
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. METODOLOGÍA	2
4. MARCO LEGAL	2
5. DESARROLLO	3
5.1 CANALES DE ATENCIÓN	3
5.4 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR.....	15
6. RECOMENDACIONES	16

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	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 primer semestre de la vigencia 2021.

1. OBJETIVO

Hacer seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones), 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 2021.

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 segundo semestre de 2021, 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 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 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 045 del 19 de mayo 2020 y la revisión de los informes trimestrales de gestión de PQRSD, elaborados por el área de Servicio a la ciudadanía y remitidos a la Oficina de Control Interno.

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	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 gestionadas en el aplicativo de gestión documental durante el primer semestre de la vigencia 2021 y el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Interno de PQRSD.

5.1 CANALES DE ATENCIÓN


- **CANAL PRESENCIAL**

La Comisión de la Verdad, de acuerdo con las medidas de aislamiento preventivo obligatorio adoptadas en el marco de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia Covid 19, durante el primer semestre de la vigencia 2021, no prestó atención en los canales presenciales, sin embargo, para aquellas entidades y/o ciudadanos que no procedieron a realizar sus radicados por el canal de atención virtual, se asignaron a dos funcionarios del área de Gestión Documental en un horario de 8:00 a.m. a 3:00p.m. en jornada continua, para realizar la recepción y posterior radicación de aquellos documentos allegados a la sede central de la Comisión.

Adicionalmente, en la página web de la entidad, se encuentra publicada la información sobre canales de atención presencial a la ciudadanía, en las que se relacionan las casas de la Verdad incluidas las que se cerraron durante el primer semestre y que continuarán con los canales de atención y telefónico, habilitados hasta que finalice el periodo de operación de la Comisión. Sin embargo, se evidencia que, para las Casas de la Verdad de Santa Marta y Popayán, no se actualizó dicha información, por lo que es necesario realizar el respectivo ajuste.

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 Cañaguat	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	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
	Eje Cafetero (Pereira)	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
	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	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
	La Dorada	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
Nororient	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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

Macro territorial	Casas de la Verdad	Ubicación	Horario de Atención
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	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
	Puerto Asís	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
	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.
	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.
	Montería	info@comisiondelaverdad.co	PBX. +57 (1) 7444344
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

A continuación, se relacionan los canales telefónicos de la Comisión que se encuentran relacionado en la página web.

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.

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

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021
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
		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
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

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

Macro territorial	Casas de la Verdad	Línea Telefónica
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, de los cuales, durante el primer semestre de 2021, el canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con una participación del 89% y la Pagina web un 4%.


Tabla 3. Canales de atención virtual

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	
Formulario electrónico WEB	https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pqrds
Página web.	comisiondelaverdad.co
Correo Electrónico	info@comisiondelaverdad.co

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

En cuanto al funcionamiento del link de PQRSD, en la página web, se evidencia que actualmente no se puede seleccionar la opción de “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-

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

¿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 *

 Cédula de Ciudadanía
 Cédula de extranjería
 Pasaporte
 Tarjeta de Identidad

Número de Documento *

Segundo Nombre

Segundo Apellido

Primer Nombre *

Primer apellido *

Ocupación

Contacto y ubicación

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

De igual manera se validó la funcionalidad del link mediante el cual se puede realizar la consulta de las PQRSD y se evidenció que con el número de radicado el petionario puede seguimiento al estado de la misma, tal como se muestra en la siguiente imagen.

