

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

TABLA DE CONTENIDO

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.7 - PQRSD.....	7
5.3 GESTIÓN DE LAS PQRSD A 30 DE DICIEMBRE DE 2021	11
5.4 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR 13	
6. RECOMENDACIONES	15

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE DICIEMBRE 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 segundo 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 julio al 31 de diciembre de 2021.

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 segundo semestre de 2021, 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, también se tuvieron en cuenta los resultados de la encuesta de percepción a la ciudadanía 2021 y las estrategias planteadas en el documento “estrategia de cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (pqrSD)” remitido por el área de Gestión Documental.

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 SEGUIMIENTO PQRSD AL 30 DE DICIEMBRE DE 2021		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	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. 065 del 29 de noviembre de 2021 “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”

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 segundo semestre de la vigencia 2021 y el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Interno de PQRSD.

5.1 CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL:

El 29 de noviembre de 2021, se expidió la Resolución interna 065 “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 28 de febrero 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 28 de febrero 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”** negrilla fuera de texto.

En este sentido la atención al Público de la Sede Principal de la entidad (Bogotá D.C.) y las Casas de la Verdad a nivel Nacional, se está ejecutando por medio de los canales oficiales virtuales o telefónicos habilitados.

Una vez verificada la información disponible para la atención de los ciudadanos en la página web de la entidad: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/atencion-al-ciudadano> se indica que sólo se está prestando atención en dos canales presenciales: La sede

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

central y sede Bogotá- Soacha, esta última según lo indicado por el área de Gestión Documental no está prestando servicios, por lo que se requiere actualizar la información.

Imagen 1. Canales presenciales de atención al ciudadano

Mecanismos para la atención al ciudadano

Canales presenciales - Ventanillas de radicación

A estas direcciones los ciudadanos y/o ciudadanas pueden dirigirse para recibir atención, radicar su correspondencia o remitirla via correo postal.

Macroterritorial	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
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>

Antes del 29 de noviembre de 2021, 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:

Imagen 2. Canal telefónico de atención al ciudadano

Canal telefónico

La comunicación con las Casas de la Verdad en el canal telefónico puede realizarse a través del PBX en Bogotá o a los teléfonos locales en cada ciudad marcando la misma extensión.

Macroterritorial	Casas de la Verdad	Línea Telefónica
SEDE CENTRAL	Bogotá	PBX. +57 (601) 7444344 Ext. 10200 - 10201
Bogotá - Soacha	Bogotá	PBX. +57 (601) 7444344 Ext. 10200 - 10201

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

Como se puede evidenciar se indica “la comunicación con las casas de la verdad en el canal telefónico puede realizarse a través del PBX en Bogotá o a los teléfonos locales en cada ciudad”

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

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

Negrilla fuera de texto, sin embargo, no está publicada la información de los teléfonos locales, en las casas de la verdad en las cuales se está prestando servicio, por lo que el ciudadano tendría que solicitar información comunicándose en el PBX con la operadora, haciendo más complicado se acceso a la información.

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 segundo semestre de 2021, el canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con una participación del 90% y la Página web un 4%.

