

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD I SEMESTRE DE 2022	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. METODOLOGÍA	2
4. MARCO LEGAL.....	2
5. DESARROLLO	3
5.1 CANALES DE ATENCIÓN	3
5.2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD.....	7
5.3 GESTIÓN DE LAS PQRSD A 30 DE JUNIO DE 2022.....	10
5.4 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR 13	13
6. RECOMENDACIONES	14

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD I SEMESTRE DE 2022

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 primer semestre de la vigencia 2022.

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 2022.

2. ALCANCE

Este informe corresponde al seguimiento de la gestión realizada por la Comisión a las PQRSD presentadas por los ciudadanos mediante los diferentes canales de atención a la ciudadanía establecidos por la entidad, durante el primer semestre de 2022, verificando el cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno para el trámite de PQRSD de la Comisión, adoptado mediante la Resolución 027 de 2019 y modificado mediante la Resolución 045 de 2020.

3. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró a partir de la verificación de la gestión dada a los radicados clasificados como PQRSD en el aplicativo Gestionadoc, el cual permite llevar la trazabilidad de la gestión dada a las mismas. Adicionalmente, se verificó el cumplimiento de términos de respuesta y la clasificación de las peticiones de acuerdo con las tipologías establecidas en el Reglamento Interno de PQRSD y la revisión de los informes trimestrales de gestión de PQRSD elaborados por el área de Servicio a la ciudadanía.

4. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 103 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 Informes

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

- Decreto 1166 de 2016
- Decreto 491 de 2020
- Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020
- Resolución interna de la Comisión 045 del 19 de mayo de 2020 el 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”.
- Resolución interna de la Comisión No. 022 del 29 de abril de 2022 “Por la cual se amplía el plazo de las medidas sanitarias adoptadas por la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición”
- Ley 2207 del 17 de mayo de 2022

5. DESARROLLO

La Oficina de Control Interno procedió a verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a las PQRSD presentadas por los ciudadanos y radicada en el aplicativo de gestión documental durante el primer semestre de la vigencia 2022 y el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Interno de PQRSD.

5.1 CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL:

Durante el primer semestre la vigencia 2022 se expidió la Resolución Interna 07 (ampliando las medidas sanitarias hasta el día 30 de abril de 2022 y posteriormente la Resolución Interna 22 “Por la cual se amplía el plazo de las medidas sanitarias adoptadas por la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la convivencia y la no Repetición, para superar la emergencia sanitaria causada por el coronavirus COVID-19, hasta las cero horas (00:00a.m.) del día 30 de junio de 2022”.

En el artículo 2. se resuelve: *“El envío de cualquier tipo de documentación o solicitud dirigida por la ciudadanía a La Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 30 de junio de 2022, en virtud de la ampliación de la emergencia sanitaria, deberá realizarse a través de los canales oficiales disponibles en la página web de la Comisión de la Verdad, o el correo institucional info@comisiondelaverdad.co, para su correspondiente recepción, radicación y posterior trámite por parte del área correspondiente a cargo del tema que corresponda”*

En este sentido la atención al Público de la Sede Principal de la entidad (Bogotá D.C.), se está ejecutando por medio de los canales oficiales virtuales o telefónicos habilitados, sin embargo, si algún usuario necesitaba acercarse a la Sede física a radicar una petición podía hacerlo en los horarios de atención publicados en la página web de la entidad.

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

Una vez verificada la información disponible para la atención de los ciudadanos en la página web de la entidad: <https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/canales-de-atencion-y-pida-una-cita> se indica que sólo se está prestando atención física en la Sede Central Bogotá.

Imagen 1. Canales presenciales de atención al ciudadano

11.2. Canales de atención y pida una cita.

Canales presenciales - Ventanillas de radicación

A esta dirección (Sede Central) los ciudadanos y/o ciudadanas pueden dirigirse para recibir atención, radicar su correspondencia o remitirla via correo postal.

Macroterritorial	Casa de la Verdad	Ubicación	Horario de Atención
SEDE CENTRAL	Bogotá	Carrera 9 # 12C - 10	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua

Fuente: <https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/canales-de-atencion-y-pida-una-cita>

En aras de atender a la ciudadanía e instituciones que precisan el servicio del canal presencial, desde el mes de febrero de 2021, el Área de Servicio a la Ciudadanía y el Área de Gestión Documental dispuso de funcionarios que asistieron a la Sede Central (Bogotá) de lunes a viernes en el horario de 8:00 am. a 5:00 pm en jornada continua. El canal presencial – ventanilla única sigue en funcionamiento en la Sede Central (Bogotá).

