gradual, sin que a la fecha de cierre del informe haya finalizado, por lo que no todas las dependencias tienen un responsable asignado.

Lo anterior dificultó por parte de la Oficina de Control Interno la verificación de las respuestas. Sin embargo, se procedió a validar las respuestas a partir de una muestra de las peticiones radicadas en el control doc entre abril y junio de 2019, bajo las tipologías: comunicación PQRSD; comunicación presentación de caso y anexos; comunicación ofrecimiento de testimonio, denuncia, derecho de petición y solicitud y como resultado se observa que aparecen en estado: "Sin iniciar trámite" el 17, 56%, es decir que a la fecha de este informe no se ha dado respuesta a 49 de las 279 comunicaciones recibidas y de las 230 que aparecen en estado "gestión exitosa", el 51,73% excedieron los plazos establecidos para dar respuesta.

## 6. RECOMENDACIONES

- Que se realicen los ajustes al gestor documental y se parametricen los tiempos de respuesta conforme a lo establecido en el reglamento interno de PQRSD que permitan hacer un seguimiento automático a los tiempos de respuesta; verificar en tiempo real, el estado de la respuesta en el flujo documental; generar alarmas preventivas para evitar el vencimiento de términos legales y sus respectivas consecuencias de tipo legal y disciplinario y establecer indicadores de cumplimiento por dependencias.
- Que se revise, depure y actualice la clasificación por tipo de petición tanto en el gestor documental como en la base de datos en Excel que contiene la información de gestión de PQRSD y se homologue tanto con lo establecido en el reglamento interno de PQRSD y las Tablas de Retención Documental.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- Que se haga una correcta clasificación de las PQRSD de acuerdo con las tipologías que se establezcan, desde el momento de la radicación, dado que se encontraron varios casos en que se clasifican comunicaciones como peticiones que en realidad no requieren respuesta.
- Que los informes sobre gestión de comunicaciones que realizan las áreas de Gestión Documental y Servicio a la ciudadanía tomen como base la información registrada en el aplicativo Control doc, que es el gestor documental de la Comisión, en el que se maneja la información oficial de PQRSD.
- Que se establezcan mecanismos de control y monitoreo tanto en el aplicativo como por parte del área de Servicio a la Ciudadanía, que faciliten hacer un seguimiento oportuno a las respuestas a las PQRSD desde su entrada hasta la radicación y entrega de la respuesta al peticionario.
- Que se depure la información contenida en el control doc y se establezca en tiempo real el estado del trámite: “gestión exitosa” / “sin iniciar trámite” y se adelanten las acciones necesarias con las dependencias para que todos se encuentre en estado “gestión exitosa”.
- Que se identifique en cada dependencia las causas generadoras de la demora de las respuestas, con el fin de implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora, que permitan que las PQRSD recibidas, se contesten y envíen en los términos de ley.
- Que el área de Servicio a la Ciudadanía y el área de Gestión documental de la Dirección Administrativa y Financiera elaboren un procedimiento interno para la gestión de las PQRSD, que incluya los tiempos establecidos para dar respuesta en el reglamento interno para trámite de las PQRSD; el control de la respuesta al destinatario final; así como el trámite para atender las peticiones verbales, alineado y en correspondencia con el manejo del gestor documental.
- Que exista el link de la página WEB link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen peticiones y puedan recibir respuesta y hacer el correspondiente seguimiento.
- Que la Comisión cuente con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por parte de los servidores de la entidad.





## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2019

Proceso: Evaluación del  
Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación:  
19/09/2019

- Que se adelante una labor pedagógica por parte de la dependencia de gestión documental sobre el uso y manejo del aplicativo control doc con los enlaces y responsables que designen las dependencias.
- Que el área de servicio a la ciudadanía, publique trimestralmente en el link <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>, de la página web de la Comisión el informe de PQRSD por parte del área de servicio a la ciudadanía.

ALBA A GÓMEZ R

**ALBA GÓMEZ RODRÍGUEZ**

Asesor Experto Oficina de Control Interno