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 

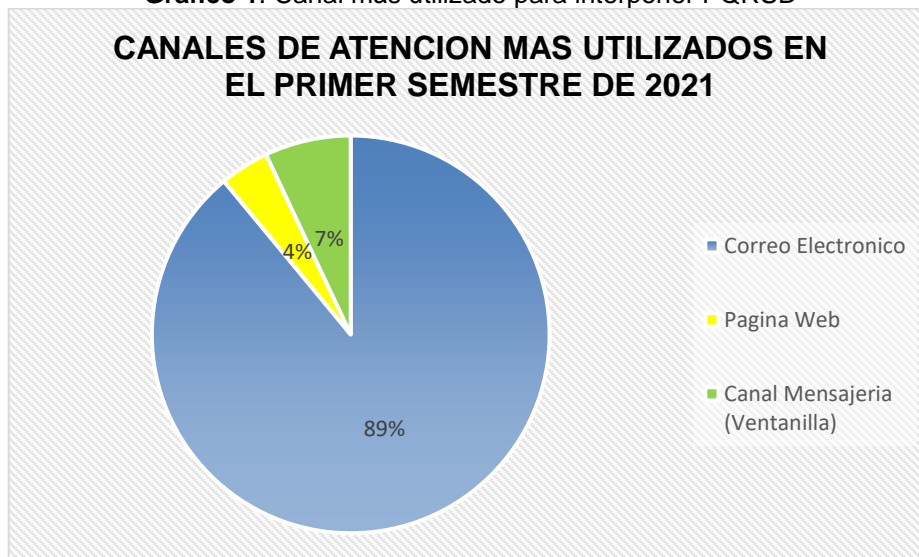
Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

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

A continuación, se muestra el uso de los canales utilizados en el primer semestre de 2021 por la ciudadanía, mediante el cual se puede determinar que el canal más utilizado para la radicación de PQRSD, durante el I semestre de 2021, es el correo electrónico info@comisiondelaverdad.co, con una participación del 89%.

Gráfico 1. Canal más utilizado para interponer PQRSD



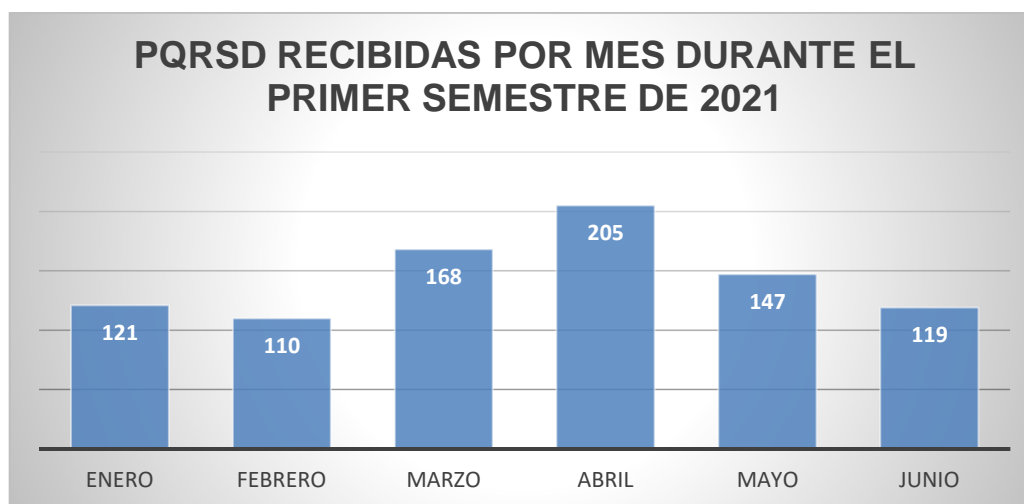
Fuente. Informe de PQRSD enero a junio 2021 – Gestión Documental.

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

Con base en el análisis de la información registrada en Gestionadoc y la clasificación de las PQRSD en el sistema, durante el primer semestre del año 2021, se recibieron 870 PQRSD, con un promedio mensual de 145, siendo los meses de marzo y abril en los que se recibieron un mayor número. A continuación, se muestra de manera gráfica la cantidad de PRQSD recibidas por mes.

Gráfica 2. PQRSD por mes - I Semestre 2021

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




Fuente. Base de datos: Sistema GestionaDoc. Datos a 30 de junio 2021

Con respecto a la clasificación de las PQRSD recibidas por tipo, reportada en las bases de datos del Área de Servicio a la Ciudadanía, se observa que el 53,91% de las comunicaciones corresponden “Petición para Solicitud de Información” que en su mayoría solicitan información sobre procesos administrativos, agenda de la Comisión, Información sobre voluntariados, pasantías y convocatorias en la entidad o actividades adelantadas en los territorios. El segundo lugar con un 17,36%, corresponde a “Petición de Interés Particular”.

