

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</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.....2

5. DESARROLLO .....3

5.1 CANALES DE ATENCIÓN.....3

5.2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD .....6

5.3. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR .....9

6. RECOMENDACIONES.....9

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

## 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 2020.

### 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 2020.

### 2. ALCANCE

Este informe corresponde al seguimiento de la gestión realizada a las PQRSD presentadas ante la Comisión mediante los diferentes canales de atención a la ciudadanía, durante el primer semestre de 2020, 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 y 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 Control Doc, para el periodo de enero a marzo y a partir del segundo trimestre de 2020 Gestionadoc, aplicativo que se puso en funcionamiento para la gestión de las comunicaciones, el cual permite llevar trazabilidad de la gestión realizada 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 adoptado mediante la Resolución interna 027 de 2019, la Resolución 045 del 19 de mayo 2020 y así mismo, 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 0103 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 Informes
- Decreto 1166 de 2016

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- Decreto 491 de 2020
- 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”.
- Resolución interna de la Comisión 045 del 19 de mayo de 2020 “Por la cual se modifican y se deroga la Resolución 027 de 2019.

## 5. DESARROLLO

La Oficina de Control Interno procedió a verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a las comunicaciones e información contenida en los dos aplicativos de gestión documental durante el primer semestre de la vigencia 2020 y así mismo, verificar la gestión realizada a las PQRSD en la Comisión con base en lo establecido en el Reglamento Interno de PQRSD.

### 5.1 CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con lo establecido en la Resolución 045 del 19 de mayo de 2020, 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

Cabe resaltar que, a partir del 23 de marzo, en medio de la cuarentena establecida por el Gobierno Nacional, se informó a la ciudadanía que los canales habilitados eran exclusivamente los virtuales (correo electrónico y el formulario en página web). Agregado a lo anterior, en relación con la vigencia anterior se puede determinar que el uso del canal virtual en especial vía correo electrónico siguió siendo el más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en 2019 este canal presentó una participación del 68% y para la vigencia 2020 84% tal como se detallará más adelante el presente documento.

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

#### CANAL PRESENCIAL

En el primer semestre de la vigencia 2020, los canales presenciales de la Comisión que se encuentran habilitados para radicación de PQRSD, en los cuales se organizan por tipología y se radican en el gestor documental:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSO AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

**Tabla 1. Canales presenciales de Atención a la Ciudadanía.**

Macro territorial	Casas 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
Caribe	Barranquilla	Carrera 54 # 64 - 245 Edificio Camacol piso 4 / Barrio el Prado	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Santa Marta	Calle 24 # 3-95. of 711	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Sincelejo	Calle 22 # 16 - 08 / Barrio Centro	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Valledupar	Carrera 8 # 14 - 26 / Barrio Cañaguatè	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
Antioquia y Eje Cafetero	Apartadó	Calle 100F # 111 - 74 / Barrio Los Pinos	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	Eje Cafetero (Pereira)	Calle 14 # 23-72, Ed. Altura. Piso 6, oficina 605-606. Álamos	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm
	Medellín	Carrera 46 # 53 - 15 / Edificio Torre 46 Piso 10	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.
Magdalena Medio	Barrancabermeja	Calle 56 # 21 - 93 / Barrio Galán	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Aguachica	Carrera 11 # 2 -58	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
	La Dorada	Carrera 3 # 15 – 35	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
Nororientè	Cúcuta	Calle 13A # 1E - 49 / Urbanización los Caobos	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Arauca	Carrera 18 # 15-42 / Barrio Cristo Rey	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Santander (Bucaramanga)	Carrera 19 # 35-02, UIS	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
	Casanare (Yopal)	Carrera 22 # 8 – 64	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
Pacífico	Buenaventura	Calle 56C # 5 - 98	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Cali	Calle 5A # 43 - 14	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	Tumaco	Avenida los estudiantes Barrio Madenar Casa 309	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Quibdó	Carrera 9 # 25 - 11 / Barrio Alameda Reyes / Sector Chamblú	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
Surandina	Cali (Sur Andina/Pacífico)	Calle 5A # 43 - 14	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	Pasto	Carrera 25 #16-74	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Puerto Asís	Lote # 19 Manzana "E" Carrera 38 # 11 - 35 / Barrio la Colina	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	Popayán	Calle 14 Norte # 8 - 24 /Barrio el Recuerdo	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
Centroandina	Neiva	Calle 23 # 5-55 Barrio Sevilla	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	Ibagué	Diagonal 19 # 5 - 83 Barrio el Carmen	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSO AL 30 DE JUNIO DE 2020**

