

---

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
ENERO – MARZO 2020**

**PRESENTACIÓN**

La Comisión de la Verdad, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, presenta el informe del período enero - marzo de 2020 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 y la base de datos de apoyo, 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 primer semestre de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

La Comisión de la Verdad dispuso la Resolución 027 de 2019 por la cual “*se establece el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición se asignan los responsables de firmas en las distintas comunicaciones internas y externas*”, en la que se define lo siguiente:

**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.

Y establece los siguientes términos para resolver las PQRSD

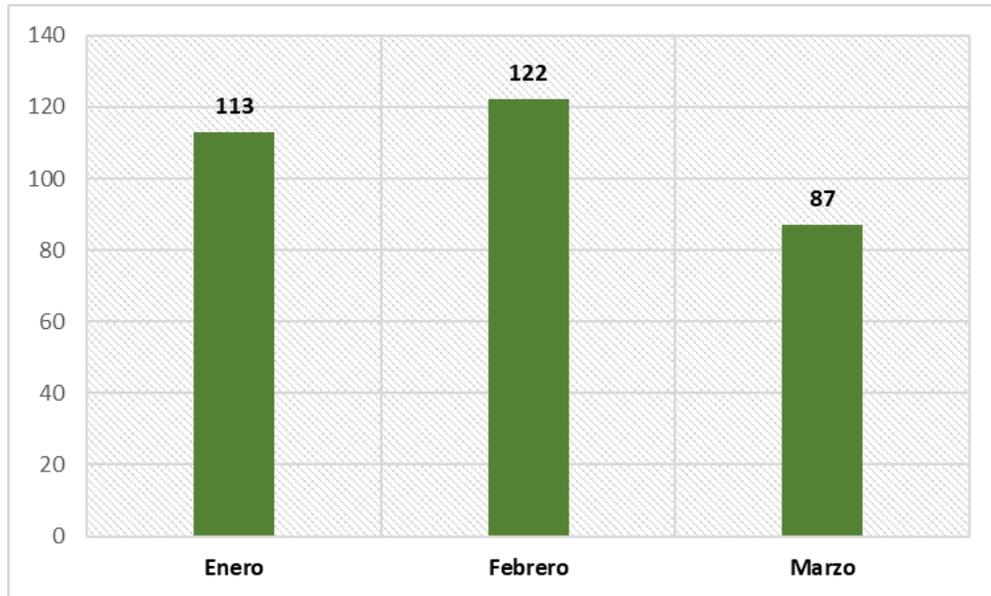
TIPO DE INFORMACIÓN	TÉRMINOS DE RESPUESTA
Petición de Interés General y Particular	15 días
Petición de Información	10 días
Petición entre Autoridades	10 días
Petición de Información de la Defensoría del Pueblo	5 días
Petición de Población Desplazada	10 días
Petición de Informes para Congresistas	5 días
Solicitud de Documentos	10 días
Solicitudes enviadas por Víctimas	10 días
Solicitud Documentos De Cámaras Legislativas o sus Comisiones	10 días
Consultas	30 días
Consultas de Base de Datos	10 días
Ofrecimiento Declaración	15 días
Ofrecimiento Información	15 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días

El objetivo del presente informe es dar a conocer a la Ciudadanía la información estadística de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones) a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de realizar recomendaciones para mejorar la implementación y puesta en funcionamiento del procedimiento a nivel interno.

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

En el primer trimestre del año 2020 se han recibido en total 1154 comunicaciones, de las cuales 322 han sido clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD, lo que corresponde al 27% del total, comparándolo con el trimestre anterior el número de PQRSD aumentó en 1 punto porcentual. En promedio se recibieron 107 PQRSD por mes.