CANAL TELEFÓNICO

A continuación, se relacionan los canales telefónicos de la Comisión que se encuentran relacionados en la página web, con su respectivo horario de atención:

Imagen 2. Canal telefónico de atención al ciudadano

Canal telefónico

La comunicación con la Sede Central y las Dependencias de la CEV en el canal telefónico, puede realizarse a través del PBX en Bogotá.

Macroterritorial	Casa de la Verdad	Línea Telefónica	Horario de Atención
SEDE CENTRAL	Bogotá	PBX. +57 (601) 7444344 Ext. 10200 - 10201	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua

Fuente: <https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/canales-de-atencion-y-pida-una-cita>

Se realizó una prueba el día 13/07/2022 y se pudo evidenciar que el teléfono indicado se encuentra funcionando y en las extensiones 10200 y 10201, se atienden a requerimientos de los usuarios.

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

CANAL VIRTUAL

A continuación, se presentan los canales dispuestos en la página web por la entidad para atención a la ciudadanía de manera virtual, de los cuales, durante el primer semestre de 2022, el canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con una participación del 88% y la Página web con un 7%.

Imagen 3. Canal virtual de atención al ciudadano

Canal Virtual

Página web: comisiondelaverdad.co

correo electrónico: info@comisiondelaverdad.co

Puede remitir sus Peticiones, Quejas o Reclamos, en el siguiente formulario: [Formulario de PQRSD](#)

Fuente: <https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/canales-de-atencion-y-pida-una-cita>

En la página web se verificó el día 13/07/2022 el funcionamiento del formulario de radicación de PQRSD, publicado en los numerales 11.2 y 11.3 del botón de transparencia, así mismo se pudo evidenciar que se incorporó para conocimiento de los usuarios la política de tratamiento de datos, la cual debe ser aceptada por el usuario previo a la radicación de la PQRSD:

Imagen 4. Formulario PQRSD Comisión de la Verdad – Inclusión de la política de tratamiento de datos

RADICAR PQRSD

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

Recargar Política

	Política de Tratamiento de Datos Personales		
Proceso: Gestión de TIC	Versión: 1	Código: P02.T	Fecha Aprobación: 28/01/2020

JUSTIFICACIÓN

La Comisión de la Verdad realizará el tratamiento de la información y los datos personales que se le confían en desarrollo de su mandato, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 la cual establece los compromisos y el marco regulatorio que aplica para la protección de la información.

1. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

a) **Objetivo:**
Establecer los procesos que permitan garantizar la seguridad, privacidad y tratamiento de los datos personales de acuerdo con el **Compendio de la Verdad**, asegurando la correcta recolección, almacenamiento, radicación, acceso, actualización, conservación, actualización y divulgación.

b) **Objetivos específicos:**

¿Acepta? Si No

Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/pqrsd>

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

De igual manera se validó la funcionalidad del enlace mediante el cual se puede realizar la consulta de las PQRSD, evidenciado que a la fecha se encuentra funcionando correctamente:

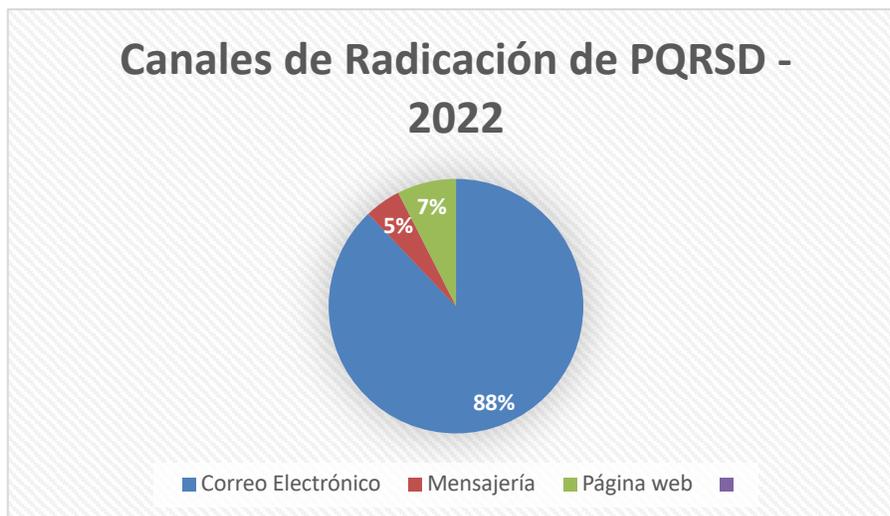
Imagen 5. Consultas de PQRSD Comisión de la Verdad



Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/pqrsd>

A continuación, se muestra el uso de los canales de radicación de PQRSD utilizados en el primer semestre de 2022 por la ciudadanía, mediante el cual se puede determinar que el canal más utilizado, es el correo electrónico con una participación del 88% (516 peticiones recibidas), seguido por la página web con una participación del 7% (44 peticiones recibidas) y finalmente el canal mensajería - ventanilla con una participación del 5% (27 peticiones recibidas)

Gráfica 1. Canales utilizados para interponer PQRSD 1er Semestre 2022



Fuente. Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

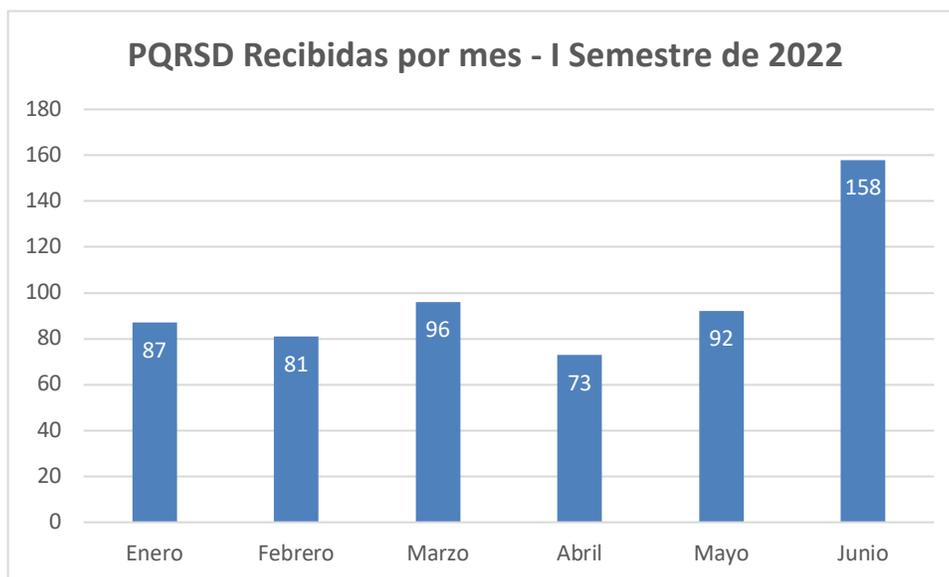
Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

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

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

Con la información suministrada en la base de datos remitida por el área de gestión documental “Gestión PQRSD GestionaDoc Primer Semestre 2022”, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 587 PQRSD, con un promedio mensual de 98 PQRSD, de los cuales los meses con mayor número de PQRSD recibidas fueron marzo y junio. A continuación, se relaciona de manera gráfica la cantidad de PRQSD recibidas por mes.

Gráfica 2. PQRSD por mes - I Semestre 2022



Fuente: Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

En cuanto a la clasificación de las PQRSD, se puede observar que el 60% de las comunicaciones corresponden a la clasificación “Petición para Solicitud de Información y/o documentos” que en su mayoría corresponde a información sobre procesos administrativos, procesos de vinculación para participar en la Comisión o actividades adelantadas en los territorios e Información referente a vinculación o plazas laborales. El segundo lugar y tercer lugar con un 10% cada uno, corresponde a “Petición de Interés Particular” y a “Petición de Interés General”; el 20% restante corresponde a otro tipo de peticiones.

A continuación, se presenta el número de PQRSD recibidas por tipo, de acuerdo con la clasificación del tipo de peticiones reglamentadas en la Resolución Interna N° 45 de 2020 y conforme a lo reportado en la base de datos “Gestión PQRSD GestionaDoc Primer Semestre 2022”.