Tabla 4. Clasificación PQRSD I semestre 2021

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Petición Solicitud de Información	469	53,91%
Petición Interés Particular	151	17,36%
Petición Interés General	67	7,70%
Solicitud Población Víctima	48	5,52%
Petición Ofrecimiento declaración	40	4,60%
Petición Organismos de Control	33	3,79%
Consulta	20	2,30%
Solicitud Periodista	14	1,61%
Sugerencias	6	0,69%
Tutela	6	0,69%
Felicitación	6	0,69%
Queja	5	0,57%
Solicitud Cámaras Legislativas	4	0,46%
Denuncia	1	0,11%
TOTAL	870	100%

Fuente. Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

A continuación, se puede evidenciar que durante el primer semestre de la vigencia 2021, las dependencias que más recibieron PQRSD fueron: la Secretaría General y sus respectivas Oficinas, Dirección Administrativa y Financiera y sus respectivas Áreas, de la cual, el Área de Talento Humano recibió mayor número de comunicaciones que referencian temas propios del área en cuanto a información sobre vacantes, procesos de contratación, solicitud de información y documentos.


Dirección de Conocimiento y sus respectiva subdirección y coordinación, por cuanto, recibe las comunicaciones relacionadas con testimonios, informes, solicitud de víctimas y las solicitudes de información relacionadas con los procesos de investigación, correspondiente al 29% del total.

En cuanto a las Oficinas a Nivel Territorial, se evidenció que la Oficina del Macro Territorial de Antioquia fue la que más recibió peticiones con un total de 13 equivalentes al 14,77% seguida de la Oficina Macro Internacional con 12 PQRS equivalentes al 13,63% y la Macroterritorial Orinoquia con 10 peticiones recibidas equivalentes al 11,36%

Tabla 5. No. PQRSD I semestre 2021 por Dirección

DIRECCION	CANTIDAD DE PQRSD	% PARTICIPACION
Dirección de Conocimiento	254	29,20%
Talento Humano	108	12,41%
Dirección de Territorios	88	10,11%
Coordinación de estrategia de pedagogía	74	8,51%
Oficina Jurídica y de Gestión Contractual	62	7,13%
Secretaría General	42	4,83%
Área Financiera	42	4,83%
Presidencia	38	4,37%
Coordinación Estrategia de Comunicaciones	33	3,79%
Oficina de Relacionamiento	29	3,33%
Coordinación del Sistema de Info Misional	17	1,95%
Dirección para dialogo Social	12	1,38%
Dirección de Pueblos Étnicos	9	1,03%
Área de prevención y Protección	7	0,80%
Dirección Administrativa y Financiera	7	0,80%
Coordinación Enfoque Curso de vida	7	0,80%
Coordinación Enfoque de Genero	7	0,80%
Control Interno Disciplinarios	6	0,69%
Coordinación Estrategia Cultural y Artística	6	0,69%

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

DIRECCION	CANTIDAD DE PQRSD	% PARTICIPACION
Área de Gestión Documental	5	0,57%
Coordinación Objetivo de No Repetición	5	0,57%
Área de Recursos Físicos	3	0,34%
Coordinación Objetivo de Reconocimiento	3	0,34%
Área de TICS	2	0,23%
Área de Servicio al Ciudadano	2	0,23%
Subdirección de Conocimiento	1	0,11%
Coordinación Enfoque Psicosocial	1	0,11%
TOTAL	870	100%