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

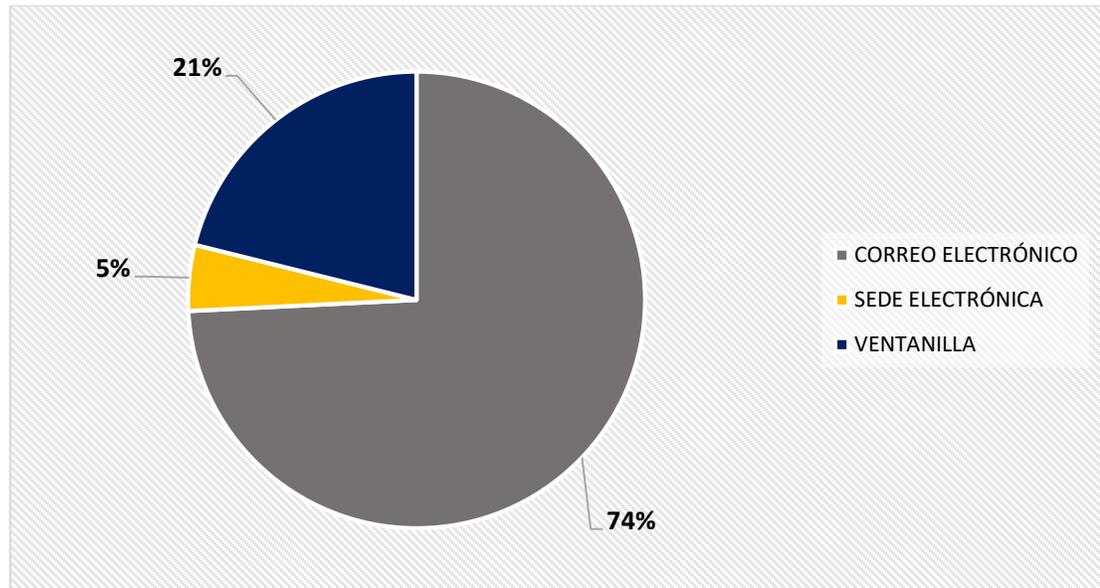


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020. Área de Gestión Documental.

### Canales de Atención

Los canales de atención con que cuenta la Comisión de la Verdad para la solicitud de PQRSD son: presenciales por correo certificado en la Sede Central o Casas de la Verdad (Ventanilla), Correo Electrónico ([info@comisiondelaverdad.co](mailto:info@comisiondelaverdad.co)) 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 74% aumentando considerablemente en relación con el trimestre anterior en la cual el porcentaje recibidas por correo electrónico representaba el 65%, esta situación se puede explicar por la situación específica de confinamiento que vive el país desde mediados del mes de marzo. La sede electrónica es la menos usada, sin embargo comparada con el trimestre anterior aumentó en 2 puntos porcentuales, el 5% de las comunicaciones fueron remitidas por este medio.

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



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020. Área de Gestión Documental.

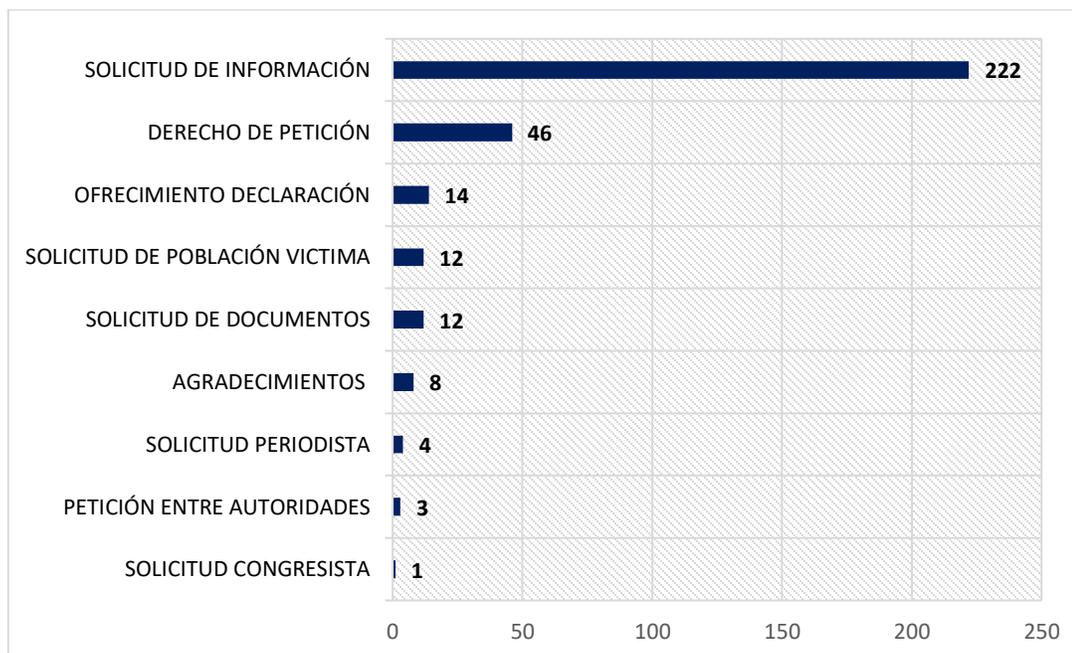
### **Clasificación por Tipo de Petición**

Del total de PQRSD, 222 son solicitudes de información; que específicamente hacen referencia a: procesos de vinculación para participar en la Comisión, sobre metodología de trabajo de la entidad, trámites administrativo o sobre acciones adelantadas en territorios específicos, estas solicitudes representan el 69%, el 31% restantes se distribuye en Derechos de Petición (14%), Ofrecimiento de Declaración, Solicitudes de Autoridades, organismos de control, cámara de representantes o de víctimas del conflicto armado.