Imagen 3. Canal virtual de atención al ciudadano

Canal Virtual

Página web: comisiondelaverdad.co

correo electrónico: info@comisiondelaverdad.co

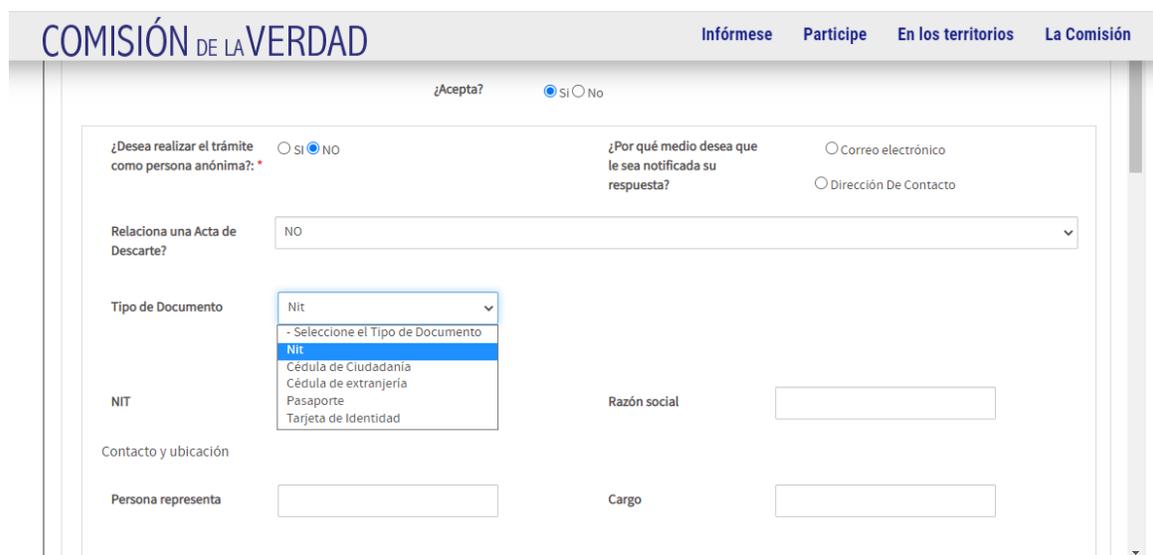
Puede remitir sus Peticiones, Quejas o Reclamos, en el siguiente formulario: [Formulario de PQRSD](#)

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

Así mismo, en relación con la observación presentada desde el informe del primer semestre de la vigencia 2020, en cuanto a la opción de selección de tipo de documento, se evidencia que se realizó el respectivo ajuste y actualmente se puede seleccionar la opción de “NIT” para las personas jurídicas, conforme a lo 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 1519 de 2020.

Imagen 4. Formulario PQRSD Comisión de la Verdad

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



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, evidenciado que a la fecha se encuentra funcionando correctamente.

Imagen 5. Consultas de PQRSD Comisión de la Verdad



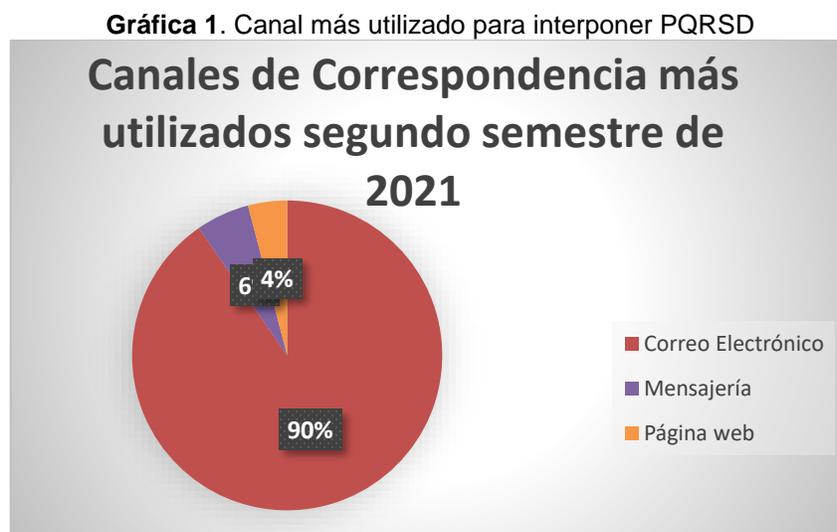
Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/pqrsd>

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

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

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

A continuación, se muestra el uso de los canales utilizados en el segundo semestre de 2021 por la ciudadanía, mediante el cual se puede determinar que el canal más utilizado para la radicación de PQRSD, durante el segundo semestre de 2021, es el correo electrónico, con una participación del 90%, seguido del canal mensajería (ventanilla) con una participación del 6% y finalmente la página web con una participación del 4%.