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

Macro territorial	Casas de la Verdad	Ubicación	Horario de Atención
	Cundinamarca - Boyacá	Carrera 9 # 12C - 10	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua
Orinoquia	Florencia	Carrera 9 # 7 - 96 / Barrio la Estrella	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	San José del Guaviare	Carrera 23 # 10 - 104 / Barrio La Esperanza	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
	Villavicencio	Carrera 40 # 35 -22 / Barrio Barzal Alto	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
Amazonía	Mocoa	Carrera 11A # 14 – 49 / Barrio San Francisco.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
Bogotá - Soacha	Bogotá	Carrera 9 # 12C - 10	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua

Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/atencion-al-ciudadano>

**CANAL TELEFÓNICO**

En el primer semestre de la vigencia 2020, los canales telefónicos de la Comisión que se encuentran habilitados son los siguientes

**Tabla 2. Canales Telefónicos de Atención a la Ciudadanía.**

Macro territorial	Casas de la Verdad	Línea Telefónica
SEDE CENTRAL	Bogotá	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 10200 - 10201
Caribe	Barranquilla	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 24001/24002 - Local: +57 (5) 3117600 Ext. 24001/24002
	Santa Marta	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 50001/50002 - Local: +57 (5) 4395116 Ext. 50001/50002
	Sincelejo	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 39002/39003 - Local: +57 (5) 2714949 Ext. 39002/39003 - Celular: 00 +57 (1) 3153652668
	Valledupar	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 41001/41002 - Local: +57 (5) 5885565 Ext. 41001/41002 - Celular: 00 +57 (1) 3187083213
Antioquia y Eje Cafetero	Apartadó	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 21001/2/3/4 - Celular: 00 +57 (1) 3182804038
	Eje Cafetero (Pereira)	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 45001/45002 - Local: +57 (6) 3489095 Ext. 45001/45002 -
	Medellín	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 32001/32002 - Local: +57 (4) 6041004 Ext. 32001/32002 - Celular: 00 +57 (1) 3182153893
Magdalena Medio	Barrancabermeja	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 23001/23002 - Local: +57 (7) 6010500 23001/23002 - Celular: 00 +57 (1) 3186516021
	Aguachica	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 47001/47002
Nororiental	Cúcuta	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 27003/27004 - Local: +57 (7) 5956500 Ext. 27003/27004 - Celular: 00 +57 (1) 3182152422
	Arauca	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 22002/22003 - Celular: 00 +57 (1) 3187084159
	Santander (Bucaramanga)	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 44001/44002 - Local: +57 (7) 6970008 Ext. 44001/44002
	Casanare (Yopal)	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 51001/51002 - Local: +57 (8) 6336390 Ext. 51001/51002

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D AL 30 DE JUNIO DE 2020**

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

Macro territorial	Casas de la Verdad	Línea Telefónica
Pacífico	Buenaventura	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 25001/25002 - Celular: 00 +57 (1) 3187069091
	Cali	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 26002/26003 - Celular: 00 +57 (1) 3188273862
	Tumaco	PBX. +57 (1)7444344 Ext. 40001/40002
	Quibdó	PBX. +57 (1)7444344 Ext. 36003 - Celular: 00 +57 (1) 3183818914
Sur Andina	Cali (Sur Andina/Pacífico)	PBX. +57(1) 7444344 Ext. 26002/26003 - Local +57 (2) 4850426 Ext. 26002/26003 - Celular: 00 +57 (1) 3188273862
	Pasto	PBX. +57(1) 7444344 Ext. 46001/46002 - Local +57 (2) 7382241 Ext. 46001/46002
	Puerto Asís	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 35001 - Celular: 00 +57 (1) 3182153967
	Popayán	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 34001/34002 - Local: +57 (2) 8339353 Ext. 34001/34002 - Celular: 00 +57 (1) 3186298157
Centro Andina	Ibagué	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 29001/29002 - Local: +57 (8) 2770171 Ext. 29001/29002 - Celular: 00 +57 (1) 3186295338
	Neiva	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 43001/43002 - Local: +57 (8) 8632013 Ext. 43001/43002 - Celular: 00 +57 (1) 3142545396
	Cundinamarca - Boyacá	PBX. +57(1) 7444344 Ext. 10200 - 10201
Amazonía	Mocoa	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 34005 - Celular 3184151906
Orinoquia	Florencia	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 28001/28002 - Local +57 (8) 4380204 Ext. 28001/28002 - Celular: 00 +57 (1) 3188480523
	San José del Guaviare	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 37001/37002 - Celular: 00 +57 (1) 3188010098
	Villavicencio	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 42001/42002 - Local: +57 (8) 6784545 Ext. 42001/42002 - Celular: 00 +57 (1) 3187116300
Bogotá - Soacha	Bogotá	PBX. +57 (1) 7444344 Ext. 10200 - 10201

Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/atencion-al-ciudadano>**CANAL VIRTUAL**

A continuación, se presentan los canales dispuestos por la entidad para atención a la ciudadanía de manera virtual:

**Tabla 3. Canales de atención 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: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/atencion-al-ciudadano>

Así mismo, en relación con las observaciones presentadas en el informe del segundo semestre de la vigencia 2019, se verificó el funcionamiento del canal virtual encontrando que el link se encuentra habilitado para el trámite de las PQRS D en la página web de la Comisión sin problemas

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

y permite adjuntar documentos a la petición realizada, sin embargo, no cuenta con la opción de elegir en tipo de documento "NIT" para las personas jurídicas, lo cual está determinado por la Guía de Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015.

**Imagen 1.** Formulario PQRSD Comisión de la Verdad

## RADICAR PQRSD

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

[Descargar](#)  
Recargar Política

¿Acepta?  Sí  No

¿Desea realizar el trámite como persona anónima? \*  SI  NO

¿Por qué medio desea que le sea notificada su respuesta? \*  Correo electrónico  Lugar de residencia

Relaciona una Acta de Descarte?

Tipo de Documento \*

Número de Documento \*

Primer Nombre \*

Segundo Nombre

Primer apellido \*

Segundo Apellido

Ocupación

Contacto y ubicación

Teléfono Fijo

Teléfono Movil

Correo Electronico \*

País \*

Dirección

Información poblacional

Identidad de Género \*

¿Requiere Atención Preferencial? \*

¿Tiene alguna condición de discapacidad? \*

¿Pertenece a algún grupo de interes? \*

¿Pertenece a algún étnico? \*

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

**Imagen 1.2** Formulario PQRSD Comisión de la Verdad

**Seleccione el tipo de comunicación, teniendo en cuenta la definición.**

**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 de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente La Comisión.

**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.

**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.

**FELICITACIÓN**  
Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento que presenta el ciudadano ante La Comisión por satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

**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.

Subtipo de comunicado \*

**Asunto: \***

**Descripción: \***

Opcional - Cuando requiera o sea de su interés presentar algún documento que soporte su solicitud, puede adjuntarlo en esta sección. Lo anterior sin perjuicio a que dichos documentos de conformidad con la Ley, deban allegarse de forma física.

Nota: Los tipos de archivos permitidos: .PDF .DOC .DOC .JPG .PNG .XLS .XLSX

Soportes

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

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

De igual manera se validó el link mediante el cual se puede realizar la consulta de las PQRSD. Una vez se obtenga el número de radicado.

**Imagen 2.** Consultas de PQRSD Comisión de la Verdad



¿Desea consultar sus PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y OTROS?