Si bien los ciudadanos prefieren remitir sus PQRSD vía correo electrónico, específicamente en lo que se refiere a comunicaciones relacionadas con Agradecimientos y la petición entre autoridades se prefiere el canal preferencial, como se observa en el Cuadro I.

Durante este trimestre vale la pena señalar que no hubo comunicaciones clasificadas como quejas y/o reclamos dirigidos a la Comisión de la Verdad y hubo 8 comunicaciones en los que se agradece por el apoyo a procesos, por la atención prestada y el compromiso de los servidores de la Comisión.

**GRÁFICA III  
PETICIONES POR TIPO**



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020. Área de Gestión Documental.

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

TIPO DE PETICIÓN	VENTANILLA	SEDE ELECTRÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO
AGRADECIMIENTOS / FELICITACIONES	5		3
DERECHO DE PETICIÓN	16	4	26
OFRECIMIENTO DECLARACIÓN	7		7
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2		1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	7	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	37	4	181
SOLICITUD DE POBLACIÓN VICTIMA			12
SOLICITUD DE CONGRESISTA			1
SOLICITUD DE PERIODISTA			4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>15</b>	<b>239</b>

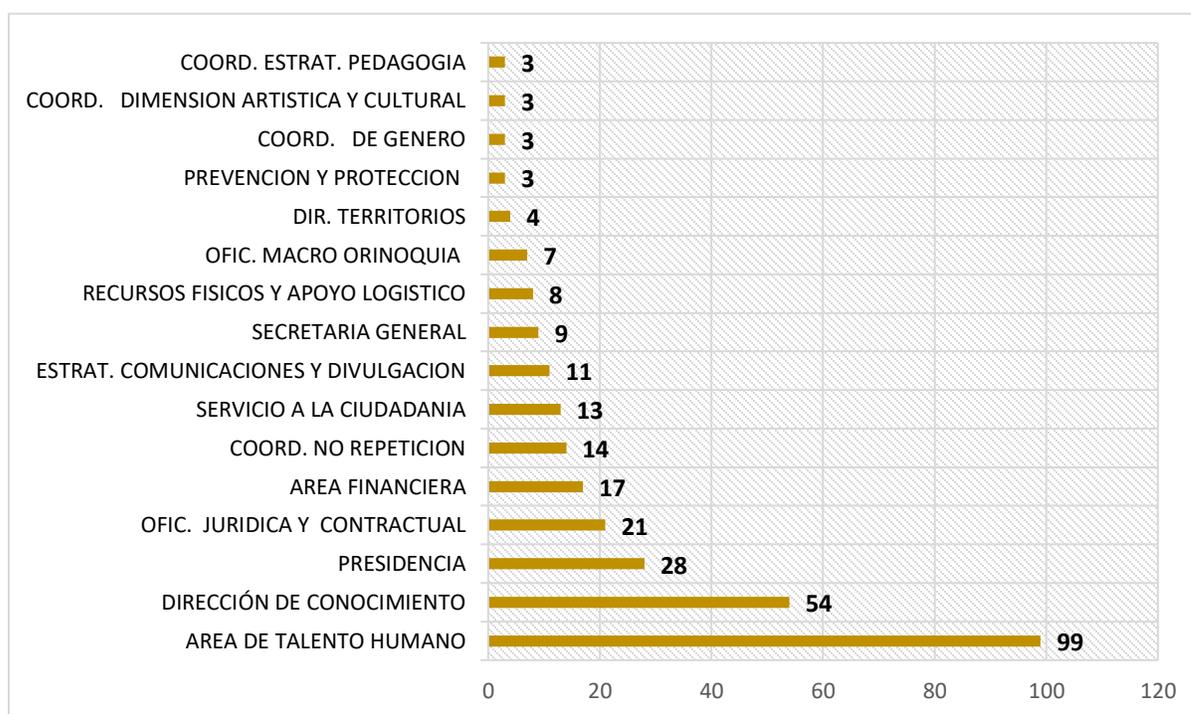
Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020. Área de Gestión Documental.