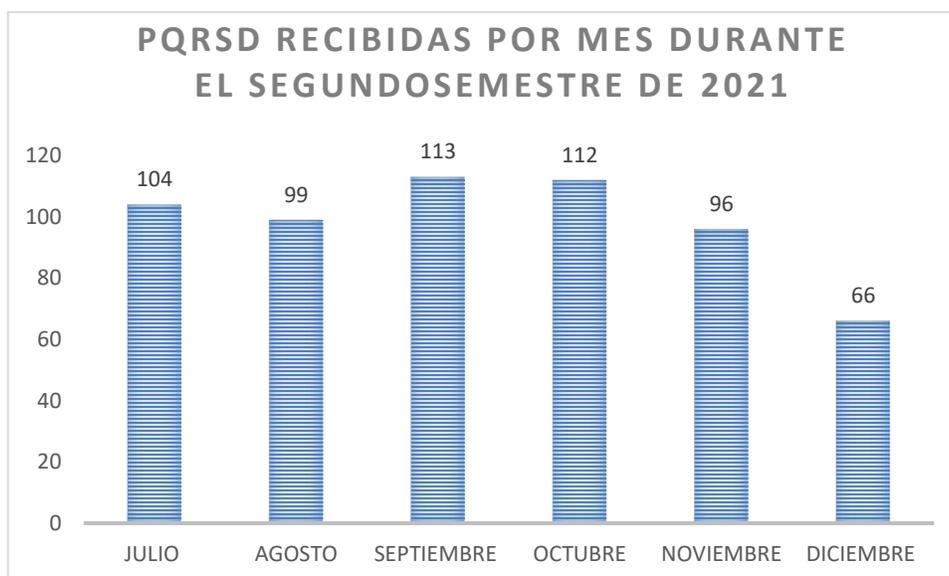


Fuente. Base de datos: Control Respuesta PQRSD Segundo Semestre 2021

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

Con base en la información suministrada en la base de datos remitida por el área de gestión documental “Control Respuesta PQRSD Segundo Semestre 2021”, durante el segundo semestre del año 2021, se recibieron 590 PQRSD, con un promedio mensual de 98 PQRSD, de los cuales los meses con mayor número de PQRSD recibidas fueron septiembre y octubre. A continuación, se relaciona de manera gráfica la cantidad de PRQSD recibidas por mes.

Gráfica 2. PQRSD por mes - II Semestre 2021



Fuente: Base de datos: Control Respuesta PQRSD Segundo Semestre 2021

En cuanto a la clasificación de las PQRSD, se puede observar que el 55,76% de las comunicaciones corresponden a la clasificación “Petición para Solicitud de Información” que en su mayoría corresponde a información sobre procesos administrativos; solicitud de información acerca de implementación del Acuerdo de Paz; participación ciudadana; información sobre informes entregados a la Comisión, 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 con un 11,19%, corresponde a “Petición de Interés Particular”; el 33% 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 “Control Respuesta PQRSD Segundo Semestre 2021” y el Informe de PQRSD julio a diciembre de 2021 – Gestión Documental.

Tabla 1. PQRS recibidas por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RECIBIDAS	%
PETICIÓN SOLICITUD INFORMACIÓN	329	55.76%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	66	11.19%
SOLICITUD POBLACIÓN VÍCTIMA Y/O DESPLAZADA	64	10.85%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	35	5.93%
PETICIÓN OFRECIMIENTO DECLARACIÓN	25	4.24%

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

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RECIBIDAS	%
PETICIÓN ORGANISMO CONTROL	17	2.88%
SOLICITUD PERIODISTAS	14	2.37%
SOLICITUDES CÁMARAS LEGISLATIVAS	9	1.53%
QUEJA	8	1.36%
CONSULTA	5	0.85%
SUGERENCIAS	5	0.85%
TUTELA	5	0.85%
FELICITACIÓN	5	0.85%
RECLAMOS	3	0.51%
TOTAL	590	100%

Fuente. Base de datos "Control Respuestas PQRSD Segundo Semestre 2021"

A continuación, se puede evidenciar que durante el segundo semestre de la vigencia 2021, las áreas que más recibieron PQRSD fueron: Dirección del Conocimiento con un total de 147 equivalentes al 24.92%, seguida del área de talento humano con un total de 54 equivalentes al 9.15%, y la oficina jurídica y de gestión contractual con un total de 50 correspondientes al 8.47%.

