
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
JULIO – SEPTIEMBRE 2019**

PRESENTACIÓN

La Comisión de la Verdad, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, presenta el informe del período julio – septiembre de 2019 de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que han presentado los ciudadanos y/o las entidades y organizaciones de diferente orden. Este informe tiene como propósito 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.

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.

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.

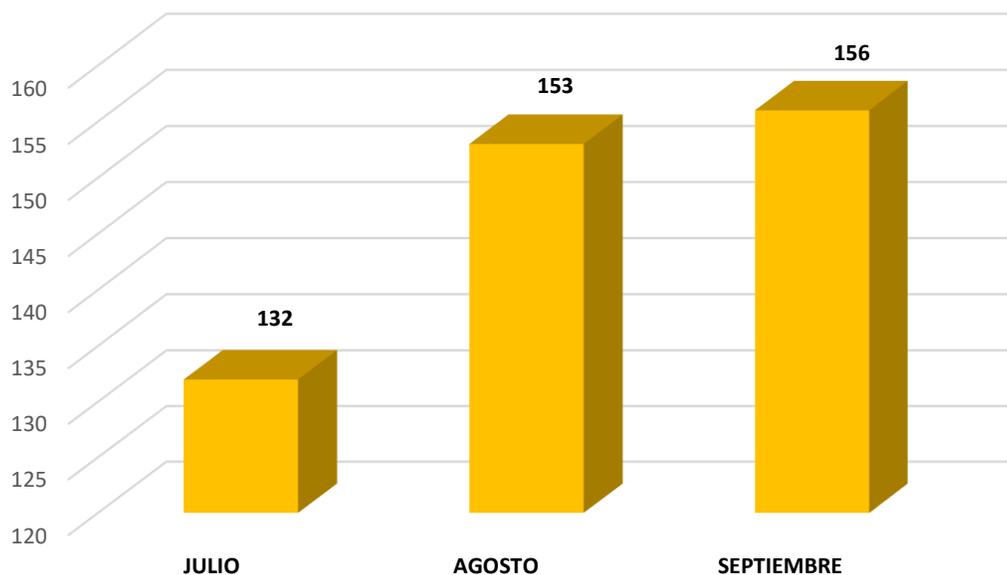
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

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 tercer trimestre de 2019 se han recibido en total 1379 comunicaciones, de las cuales 441 han sido clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD, lo que corresponde al 31%, manteniendo un comportamiento similar al semestre anterior.

**GRÁFICA I
PQRSD RECIBIDAS POR MES**



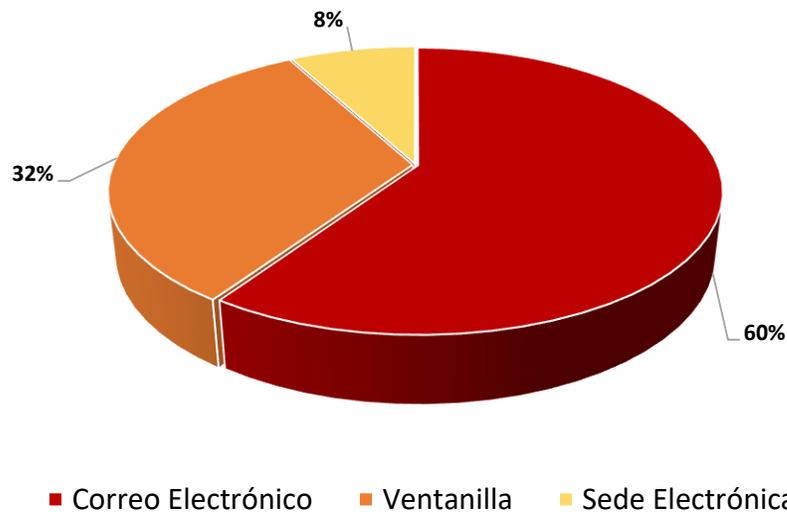
Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 18 octubre de 2019. Área de Gestión Documental.

En promedio se recibieron 147 comunicaciones clasificadas como PQRSD por mes, evidenciando un crecimiento del 83% en relación con el semestre anterior cuyo promedio de comunicaciones por mes fue de 88.

Canales de Atención

En el presente trimestre se recibieron PQRSD por los canales dispuestos por la Comisión (correo electrónico, página web y ventanillas de radicación en la sede central y casas de la verdad), siendo el canal más utilizado el correo electrónico que representa el 60% y el menos utilizado la página web con un 8%.