Número del radicado: \*

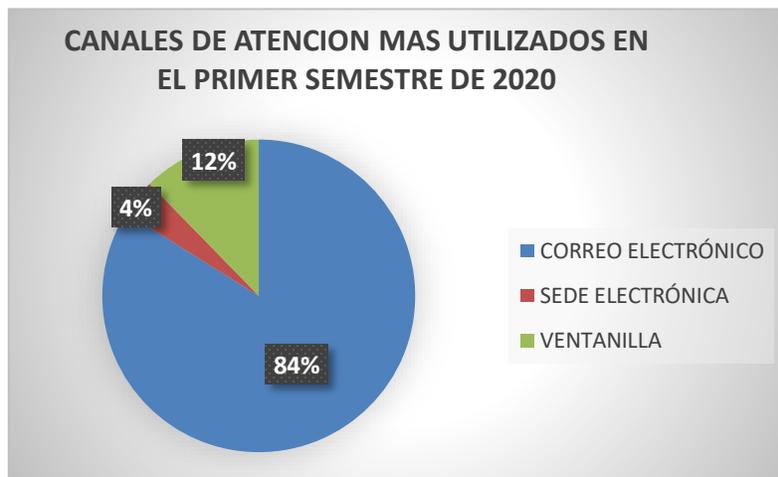
PIN único del caso: \*

No soy un robot
 
  
reCAPTCHA Privacidad - Condiciones

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

A continuación, se muestra el uso de los canales utilizados en el primer semestre de 2020 por la ciudadanía, mediante el cual se puede determinar que el canal más utilizado para la radicación de PQRSD, durante el I semestre de 2020, es el correo electrónico, con un 84%.

**Gráfico 1.** Canal más utilizado para interponer PQRSD I semestre de 2020



Fuente: Oficina de Control Interno, 2020.

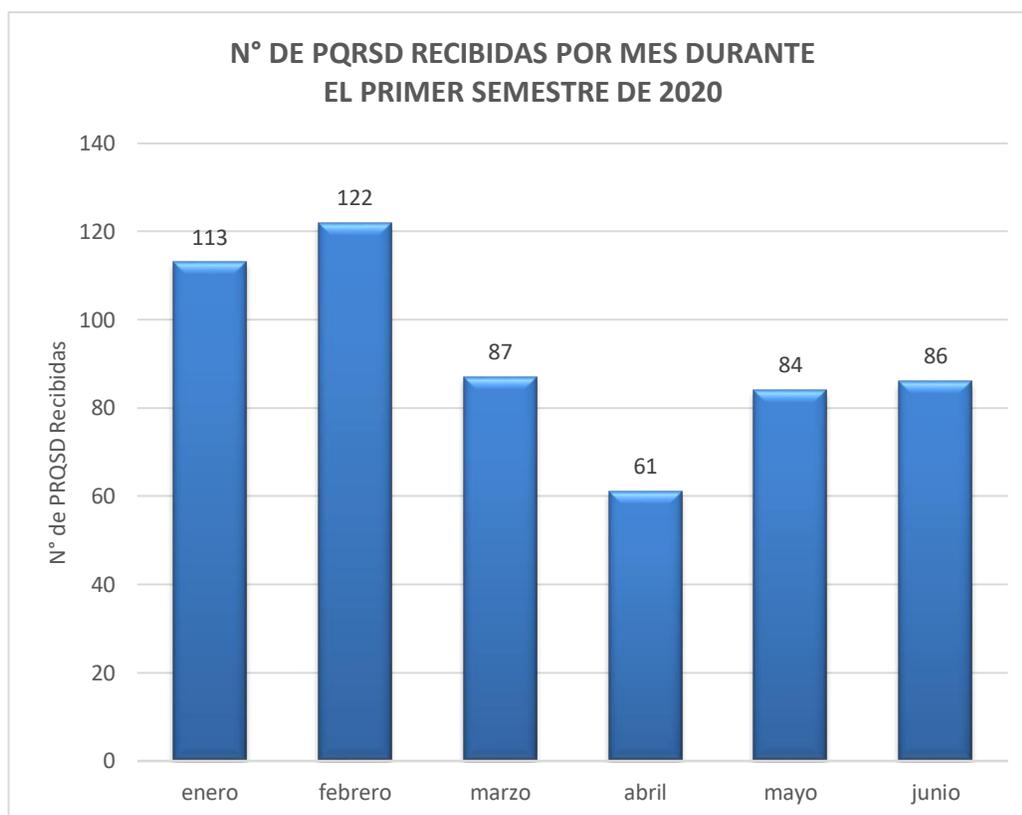
**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

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

Con base en el análisis de la información registrada en el controlDoc, gestionadoc y la clasificación de las PQRSD en el sistema, durante el primer semestre del año 2020, se recibieron 553 PQRSD, con un promedio mensual de 92 PQRSD.