En cuanto a las Oficinas a Nivel Territorial, se evidencio que la Oficina Territorial Cúcuta fue la que más recibió peticiones con un total de 12 equivalentes al 2% seguida de la Oficina Macro Internacional con un total de 11 equivalentes al 1,86% y la macro territorial costa caribe e insular con 9 peticiones recibidas equivalentes al 1,53%

Tabla 2. No. PQRSD II semestre 2021 por área

ÁREA	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	%
DIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO	147	24.92
ÁREA DE TALENTO HUMANO	54	9.15
OFICINA JURÍDICA Y DE GESTIÓN CONTRACTUAL	50	8.47
SECRETARIA GENERAL	45	7.63
PRESIDENCIA	43	7.29
DIRECCIÓN PARA EL DIALOGO SOCIAL	25	4.24
COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN	24	4.07
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	2.88
ÁREA FINANCIERA	13	2.20
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL	12	2.03
OFICINA TERRITORIAL CÚCUTA	12	2.03
OFICINA MACRO INTERNACIONAL	11	1.86

ÁREA	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	%
ÁREA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	9	1.53
OFICINA MACROTERRITORIAL COSTA CARIBE E INSULAR	9	1.53
OFICINA TERRITORIAL BUENAVENTURA	9	1.53
ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	1.19
COORDINACIÓN ENFOQUE DE GENERO	6	1.02
DIRECCIÓN DE TERRITORIOS	6	1.02
OFICINA TERRITORIAL FLORENCIA	6	1.02
OFICINA TERRITORIAL MEDELLÍN	6	1.02
COORDINACIÓN ESTRATEGIA CULTURAL Y ARTÍSTICA	5	0.85
OFICINA DE COOPERACIÓN Y ALIANZAS	5	0.85
OFICINA MACROTERRITORIAL ANTIOQUIA Y EJE CAFETERO	5	0.85
OFICINA MACROTERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	5	0.85
COORDINACIÓN ENFOQUE CURSO DE VIDA Y DISCAPACIDAD	4	0.68
COORDINACIÓN OBJETIVO DE RECONOCIMIENTO	4	0.68
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	0.68
OFICINA TERRITORIAL VILLAVICENCIO	4	0.68
COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL	3	0.51
DIRECCIÓN DE PUEBLOS ÉTNICOS	3	0.51
OFICINA MACROTERRITORIAL NORORIENTE	3	0.51
OFICINA TERRITORIAL AGUACHICA	3	0.51
OFICINA TERRITORIAL TUMACO	3	0.51
ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0.34
AREA DE RECURSOS FÍSICOS Y APOYO LOGÍSTICO	2	0.34
OFICINA MACROTERRITORIAL BOGOTÁ Y SOACHA	2	0.34
OFICINA MACROTERRITORIAL CENTROANDINA	2	0.34
OFICINA MACROTERRITORIAL ORINOQUIA	2	0.34
OFICINA MACROTERRITORIAL SURANDINA	2	0.34
OFICINA TERRITORIAL BUCARAMANGA	2	0.34
OFICINA TERRITORIAL IBAGUE	2	0.34
OFICINA TERRITORIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	2	0.34
COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN Y SECTORES	1	0.17
COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE PEDAGOGÍA	1	0.17
COORDINACIÓN OBJETIVO DE CONVIVENCIA	1	0.17
OFICINA MACROTERRITORIAL PACIFICO	1	0.17