Fuente. Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc


5.3 GESTION DE LAS PQRSD A 30 DE JUNIO

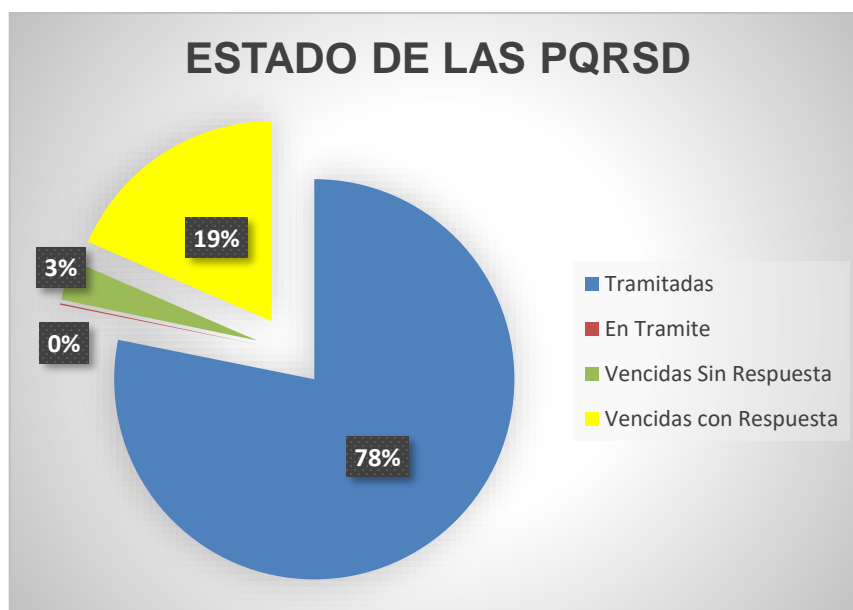
A continuación, se presenta, de acuerdo con la base de datos del Sistema Gestionadoc y el informe remitido por el área de Servicio al Ciudadano, la gestión realizada a las PQRSD para el primer semestre de la vigencia 2021, en cuanto a cumplimiento en término, respuestas posteriores a la fecha de vencimiento y aquellas PQRSD que no cuentan con fecha de trámite.

De las 870 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021, 680 PQRSD equivalentes al 78% fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 161 PQRSD equivalentes al 18% fueron tramitadas con fecha posterior a vencimiento y 28 PQRSD correspondientes al 3% vencidas sin respuesta.

Grafica 3. Estado de las Comunicaciones en GestionaDoc a diciembre de 2020

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI



Fuente. Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc

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

Tabla 7. PQRSD Vencidas sin Respuesta.

DIRECCIONES	PQRSD VENCIDAS SIN RESPUESTA	% PARTICIPACION
Oficina Macro Internacional	12	43%
Coordinación Estrategia De Pedagogía	3	11%
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	3	11%
Presidencia	3	11%
Coordinación De Estrategia De Comunicaciones Y Divulgación	2	7%
Oficina De Relacionamiento Interinstitucional	2	7%
Área De Prevención Y Protección	1	4%
Dirección De Conocimiento	1	4%
Oficina Macroterritorial Pacifico	1	4%
Total	28	100%

Fuente: Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc a 30 de junio

A continuación, se relacionan las comunicaciones que se tramitaron de manera extemporánea.

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



	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

Tabla 9. PQRS D Vencidas Con Respuesta extemporánea

DIRECCIONES	PQRS D VENCIDAS CON RESPUESTA	% PARTICIPACION
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	18	11%
Coordinación Estrategia De Pedagogía	16	10%
Oficina De Relacionamento Interinstitucional	16	10%
Secretaria General	15	9%
Dirección De Conocimiento	14	9%
Coordinación Del Sistema De Información Misional	12	7%
Área De Talento Humano	9	6%
Presidencia	9	6%
Coordinación De Estrategia De Comunicaciones Y Divulgación	7	4%
Oficina Territorial Villavicencio	6	4%
Dirección De Territorios	5	3%
Área De Prevención Y Protección	4	2%
Coordinación Enfoque De Genero	3	2%
Dirección Para El Dialogo Social	3	2%
Oficina Macroterritorial Orinoquia	3	2%
Coordinación Enfoque Curso De Vida Y Discapacidad	2	1%
Coordinación Estrategia Cultural Y Artística	2	1%
Coordinación Objetivo De No Repetición	2	1%
Dirección De Pueblos Étnicos	2	1%
Área De Gestión Documental	1	1%
Área De Recursos Físicos Y Apoyo Logístico	1	1%
Área De Servicio A La Ciudadanía	1	1%
Área De Tecnología De La Información Y Comunicación - Tic	1	1%
Área Financiera	1	1%
Coordinación Objetivo De Reconocimiento	1	1%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	1%
Oficina Macroterritorial Bogotá Y Soacha	1	1%