**Grafica 2. PQRSD por mes | Semestre 2020**



Fuente. Base de datos: reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

A continuación, se presenta el número de PQRSD recibidas por tipo, de acuerdo con la clasificación que aparece en las bases de datos suministradas por el área de Servicio al Ciudadano.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

**Tabla 4. Clasificación PQRSD I semestre 2020**

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Petición Para Solicitud De Información Y/O Documentos	356	64,38%
Derecho De Petición	47	8,50%
Ofrecimiento De Declaración	38	6,87%
Solicitud Permitida Por La Población Víctima	27	4,88%
Petición De Interés Particular	22	3,98%
Consulta	13	2,35%
Petición De Organismos De Control	13	2,35%
Agradecimientos	10	1,81%
Solicitud De Periodista	7	1,27%
Petición De Interés General	5	0,90%
Petición Entre Autoridades	4	0,72%
Sugerencias	4	0,72%
Petición Relacionada Con Protección De Datos	3	0,54%
Denuncia	1	0,18%
Queja	1	0,18%
Reclamo	1	0,18%
Solicitud De Congresista	1	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

Como se observa el 64,38% de las comunicaciones corresponden a la clasificación “Petición para Solicitud de Información y/o Documentos” que en su mayoría corresponde a información para vincularse a la Comisión, solicitud de documentos para procesos contractuales, solicitando información de procesos, avances o ejercicios de articulación de la entidad y demás información de interés general. El segundo lugar con un 8,50%, corresponde a Derechos de Petición sobre aspectos administrativos, Solicitudes de información, Convocatorias y misionales de la Comisión.

Adicionalmente, en la siguiente tabla se puede evidenciar que durante el I semestre de la vigencia 2020, las dependencias que más recibieron PQRSD fueron: la Dirección Administrativa y Financiera con una asignación de 194 solicitudes correspondientes al 35,08% del total, de las cuales el Área Talento Humano obtuvo la mayor participación con un total de 118 equivalentes al 21,38%, seguida de las Dirección de Conocimiento con 84 solicitudes equivalentes al 15,19% y la Dirección para el Dialogo Social de igual manera con 84 solicitudes de las cuales obtuvo mayor participación la Coordinación de Objetivo de Esclarecimiento con 53 solicitudes con corte a 30 de junio de 2020.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

**Tabla 5. No. PQRSD I semestre 2020 por dependencia**

DIRECCIÓN	Cantidad de PQRSD		%
	Subtotal	TOTAL	
<b>Presidencia</b>	<b>43</b>	<b>71</b>	<b>7,78%</b>
Coord. Estrat. Comunicaciones Y Divulgación	21		<b>3,80%</b>
Oficina De Relacionamiento Interinstitucional	3		<b>0,54%</b>
Oficina De Cooperación Y Alianzas	4		<b>0,72%</b>
<b>Dirección Para El Dialogo Social</b>	<b>2</b>	<b>84</b>	<b>0,36%</b>
Coordinación Objetivo De Convivencia	1		<b>0,18%</b>
Coordinación Enfoque De Genero	6		<b>1,08%</b>
Coordinación Enfoque Curso De Vida Y Discapacidad	4		<b>0,72%</b>
Coordinación Estrategia De Pedagogía	5		<b>0,90%</b>
Coord. Objetivo De Esclarecimiento	53		<b>9,58%</b>
Coordinación De Procesos	10		<b>1,81%</b>
Coord. Dimensión Artística Y Cultural	3		<b>0,54%</b>
<b>Dirección De Conocimiento</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>15,19%</b>
<b>Dirección De Territorios</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>0,72%</b>
Oficinas Macroterritoriales	29		<b>5,24%</b>
Oficinas Territoriales	10		<b>1,81%</b>
<b>Dirección De Pueblos Étnicos</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0,54%</b>
<b>Secretaría General</b>	<b>26</b>	<b>74</b>	<b>4,70%</b>
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	46		<b>8,32%</b>
Oficina. Control Disciplinario Interno	2		<b>0,36%</b>
<b>Dir. Administrativa y Financiera</b>	<b>3</b>	<b>194</b>	<b>0,54%</b>
Área Financiera	26		<b>4,70%</b>
Área De Talento Humano	118		<b>21,34%</b>
Área De Recursos Físicos Y Apoyo Logístico	11		<b>1,99%</b>
Área De Gestión Documental	15		<b>2,71%</b>
Área De Atención a La Ciudadanía	14		<b>2,53%</b>
Área De Tecnología De La Información Y Comunicación - Tic	4		<b>0,72%</b>
Área De Prevención y Protección	3		<b>0,54%</b>
<b>TOTAL, PQRSD POR DIRECCIONES A NIVEL CENTRAL</b>	<b>553</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