## ÁREAS A LAS QUE FUERON REMITIDAS LAS PQRSD

Entre las áreas internas que más reciben PQRSD, se encuentra el área de Talento Humano que aumento en número de comunicaciones recibidas en relación con el trimestre inmediatamente anterior en un 39%, la mayoría de ellas en relación con el proceso vinculación a la Comisión.

En segundo lugar se encuentra la Dirección de Conocimiento con 54 comunicaciones, en relación con el trimestre anterior disminuyó las PQRSD recibidas, y en tercer lugar se encuentra la Presidencia con un total de 28 comunicaciones, en esta área se incluyen las comunicaciones sobre el proceso de selección del comisionado, y otras, dirigidas a los Comisionados relacionadas con ofrecimientos de declaración y entrega de informes, en relación con el trimestre anterior hubo disminución de las comunicaciones dirigidas a la Presidencia.

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



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

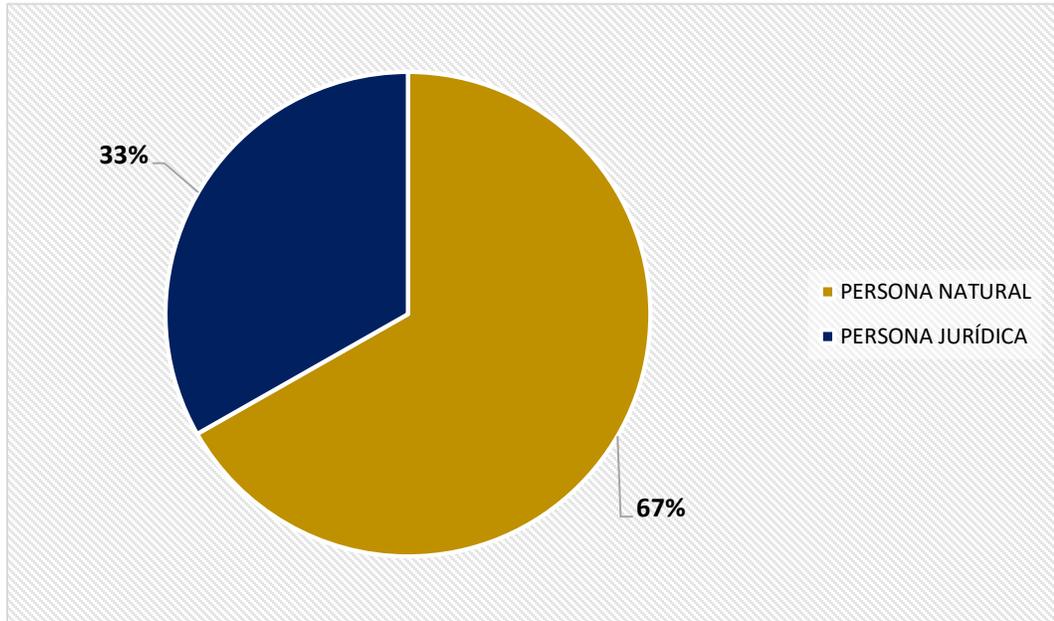
**CUADRO II**  
**AREA A LA QUE SE DIRECCIONAL PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN**

AREA	AGRADEC.	DERECHO DE PETICIÓN	OFRECIMIENTO DECLARACIÓN	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD CONGRESISTA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE POBLACIÓN VICTIMA	SOLICITUD PERIODISTA
OFIC. CTR. INTERNO							1		
AREA DE TIC						1	1		
SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	4				2	3		
GESTION DOCUMENTAL							1		
PREVENCION Y PROTECCION		1					2		
RECURSOS FISICOS Y APOYO LOGISTICO						1	7		
AREA DE TALENTO HUMANO					1	3	95		
AREA FINANCIERA				1			16		
COORD. DE GENERO	1	2							
COORD. DIMENSION ARTISTICA Y CULTURAL							3		
COORD. ETNICO							1		
COORD. COMUNICACIONES Y DIVULGACION		1					7		3
COORD. ESTRAT. PEDAGOGIA							3		
COORD. OBJ. NO REPETICION	1	7					6		
DIR. ADTVA. Y FINANCIERA							1		
DIR. TERRITORIOS		3					1		
DIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO		15	9			2	22	7	
OFIC. JURIDICA Y GEST. CONTRACTUAL				1		1	19		
OFIC. CTR. DISCIPLINARIO INTERNO		1							
OFIC. MACRO ANTIOQUIA EJE CAFETERO							1		
OFIC. MACRO INTERNACIONAL							2		
OFIC. MACRO MAGDALENA MEDIO		1							
OFIC. MACRO NORORIENTE							1		
OFIC. MACRO ORINOQUIA		3					2	2	
OFIC. PLANEACION Y PROYECTOS							1		
OFIC. TERRITORIAL APARTADO		1							
OFIC. TERRITORIAL ARAUCA							1		
OFIC. TERRITORIAL CUCUTA							2		
OFIC. TERRITORIAL PASTO		1					1		
OFIC. TERRITORIAL PEREIRA							1		
OFIC. TERRITORIAL QUIBDO							1		
OFIC. TERRITORIAL TUMACO		1							
OFICINA DE COOPERACION Y ALIANZAS							2		
PRESIDENCIA	2	3	5				14	3	1
SECRET. GRAL.		2		1		2	4		
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>222</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