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

Tabla 1. PQRS recibidas por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RECIBIDAS	%
Consulta	25	4,3%
Denuncia	3	0,5%
Felicitación	10	1,7%
Petición de interés general	28	10,1%
Petición de interés particular	59	10,1%
Petición de organismos de control	14	2,4%
Petición para ofrecimiento de declaración	24	4,1%
Petición para solicitud de información y/o documentos	352	60,0%
Petición relacionada con protección de datos	1	0,2%
Queja	1	0,2%
Reclamo	1	0,2%
Solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas	8	1,4%
Solicitud de periodista	19	3,2%
Solicitud remitida por población víctima y/o desplazada	35	6,0%
Sugerencia	2	0,3%
Tutela	5	0,9%
TOTAL RECIBIDAS	587	100%

Fuente. Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

A continuación, se puede evidenciar que durante el primer semestre de la vigencia 2022, las áreas que más recibieron PQRS fueron: Dirección del Conocimiento con un total de 164 equivalentes al 27.9%, seguida de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con un total de 62 correspondientes al 10.6%, seguida del área de Talento Humano con un total de 57 equivalentes al 9.7% y Presidencia con un total de 52 equivalentes al 8.5%.

En cuanto a las Oficinas a Nivel Territorial, se evidenció que la Oficina Macro Internacional fue la que más recibió peticiones con un total de 8 equivalentes al 2%, seguida de la Oficina Macro Territorial Surandina con un total de 5 equivalentes al 0.9%.

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

Tabla 2. No. PQRSD I semestre 2022 recibidas por área

ÁREA	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	%
ÁREA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	5	0,9%
ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS Y APOYO LOGÍSTICO	3	0,5%
ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,3%
ÁREA DE TALENTO HUMANO	57	9,7%
ÁREA FINANCIERA	12	2,0%
COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN	38	6,5%
COORDINACIÓN ENFOQUE CURSO DE VIDA Y DISCAPACIDAD	4	0,7%
COORDINACIÓN ENFOQUE DE GÉNERO	10	1,7%
COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN Y SECTORES	5	0,9%
COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE PEDAGOGIA	13	2,2%
COORDINACIÓN OBJETIVO DE CONVIVENCIA	1	0,2%
COORDINACIÓN OBJETIVO DE RECONOCIMIENTO	1	0,2%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0,3%
DIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO	164	27,9%
DIRECCIÓN DE PUEBLOS ETNICOS	4	0,7%
DIRECCIÓN DE TERRITORIOS	16	2,7%
DIRECCIÓN PARA EL DIÁLOGO SOCIAL	24	4,1%
OFICINA DE COOPERACIÓN Y ALIANZAS	3	0,5%
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL	8	1,4%
OFICINA JURIDICA Y DE GESTIÓN CONTRACTUAL	62	10,6%
OFICINA MACRO INTERNACIONAL	8	1,4%
OFICINA MACROTERRITORIAL AMAZONA	2	0,3%
OFICINA MACROTERRITORIAL ANTIOQUIA Y EJE CAFETERO	4	0,7%
OFICINA MACROTERRITORIAL BOGOTÁ Y SOACHA	4	0,7%
OFICINA MACROTERRITORIAL CENTROANDINA	2	0,3%
OFICINA MACROTERRITORIAL COSTA CARIBE E INSULAR	3	0,5%
OFICINA MACROTERRITORIAL NORORIENTE	4	0,7%
OFICINA MACROTERRITORIAL SURANDINA	5	0,9%
OFICINA TERRITORIAL ARAUCA	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL BARRANQUILLA	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL BUENAVENTURA	2	0,3%
OFICINA TERRITORIAL FLORENCIA	1	0,2%

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

ÁREA	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	%
OFICINA TERRITORIAL IBAGUE	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL MEDELLÍN	3	0,5%
OFICINA TERRITORIAL PASTO	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL PEREIRA	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL POPAYAN	2	0,3%
OFICINA TERRITORIAL PUERTO ASIS	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL QUIBDO	1	0,2%
OFICINA TERRITORIAL VILLAVICENCIO	3	0,5%
PRESIDENCIA	52	8,9%
SECRETARIA GENERAL	50	8,5%
SUBDIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO	1	0,2%
TOTAL GENERAL	587	100%