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

ÁREA	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	%
OFICINA TERRITORIAL BARRANQUILLA	1	0.17
OFICINA TERRITORIAL CUNDIBOYACA	1	0.17
OFICINA TERRITORIAL NEIVA	1	0.17
OFICINA TERRITORIAL PASTO	1	0.17
OFICINA TERRITORIAL PEREIRA	1	0.17
OFICINA TERRITORIAL YOPAL	1	0.17
TOTAL	590	100

Fuente. Base de datos "Control Respuestas PQRSD Segundo Semestre 2021"

5.3 GESTIÓN DE LAS PQRSD A 30 DE DICIEMBRE DE 2021

A continuación, se presentará de acuerdo con la base de datos Control Respuesta PQRSD Segundo Semestre 2021 remitido por el área de Gestión Documental y el informe remitido por el área de Servicio al Ciudadano, la gestión realizada a las PQRSD para el segundo semestre de la vigencia 2021, en cuanto a cumplimiento en término, respuestas posteriores a la fecha de vencimiento y aquellas PQRSD que a la fecha no se les ha dado trámite.

Se evidenció que de un total de 590 PQRSD recibidas al 30 de diciembre de 2021, 399 PQRSD equivalentes al 67.63% fueron tramitadas dentro de los términos establecidos en el Reglamento de PQRSD; 116 PQRSD equivalentes al 19,66% fueron tramitadas posterior a su fecha de vencimiento; 39 PQRSD correspondientes al 6.61% se encuentran vencidas sin respuesta; 29 PQRSD correspondientes al 4.92% se encuentran sin tramitar y 7 PQRSD correspondientes al 1.19% se encontraban en trámite.

Tabla 3. Estado de las Comunicaciones a diciembre de 2021

ESTADO DE LA PETICIÓN	TOTAL	%
EN TRAMITE	7	1.19
SIN TRAMITAR	29	4.92
TRAMITADO FINAL	399	67.63
VENCIDO CON RESPUESTA	116	19.66
VENCIDO SIN RESPUESTA	39	6.61
	590	100%

Fuente. Base de datos "Control Respuestas PQRSD Segundo Semestre 2021"

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

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

Tabla 4. PQRSD Vencidas sin Respuesta a diciembre de 2021

ÁREA	TOTAL PQRSD VENCIDAS	%
PRESIDENCIA	9	23.08
ÁREA DE TALENTO HUMANO	1	2.56
COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN	2	5.13
COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL	3	7.69
COORDINACIÓN ENFOQUE DE GENERO	1	2.56
COORDINACIÓN OBJETIVO DE RECONOCIMIENTO	1	2.56
DIRECCIÓN PARA EL DIALOGO SOCIAL	4	10.26
OFICINA JURÍDICA Y DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	30.77
OFICINA MACRO TERRITORIAL NORORIENTE	1	2.56
OFICINA TERRITORIAL BUCARAMANGA	1	2.56
OFICINA TERRITORIAL PASTO	1	2.56
OFICINA TERRITORIAL TUMACO	1	2.56
OFICINA TERRITORIAL VILLAVICENCIO	1	2.56
SECRETARIA GENERAL	1	2.56
TOTAL	39	100%

Fuente: Base de datos "Control Respuestas PQRSD Segundo Semestre 2021"

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

Tabla 5. PQRSD Vencidas Con Respuesta

PQRS ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA	TOTAL POR ÁREA
SECRETARIA GENERAL	16
ÁREA DE TALENTO HUMANO	12
DIRECCIÓN DE CONOCIMIENTO	11
DIRECCIÓN PARA EL DIALOGO SOCIAL	11
PRESIDENCIA	8
OFICINA JURÍDICA Y DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7
COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN	6
OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL	6
OFICINA MACRO INTERNACIONAL	6