**REMITENTES DE LAS PQRSD**

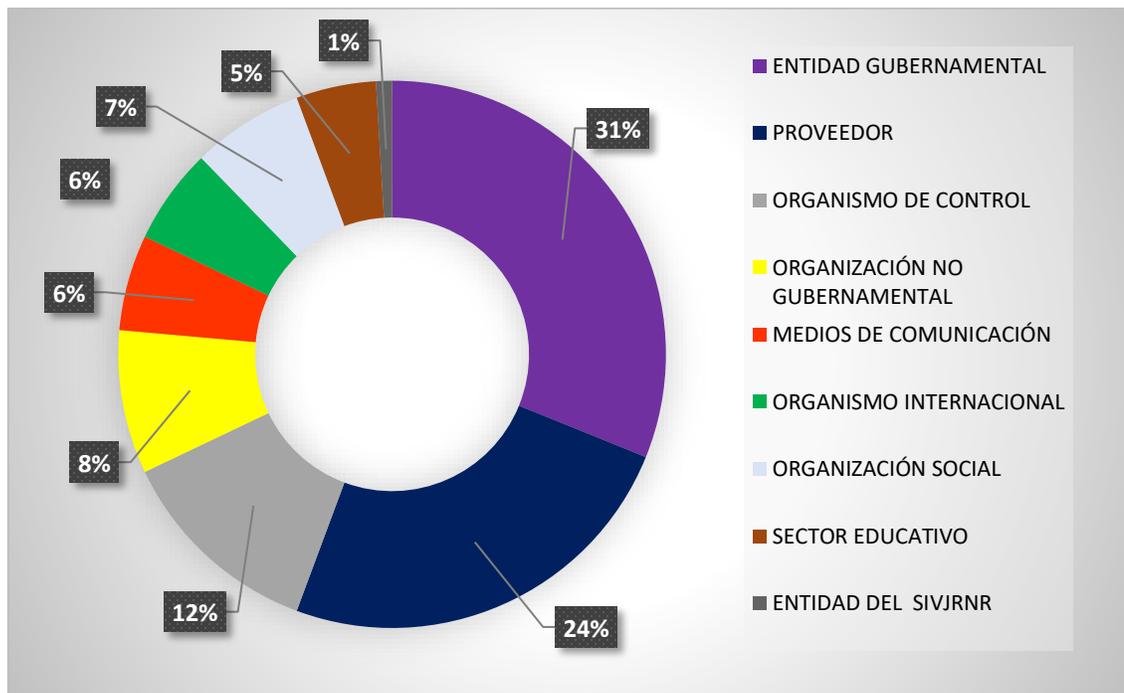
En cuanto a los remitentes de las PQRSD se puede identificar que se aumentó en dos puntos porcentuales las comunicaciones remitidas por personas jurídicas con 33%. De las personas jurídicas el 31% corresponden a comunicaciones remitidas por instituciones del estado, el 24% a solicitudes de proveedores, que aumentaron en relación con el trimestre anterior en 10 puntos porcentuales y el 12% a peticiones de organismos de control. En relación con el trimestre anterior disminuyo el número de comunicaciones remitidas por Organizaciones No Gubernamentales y de solicitudes remitidas por las entidades que hacen parte del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición SIVJRN.