Así mismo se evidencia en las Oficinas a Nivel Territorial, que la Oficina del Macro Territorio Orinoquia es a la que más recibió peticiones con un total de 8 equivalentes al 21% seguida de la Oficina Macro Internacional, Oficina Macro Territorial Antioquia y Eje Cafetero y Oficina Macro Territorial Costa Caribe e Insular con un total de 4.

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

**Tabla 6.** No. PQRSD I semestre 2020 por Oficina a Nivel Territorial

<b>NIVEL TERRITORIAL</b>	<b>N° PQRSD</b>	<b>%</b>
Oficina Macro territorial Orinoquia	8	21%
Oficina Macro territorial Costa Caribe E Insular	4	10%
Oficina Macro Internacional	4	10%
Oficina Macro territorial Antioquia Y Eje Cafetero	4	10%
Oficina Macro territorial Bogotá Y Soacha	3	8%
Oficina Territorial Quibdó	2	5%
Oficina Macro Nororienté	2	5%
Oficina Macro territorial Pacífico	1	3%
Oficina Macro territorial Surandina	1	3%
Oficina Territorial Buenaventura	1	3%
Oficina Territorial Ibagué	1	3%
Oficina Territorial Pereira	1	3%
Oficina Territorial Villavicencio	1	3%
Oficina Macro Magdalena Medio	1	3%
Oficina Territorial Apartado	1	3%
Oficina Territorial Arauca	1	3%
Oficina Territorial Cúcuta	1	3%
Oficina Territorial Pasto	1	3%
Oficina Territorial Tumaco	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

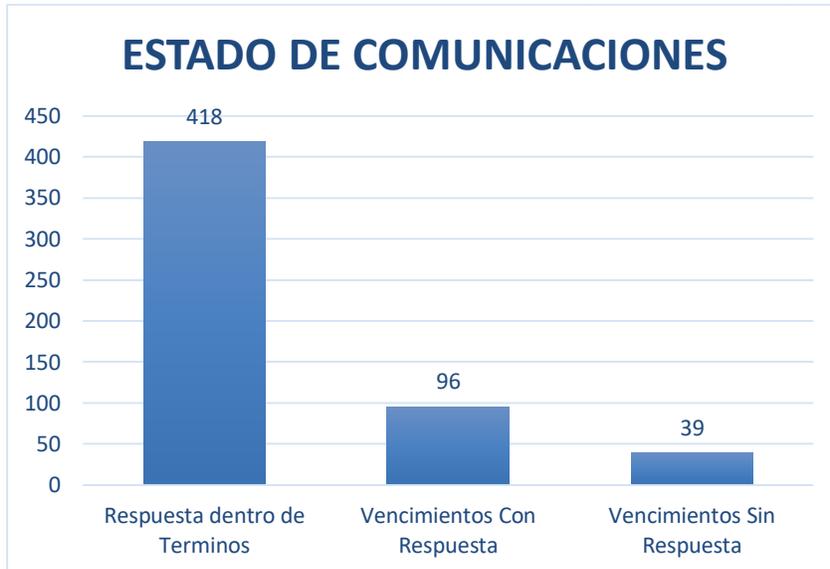
Fuente. Base de datos reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

### 5.2.1. Tiempos de Respuesta

Dado que el aplicativo Control Doc funcionó durante el primer trimestre de la vigencia 2020 y a partir del mes de abril se dio paso a la gestión de las comunicaciones por medio de aplicativo gestionadoc, a continuación se presentaran de acuerdo con las bases de datos de ambos sistemas, se presenta la gestión en tiempos de respuesta durante la vigencia 2020, en cuanto a cumplimiento en termino, respuestas posteriores a la fecha de vencimiento y aquellas PQRSD que no cuentan con fecha de trámite.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