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

DIRECCIONES	PQRSD VENCIDAS CON RESPUESTA	% PARTICIPACION
Oficina Macroterritorial Nororiente	1	1%
Oficina Macroterritorial Surandina	1	1%
Oficina Territorial Cundiboyaca	1	1%
Oficina Territorial Montería	1	1%
Oficina Territorial Yopal	1	1%
Total	161	100%

Fuente. Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc a 30 de junio.

5.4 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR

- *Fortalecer el proceso de capacitación a los servidores y colaboradores sobre el uso del sistema, con el fin de evitar que se presenten peticiones sin fecha de trámite o respuesta al generar los respectivos reportes.*

Se continuó con el acompañamiento desde el Área de Gestión Documental, a los funcionarios que solicitan ayuda técnica sobre temas de manejo y gestión del sistema GestionaDoc.


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

Se llevaron a cabo jornadas de sensibilización sobre los tipos, tiempos de respuesta y gestión que se debe desarrollar en la ejecución de las PQRSD y sobre el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Así mismo, se realizó el monitoreo sobre el envío de las alertas parametrizadas en el Sistema, que informan a los servidores sobre el tiempo restante para el vencimiento de las comunicaciones que tienen asignadas en sus respectivas bandejas, lo cual permitió la gestión de la trazabilidad y control del estado de cada comunicación.

- *Dar trámite a las PQRSD que se encuentran vencidas a la fecha de corte del informe.*

Se continuó con el envío de correos electrónicos desde el área de Servicio a la Ciudadanía a las Dependencias y/o funcionarios que tenían pendientes la gestión de las PQRSD.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- *Garantizar la trazabilidad y custodia de las comunicaciones de entrada y salida generadas desde el sistema Control Doc.*

El área de Gestión Documental, definió una estrategia de cierre a las PQRSD con el objetivo implementar una estrategia que permita cumplir los tiempos establecidos para la respuesta a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD por parte de los servidores públicos de La Comisión.


De igual manera El área de TIC de la Comisión, garantiza el cumplimiento de los atributos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de GestionaDoc y de las demás herramientas que se encuentran implementadas en la entidad, a través de las siguientes estrategias de seguridad:

- Seguridad y Privacidad de la Información
- Antivirus:
- Herramienta de Cifrado de Equipos:
- Herramienta PCSecure (DLP - Control de fuga de Información)
- Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades

6. RECOMENDACIONES

- Dar respuesta oportuna a las comunicaciones, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la Resolución 045 de 2020.
- Dar trámite a las PQRSD que se encuentra vencidas a la fecha de corte del informe.
- Proceder a validar que en formulario para radiación de PQRDS disponible en la página web de la entidad cumpla con los campos requeridos en 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.
- Mantener actualizado el listado de los canales de atención al ciudadano publicado en la página web, de acuerdo con el cierre de las casas de la verdad.
- Adelantar el seguimiento y la gestión efectiva con el fin de que las PQRSD sea tramitadas en su totalidad por parte de los responsables de su respuesta, teniendo en cuenta la fecha de cierre de la entidad prevista para el próximo 28 de noviembre, así como garantizar la custodia y preservación de las comunicaciones oficiales gestionadas durante la operación de la Comisión.

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- Definir los canales de atención al ciudadano que se mantendrán en funcionamiento, luego del cierre de la Comisión y durante la fase de liquidación de la entidad, así como el procedimiento que se surtirá para la respuesta a las PQRSD que se presenten durante ese periodo.

Cordial Saludo,

ALBA AZUCENA GÓMEZ R.

ÁLBA AZUCENA GÓMEZ

Asesora Experta – Oficina de Control Interno

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Esteban A. González López	Profesional- Oficina de Control Interno	30/07/2021
Revisó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	30/07/2021
Aprobó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	30/07/2021

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