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



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020.  
Área de Gestión Documental

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

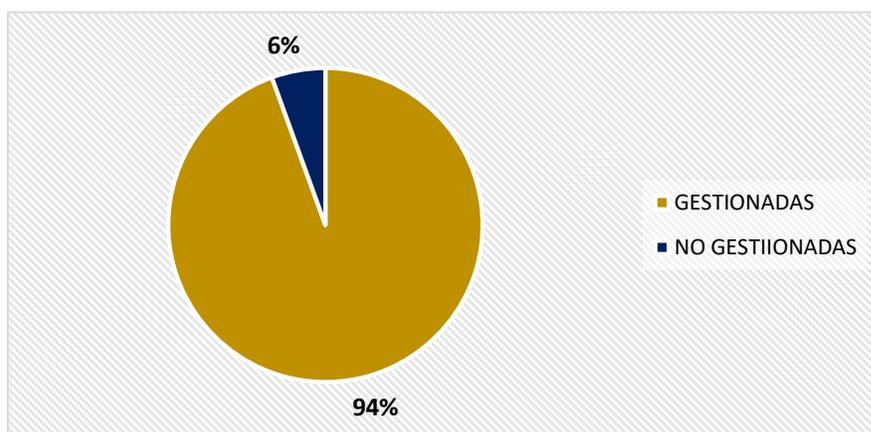


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020.  
Área de Gestión Documental

## GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

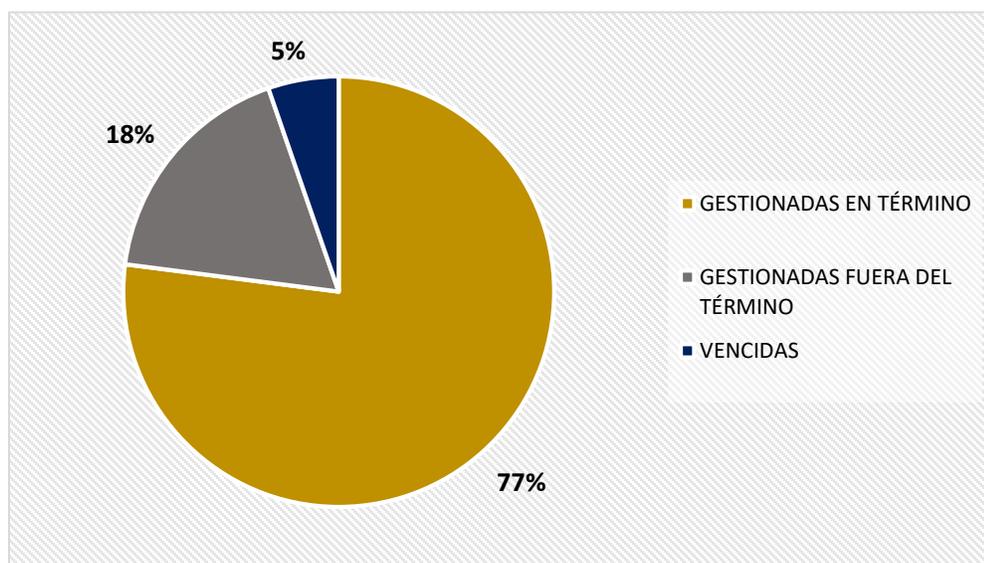
Con la información disponible se identifica que de las 322 PQRSD remitidas a 31 de marzo, 283 debían ser gestionadas antes de esa fecha. De ese total se gestionaron el 95% de las comunicaciones y un 5% no se gestionaron. Del 94% que fueron gestionadas el 77% lo hicieron en el término establecido por la Resolución 027 de 2019 y el 18 % se gestionaron por fuera del término establecido.

**GRÁFICA VII**  
**PQRSD GESTIONADAS**



Fuente. Base de datos: Informe sistema de Gestión Documental Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020. Área de Gestión Documental

**GRÁFICA VIII**  
**PQRSD GESTIONADAS DE ACUERDO A TÉRMINO DE RESPUESTA**



Fuente. Base de datos: Informe sistema de Gestión Documental Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 10 de abril de 2020. Área de Gestión Documental

## **ACCIONES DE MEJORA**

- Se enfatizará en un proceso de sensibilización a servidores de la Comisión de la Verdad, a fin de mejorar el porcentaje de PQRSD que se responden en el término correspondiente.
- Con la implementación del Sistema de Gestión Documental Gestionadoc, la cual inició el 01 de abril, se realizará un control más adecuado con la funcionalidad de alertas y alarmas para tiempos de respuesta, este sistema permite mayor trazabilidad de las comunicaciones.
- Está en proceso de modificación el procedimiento: Procedimiento trámite de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.