**Grafica 3.** Estado de las Comunicaciones en ControlDoc y GestionaDoc a junio de 2020



Fuente. Base de datos reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que 96 comunicaciones equivalentes al 17% fueron tramitadas posterior a la fecha de vencimientos y 39 PQRSD equivalentes al 7% no cuentan con fecha de trámite ni respuesta en los reportes generados por los aplicativos. Por lo cual es pertinente realizar un barrido a la información generada por el sistema y las bases de datos internas con el fin de realizar el respectivo cruce de información y contar con la evidencia de respuesta de dichas peticiones sin fecha de tramite ni respuesta.

**Tabla 7.** PQRSD Vencidas sin Fecha de Tramite

<b>VENCIMIENTO SIN RESPUESTA</b>		
<b>TIPO DE PQRSD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Petición De Organismos De Control	1	3%
Solicitud Remitida Por Población Víctima Y/O Desplazada	2	5%
Solicitud De Información Y/O Documentos	20	51%
Derecho De Petición	9	23%
Petición Relacionada Con Protección De Datos	3	8%
Petición De Interés General	1	3%
Petición Para Ofrecimiento De Declaración	1	3%
Consulta	1	3%
Solicitud De Periodista	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

**Tabla 8. PQRSD Vencidas Con Respuesta**

VENCIMIENTO CON RESPUESTA		
TIPO DE PQRSD	N°	%
Solicitud De Periodista	6	9%
Solicitud Congresista	1	1%
Petición Entre Autoridades	1	1%
Ofrecimiento Declaración	2	3%
Solicitud De Documentos	31	32%
Solicitud De Población Víctima Y/O Desplazada	4	6%
Peticiones De Interés General/Particular	10	14%
Solicitud De Información	29	42%
Derecho De Petición	4	6%
Petición De Organismos De Control	6	9%
Consulta	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental ControlDoc y GestionaDoc

### 5.3. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR

La Oficina de Control Interno procedió a verificar la ejecución de las acciones formuladas producto de las recomendaciones efectuadas en el informe anterior y en el Plan de Mejoramiento del Proceso, tal como se evidencia en el siguiente cuadro.

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA		
OBSERVACION	ACCION DE MEJORA	REVISION DE CONTROL INTERNO
El Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales no genera los reportes automáticos, alarmas preventivas que faciliten las respuestas en tiempo real, lo que dificulta el seguimiento y control del proceso hasta la generación de respuestas. Adicional a lo anterior la clasificación de las tipologías documentales no correspondían con la Resolución de PQRSD.	Generar semanalmente un reporte de comunicaciones próximas a vencerse y realizar el seguimiento a la dependencia responsable en relación con la respuesta oportuna a las comunicaciones.	Se evidencia el seguimiento a las comunicaciones enviadas a junio del 2020, vía correo electrónico
	Generar el reporte de las comunicaciones que se registran sin tramitar en el Software para y control de las comunicaciones oficiales. - Control Doc	Se evidencia el seguimiento a las comunicaciones enviadas a junio del 2020
	Enviar memorando solicitando a los servidores de las diferentes dependencias de la Comisión el trámite y cierre de comunicaciones pendientes de respuesta, las cuales fueron radicadas y asignadas en el Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales	Se evidencia el envío del memorando solicitando a los servidores de las diferentes dependencias de la Comisión el trámite y cierre de comunicaciones enviadas a el 04/12/2019 y el 20/03/2020.  Además se generó "INSTRUCCIONES PARA EL CIERRE DE COMUNICACIONES OFICIALES" con el paso a paso "1. Iniciar sesión en el software ControlDoc en la URL: <a href="http://sgda.comisiondelaverdad.co">sgda.comisiondelaverdad.co</a> y dirigirse a la Bandeja de Gestión"