**GRÁFICA II
CANAL DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADO**

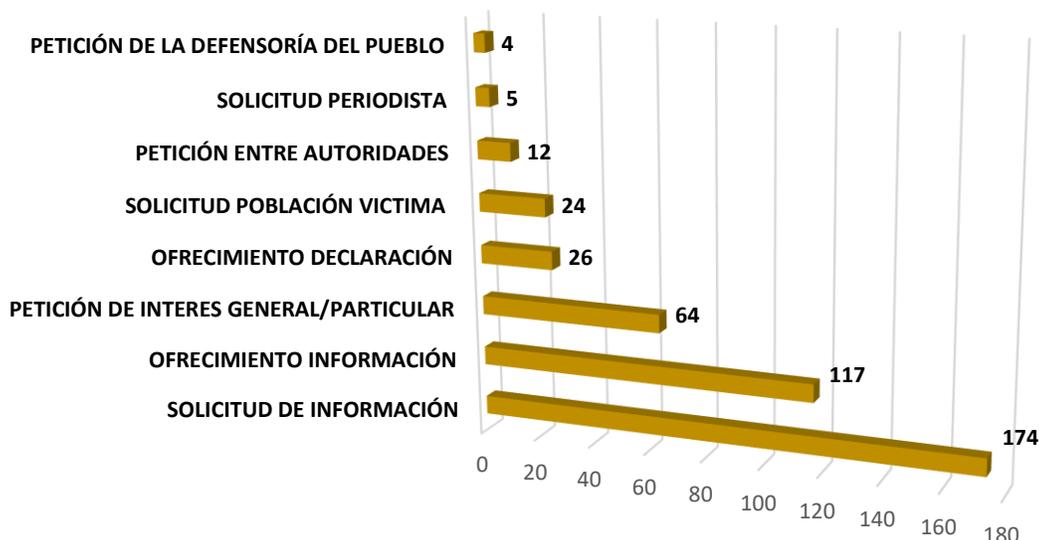


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 18 de octubre de 2019.
Área de Gestión Documental.

Clasificación por Tipo de Petición

Del total de PQRSD, 426 son identificadas como Peticiones, las cuales de acuerdo a la misionalidad de la Comisión de la Verdad y la Resolución 027 de 2019, presentan el siguiente comportamiento.

GRÁFICA III PETICIONES POR TIPO



Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 18 de octubre de 2019. Área de Gestión Documental.

Vale la pena precisar que de acuerdo al objetivo principal de la Comisión es “*escuchar diferentes voces, es especial las de las víctimas, para construir un relato colectivo del conflicto armado interno*”, para la entidad es indispensable identificar las comunicaciones en las que las personas ofrecen su testimonio o brindan información secundaria en relación con hechos ocurridos durante el conflicto, con este propósito se establecido dentro de la clasificación las categorías “ofrecimiento de Declaración” y “ofrecimiento de información”.

De esta manera se observa que en la clasificación de Solicitud de información se han recibido 174 comunicaciones y Ofrecimiento de Información 117 comunicaciones. Las solicitudes de información incluyen temas relacionados con metodología, enfoque de la comisión, información de datos de contacto y proceso para vincularse a la Comisión, entre otras). En el ofrecimiento de información se ha recibido algunos informes del Centro de Memoria histórica, de colectivos sociales y productos literarios. Se destaca que, de las 117 comunicaciones, 90 corresponden a una serie de poemas que un ciudadano ha remitido con el ánimo de contribuir desde la literatura a la pedagogía de la paz.

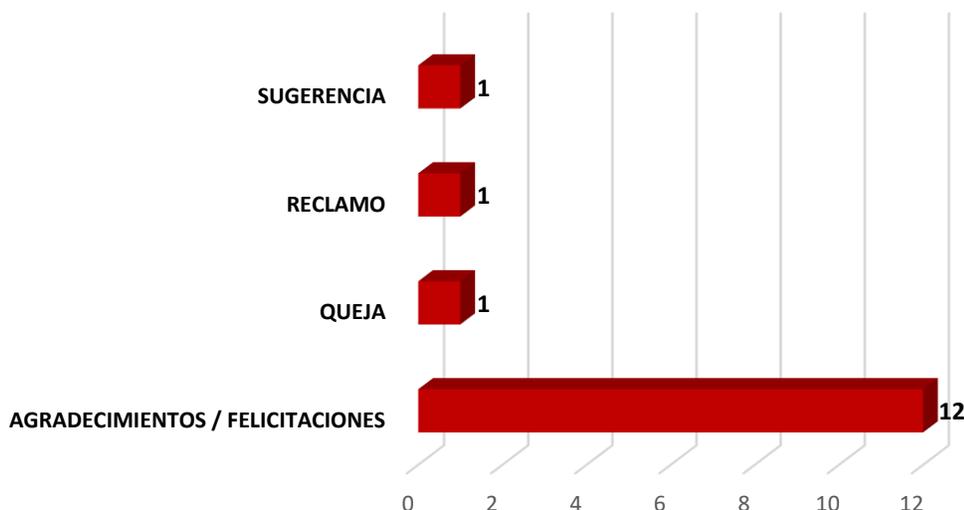
En cuanto a las peticiones de interés general y/o particular, se solicita a la Comisión de la Verdad articulación de procesos o eventos, audiencias con los comisionados, acceso a la información y realización de jornadas y mesas de trabajo. Así mimos se han recibido 26 comunicaciones en la que los ciudadanos ofrecen su testimonio a la Comisión.