Fuente. Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

5.3 GESTIÓN DE LAS PQRSD A 30 DE JUNIO DE 2022

A continuación, se presenta de acuerdo con la Base de datos del sistema GestionaDoc del 1er Semestre de 2022 remitido por el área de Gestión Documental, el estado de las peticiones en cuanto a cumplimiento en el término de respuesta conforme a los dispuesto en la Resolución Interna 045 de 2022 y de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Estado - Tramitado Final:** PQRSD tramitadas en término de respuesta acorde a las directivas estipuladas en las Resolución Interna 045 de 2020.
- **Vencido con Respuesta:** PQRSD tramitadas por fuera del término establecido en la Resolución Interna 045 de 2020.
- **En Trámite:** PQRSD en proceso de gestionar dentro de los tiempos de respuesta acorde a lo establecido en la Resolución Interna 045 de 2020.
- **Vencidas sin Respuesta:** PQRSD en proceso de definir respuesta. Se generan dado que su respuesta, requiere del concepto de varias Dependencias de la Comisión que están en proceso de respuesta.
- **Sin tramitar:** Este es un "estado" que nos indica que el servidor y/o dependencia ya inicio el proceso de trámite y gestión de la PQRSD y falta el comunicado de salida para poderla cerrar en el sistema y que pase a estado "tramitada final" o vencida con respuesta". Esta acción la debe adelantar manualmente el responsable de dar respuesta a la petición.

Se evidenció que de un total de 587 PQRSD recibidas al 30 de junio de 2022, 356 PQRDS

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

equivalentes al 61% fueron tramitadas dentro de los términos establecidos en el Reglamento de PQRSD; 134 PQRDS equivalentes al 23% fueron tramitadas posterior a su fecha de vencimiento; 62 PQRSD correspondientes al 11% se encuentran “sin tramitar”, es decir que falta el cierre en el Sistema; 7 PQRSD correspondientes al 1.19% se encontraban en trámite y 12 PQRSD correspondientes al 2% se encuentran vencidas sin respuesta, que corresponden al 2% del total.

Tabla 3. Estado de las peticiones a Junio 30 de 2022

ESTADO DE LA PETICIÓN	TOTAL	%
EN TRAMITE	23	4%
SIN TRAMITAR	62	11%
TRAMITADO FINAL	356	61%
VENCIDO CON RESPUESTA	134	23%
VENCIDO SIN RESPUESTA	12	2%
TOTAL GENERAL	587	100%

Fuente. Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

A continuación, se relacionan las comunicaciones que se encuentran vencidas sin respuesta por área.

Tabla 4. PQRSD Vencidas sin Respuesta a junio 30 de 2022

ÁREA	TOTAL PQRSD VENCIDAS	%
COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN	1	8%
DIRECCIÓN PARA EL DIÁLOGO SOCIAL	3	25%
OFICINA MACRO INTERNACIONAL	2	17%
PRESIDENCIA	5	42%
SECRETARIA GENERAL	1	8%
TOTAL VENCIDAS	12	100%

Fuente: Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

A continuación, se relacionan las comunicaciones que se encuentran sin tramitar por área.

Tabla 5. PQRSD Vencidas sin Tramitar a junio 30 de 2022

ÁREA RESPONSABLE	PQRSD SIN TRAMITAR	%
ÁREA DE TALENTO HUMANO	4	6%

ÁREA RESPONSABLE	PQRSD SIN TRAMITAR	%
COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN	6	10%
COORDINACIÓN ENFOQUE DE GÉNERO	1	2%
COORDINACIÓN OBJETIVO DE RECONOCIMIENTO	1	2%
DIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO	19	31%
DIRECCIÓN DE PUEBLOS ÉTNICOS	1	2%
DIRECCIÓN DE TERRITORIOS	3	5%
DIRECCIÓN PARA EL DIÁLOGO SOCIAL	5	8%
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL	1	2%
OFICINA JURÍDICA Y DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	8%
OFICINA MACRO INTERNACIONAL	2	3%
OFICINA MACROTERRITORIAL ANTIOQUIA Y EJE CAFETERO	1	2%
OFICINA TERRITORIAL ARAUCA	1	2%
OFICINA TERRITORIAL BARRANQUILLA	1	2%
OFICINA TERRITORIAL PEREIRA	1	2%
PRESIDENCIA	6	10%
SECRETARIA GENERAL	4	6%
TOTAL SIN TRAMITAR	62	100%