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020

**Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno**

**Versión: 1**

**Código: F1.P2.ECI**

**Fecha Publicación: 19/09/2019**

### SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA

OBSERVACION	ACCION DE MEJORA	REVISION DE CONTROL INTERNO
	Verificar el cierre de las comunicaciones PQRSD en el Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales y validar las evidencias aportadas por las áreas para el cierre de las mismas.	Se verifica la entrada, salida y cierre de las comunicaciones PQRSD, sin embargo, se evidencia que algunas peticiones en el sistema no se les relacionó la fecha de trámite.  El seguimiento se origina a partir del nuevo sistema de gestión documental.
El Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales 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.	Mantener actualizada la hoja de cálculo "registro de radicación y distribución de comunicaciones oficiales" con la información de entrada, salida, tipos documentales y tiempos de respuesta, como plan de contingencia, hasta que entre en operación y estabilización el nuevo Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales.	Con la entrada el funcionamiento del nuevo sistema de Gestión documental, se realiza el seguimiento y registro de radicación y distribución de comunicaciones oficiales.  La información de entrada, salida, tipos documentales y tiempos de respuesta, se realiza en seguimiento en el sistema.
	Garantizar que se cumpla el objeto de contrato de cesión del Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales en relación con los requerimientos técnicos solicitados, mediante la realización de mesas de trabajo semanal y seguimiento en la supervisión del contrato.  El área de Tic se encargará de la verificación del cumplimiento de los aspectos tecnológicos, de seguridad informática e infraestructura tecnológica para el funcionamiento del Software.  El área de Gestión Documental será responsable de la verificación del cumplimiento de los requerimientos funcionales relacionados con su competencia.	La entrada en funcionamiento del sistema Cumplimiento de cronograma de implementación y pruebas de funcionalidades.  La actividad se mantiene, con el fin de realizar la validación y seguimientos para la puesta en marcha al 100% de la herramienta del sistema.
	Analizar las clasificaciones de las PQRSD relevantes teniendo en cuenta la misionalidad de la entidad y ajustar la Resolución 027 de 2019.  Solicitar a la oficina Jurídica y de Gestión Contractual la aprobación y emisión de la Resolución.  Actualizar y ajustar el procedimiento P1.SC Trámite de solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Versión 1, si es necesario de acuerdo a las nuevas funcionalidades del Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales, que entre en operación.	Se evidencia la Resolución No. 045 de 19 de mayo de 2020 mediante la cual en el artículo 4, se realiza la clasificación de las peticiones y así mismo se sincroniza con el aplicativo Gestionadoc el cual entra en funcionamiento a partir del mes de abril.  Se verifica la actualización y ajuste al procedimiento Trámite de solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias código: P1.SC Versión 2 actualizado el 09/07/2020  Cabe resaltar que dicha actividad es realizada de manera extemporánea teniendo en cuenta que tenía fecha de cumplimiento para el 30/06/2020
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 del área de gestión documental de soporte técnico en el uso del mismo	Capacitar al personal de las dependencias en el uso y manejo Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales y en el cumplimiento de la Resolución 027 de 2019, reglamento interno de PQRSD.	Se evidencian las capacitaciones realizadas a I@s servidores y contratistas de la Comisión en el manejo Software para el trámite y control de las comunicaciones oficiales.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

## 6. RECOMENDACIONES

- Culminar los ajustes al sistema de gestión documental y capacitar a los servidores y colaboradores sobre el uso del nuevo sistema, con el fin de evitar que se presenten peticiones sin fecha de trámite o respuesta al generar los respectivos reportes.
- Validar que en formulario para radiación de PQRDS disponible en la página web de la entidad se dé cumplimiento con los campos requeridos por Guía de Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015 y Resolución Min TIC 3564 de 2015.
- Tener presente la normatividad vigente a la hora de realizar las respectivas actualizaciones, teniendo en cuenta que en la Resolución 045 del 19 de mayo de 2020 no se evidencia mención al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplen funciones públicas (...)”.
- Disponer de un espacio en la página web de la Comisión para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por parte de los servidores de la entidad.
- Garantizar la trazabilidad y custodia de las comunicaciones de entrada y salida generadas desde el sistema Control Doc.

*ALBA AZUCENA GÓMEZ R.*  
**ALBA AZUCENA GÓMEZ**

Asesora Experta – Oficina de Control Interno

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Esteban A. González López	Profesional- Oficina de Control Interno	22/10/2020
Revisó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	22/10/2020
Aprobó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	22/10/2020