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

PQRS ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA	TOTAL POR ÁREA
ÁREA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	4
DIRECCIÓN DE TERRITORIOS	3
OFICINA TERRITORIAL BUENAVENTURA	3
OFICINA TERRITORIAL VILLAVICENCIO	3
ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS Y APOYO LOGÍSTICO	2
COORDINACIÓN OBJETIVO DE RECONOCIMIENTO	2
OFICINA MACRO TERRITORIAL ANTIOQUIA Y EJE CAFETERO	2
OFICINA MACRO TERRITORIAL SURANDINA	2
OFICINA TERRITORIAL CÚCUTA	2
COORDINACIÓN ENFOQUE DE GENERO	1
COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN Y SECTORES	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
OFICINA DE COOPERACIÓN Y ALIANZAS	1
OFICINA MACRO TERRITORIAL CENTROANDINA	1
OFICINA MACRO TERRITORIAL NORORIENTE	1
OFICINA MACRO TERRITORIAL ORINOQUIA	1
OFICINA TERRITORIAL MEDELLÍN	1
OFICINA TERRITORIAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	1
OFICINA TERRITORIAL YOPAL	1
TOTAL	116

Fuente. Base de datos "Control Respuestas PQRSD Segundo Semestre 2021"

5.4 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR

Se verificó el cumplimiento de las recomendaciones del informe anterior, de acuerdo con la respuesta remitida por el área de Gestión Documental y el área de Servicio al Ciudadano. A continuación, se muestra el cumplimiento de cada una de las recomendaciones:

1. *Dar respuesta oportuna a las comunicaciones, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la Resolución 045 de 2020 y dar trámite a las PQRSD que se encuentra vencidas a la fecha de corte del informe.*

El área de Gestión Documental indica la ruta de acceso para verificar los soportes de correos enviados desde el área de servicio a la ciudadanía solicitando a las diferentes áreas que tuvieran PQRS vencidas sin respuesta, para que procedieran a realizar comunicación oficial y poder dar por terminada la petición, de igual manera, se realizaron jornadas de sensibilización sobre cómo debían gestionar el cierre a través del sistema de información

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

Gestionadoc. Como producto de esta gestión, el área de El área de Gestión Documental informa que se adelantó una gestión del 100%, de las 28 peticiones vencidas sin respuesta registradas al 30 de junio de 2021.

2. *Se mantiene la observación de 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 1519 de 2020.*

Se ajusto el link del formulario de radicación de PQRSD incluyendo el campo de NIT para personas jurídicas.

3. *Mantener actualizado el listado de los canales de atención publicado en la página web, de acuerdo con el cierre de las casas de la verdad.*

Ajuste realizado el día 2 de diciembre/2021

4. *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.*

- 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.
- 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.
- Continua la disposición en la página web (link: <https://comisiondelaverdad.co/la-comision/denuncias-por-actos-de-corrupcion>) del espacio para que la ciudadanía pueda denunciar los actos de corrupción.
- Se continuó con 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.
- Se continuó con el acompañamiento personalizado desde el Área de Gestión Documental, a los funcionarios que solicitan ayuda técnica sobre temas de manejo y gestión del sistema Gestionadoc.

5. *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.*

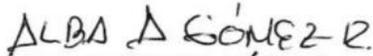
La Comisión de la Verdad atenderá y recibirá los diferentes requerimientos de la ciudadanía en general, hasta el último día de mandato de la Entidad, programado para el día 27 de

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

agosto/2022; en este escenario, la Entidad liquidadora definirá como atender las PQRSD después del día referenciado.

6. RECOMENDACIONES

- Dar respuesta oportuna a las comunicaciones, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la Resolución 045 de 2020.
- 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.
- 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.
- Informar a los ciudadanos por intermedio de la página web, la fecha hasta la cual se recibirán 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.
- 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.


ÁLBA AZUCENA GÓMEZ
 Asesora Experta – Oficina de Control Interno

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Diana del Pilar Romero Varila	Contratista - Oficina de Control Interno	28/01/2022
Revisó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	28/01/2022
Aprobó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	28/01/2022