Fuente: Base de datos del sistema GestionaDoc 1er Semestre de 2022

Como se evidencia al 30 de junio de 2022, solo están pendiente de tramitar el 2% de las PQRSD que han sido radicadas en la entidad y el 11% están pendiente de cierre en el aplicativo GestionaDoc por lo cual se recomienda se adelanten las gestiones necesarias por cada Dependencia para garantizar su cierre, es importante mencionar que el área de Servicio a la Ciudadanía, continúa adelantado acompañamiento a las Dependencias para dar cierre oportuno a las PQRSD y dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

Derivado del cumplimiento de las acciones de mejora, establecidas en el Plan de mejoramiento del Proceso de Servicio a la ciudadanía, se evidenció una evolución satisfactoria a nivel institucional para atender oportunamente las PQRSD, es así como a la fecha de corte del 30 de junio de 2022, solo se encuentran pendientes de respuesta el 2% estas.

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

5.4 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR

5.4.1 Dar respuesta oportuna a las comunicaciones, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la Resolución 045 de 2020.

5.4.2 Dar trámite a las 39 PQRSD que se encuentran vencidas sin respuesta y 29 PQRS sin tramitar a la fecha de corte del presente informe.

Respuesta del área de Gestión Documental:

Se adjunta evidencia de que todas las PQRSD vencidas con corte al 31 de diciembre de 2021, fueron tramitadas y cerradas con corte al 31 de enero de 2022.

5.4.3 Se debe mantener actualizada la información en la página web con las sedes con la información atención presencial, ya que solo se está atendiendo mediante este canal en la sede central Bogotá y aparecen otras sedes. Así mismo, mantener actualizada la información relacionada con teléfonos de las sedes en las que se atienden requerimientos a través de este medio.

Respuesta del área de Gestión Documental:

Se adjunta evidencia de que se eliminó de la página web información de la Casa de la Verdad de Soacha. La información disponible en la página web se encuentra actualizada con la información de la Sede Central Bogotá que es la única que se encuentra funcionando, de igual manera se tiene publicado en canal telefónico y virtual activos.

5.4.4 Informar a los ciudadanos por intermedio de la página web, la fecha hasta la cual se recibirá para trámite PQRSD, teniendo en cuenta que la Comisión culmina su mandato el 27 de junio de 2022, con un período de dos meses más para la socialización y divulgación del informe.

Respuesta del área de Gestión Documental:

Se encuentra en proceso de revisión y expedición la comunicación oficial, mediante la cual se comunicará a los ciudadanos y partes interesadas, la fecha y hora hasta las cuales estarán habilitados los canales de radicación de PQRSD.

5.4.5 Definir la estrategia de atención y gestión de las PQRSD, para que no queden peticiones vencidas sin respuesta, ni en trámite a la fecha de cierre de la Comisión e informar a los ciudadanos cuál será el canal de comunicación una vez se cierre la Entidad.

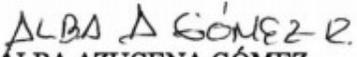
Respuesta del área de Gestión Documental:

Se encuentra en proceso de revisión y expedición la comunicación mediante la cual se dará a conocer a los servidores de la entidad los lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSD y comunicaciones oficiales en el marco de la culminación del mandato y cierre de la Comisión de la Verdad, previsto para el 27 de agosto de 2022.

	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 2	Código: F1.P2.ECI

6. RECOMENDACIONES

- Tramitar, gestionar y dar cierre a las PQRSD dentro de los términos definidos en la Resolución Interna 045 de 2020, que se radiquen en la entidad a través de cualquier canal de comunicación, hasta el último día de mandato de la entidad.
- Informar a los ciudadanos y partes interesadas, hasta que día y hora se recibirán PQRSD y a través de los diferentes canales de radicación.
- Realizar un informe final con corte al mes de agosto de 2022, del estado del trámite en que quedan las PQRSD radicadas en la entidad, para ser entregado al ente liquidador.
- Mantener actualizada la base de datos de control de respuesta a las PQRSD hasta el último día de mandato de la entidad y entregarla al ente liquidador.


ALBA AZUCENA GÓMEZ
 Asesora Experta – Oficina de Control Interno

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Diana del Pilar Romero Varila	Contratista - Oficina de Control Interno	21/07/2022
Revisó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	21/07/2022
Aprobó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	21/07/2022