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTO

Durante el tercer trimestre del año se recibieron 12 comunicaciones de agradecimiento/felicitaciones, 1 queja, 1 reclamo y 1 sugerencia. La queja relacionada

específicamente con la ausencia de un colectivo en un evento de la Comisión, al cual no fueron invitados, vale la pena precisar que ya se realizó la gestión en relación con la situación y se solventó la situación. Se recibió un reclamo en relación con el manejo de información en territorio, situación a la cual ya se le dio gestión. Así mismo, se recibió una sugerencia en relación con la metodología de los eventos.

GRÁFICA IV
CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y AGRADECIMIENTOS

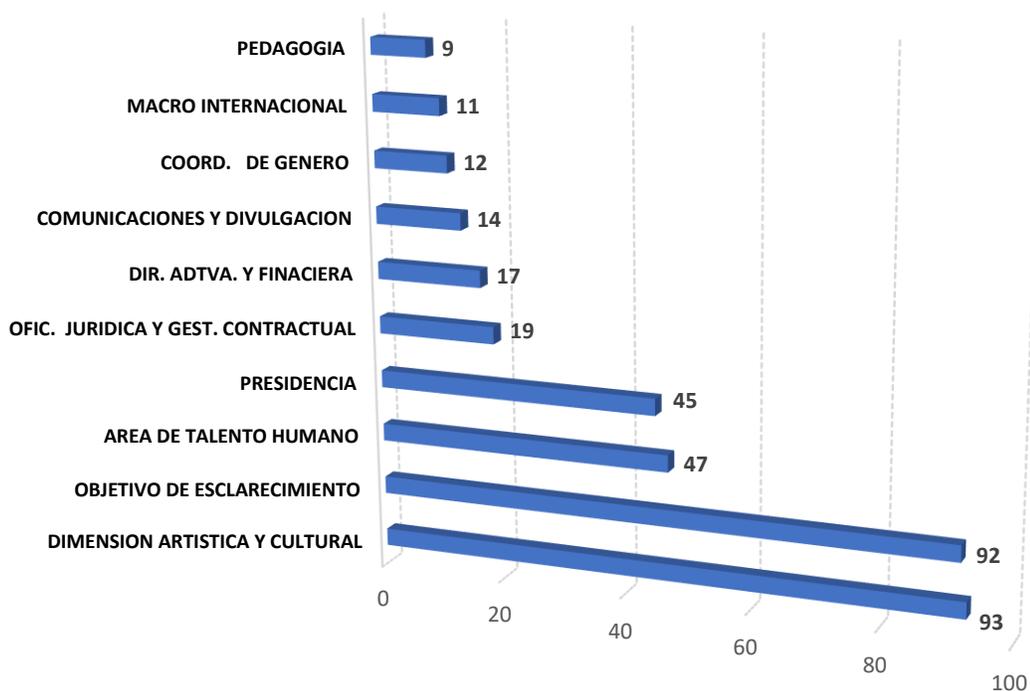


Fuente. Base de datos: Registro, radicación y distribución de Comunicaciones Oficiales. 18 de octubre de 2019. Área de Gestión Documental.

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 atípico se da por las 90 comunicaciones de poemas remitidos por un ciudadano, seguido de la Coordinación de Esclarecimiento que representa el 20% de las comunicaciones, a esta área se remiten especialmente los ofrecimientos de declaración. En tercer lugar, se encuentra el Área de Talento Humano, quien da respuesta a las solicitudes relacionadas con los procesos para laborar con la Comisión y en cuarto Lugar se encuentra la Presidencia a donde se direccionan comunicaciones solicitando específicamente audiencias con el presidente o procesos de articulación en aspectos misionales.

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



Fuente. Base de datos: Informe Sistema de Gestión Documental. 18 de octubre de 2019.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

En el proceso de estabilización del Sistema de Gestión Documental que se adquirió para el trámite de las PQRS se han presentado algunos inconvenientes, relacionados con la trazabilidad de las comunicaciones. Sin embargo, se ha podido identificar que, de las 441 comunicaciones recibidas, excluyendo los agradecimientos, que no necesariamente exigen respuesta, se ha identificado que se ha gestionado el 86% de las comunicaciones. Vale la pena precisar, que algunas de las áreas no elaboran la respuesta específicamente de los ofrecimientos de información a través del sistema, sino que lo hacen directamente, lo que puede generar el subregistro que se evidencia.

Del total de comunicaciones gestionadas, el 12% se hicieron por fuera de los términos previstos. Para mejorar la gestión de las PQRS el Comité Técnico de La Comisión se encuentra elaborando una propuesta que permita agilizar este proceso.

ACCIONES DE MEJORA

- Definir la estrategia de sensibilización en temas relacionados con servicio a la ciudadanía dirigida a los servidores públicos que laboran en la Comisión
- Conjuntamente con el área de Gestión Documental, fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Consolidar un mecanismo de seguimiento mientras se logra la puesta en marcha del Sistema de Información de Gestión Documental.
- Generar parametrizaciones en el nuevo sistema que permitan establecer alertas a los servidores públicos en relación con la asignación de comunicaciones y tiempos de vencimiento, definir tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de documento, realizar trazabilidad al estado de las comunicaciones, definir los mecanismos de envío de respuesta más ágiles y reportes de trazabilidad y estado de comunicaciones.