



## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Proceso: Evaluación del  
Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación:  
19/09/2019

### 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.....	9
5.3 TIEMPOS DE RESPUESTA.....	12
5.4 INCIDENCIAS IDENTIFICADAS EN EL APLICATIVO GESTIONADOC.....	15
5.5 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR.....	15
6. RECOMENDACIONES.....	16

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	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 período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2020.

### 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 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 segundo 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 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.

### 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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

- Decreto 1166 de 2016
- 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 segundo 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

### 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 por Covid 19, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, no prestó atención en los canales presenciales, sin embargo, se recibieron vía mensajería 21 comunicaciones correspondientes al 3% del total de PQRSD, a continuación, se relacionan los canales de atención presencial referenciados en la página web.

**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



## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE 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
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	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. Alamos	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
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.
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	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE 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
		38 # 11 - 35 / Barrio la Colina	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.
	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**

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. 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 -

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE 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
	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
Nororiente	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

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

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno	Versión: 1	Código: F1.P2.ECI

A continuación, se presentan los canales dispuestos por la entidad para atención a la ciudadanía de manera virtual, de los cuales durante la vigencia 2020, el canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con una participación del 94% y la Pagina web un 3%.

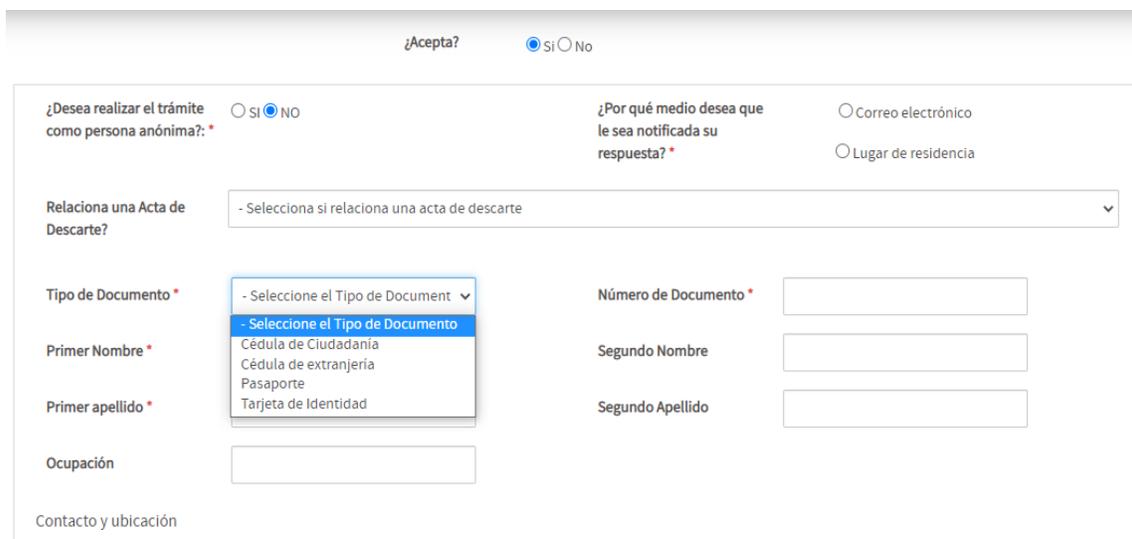
**Tabla 3. Canales de atención virtual**

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>
Página web.	<a href="http://comisiondelaverdad.co">comisiondelaverdad.co</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 la observación presentada en el informe del primer semestre de la vigencia 2020, en cuanto a la opción de selección de tipo de documento, 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 PQRS D Comisión de la Verdad**



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

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	<b>Proceso:</b> Evaluación del Sistema Control Interno	<b>Versión:</b> 1	<b>Código:</b> F1.P2.ECI

De igual manera se validó la funcionalidad del link mediante el cual se puede realizar la consulta del estado de las PQRSD, una vez se obtenga el número de radicado el ciudadano puede hacer seguimiento al trámite de su solicitud, tal como se evidencia 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: \*

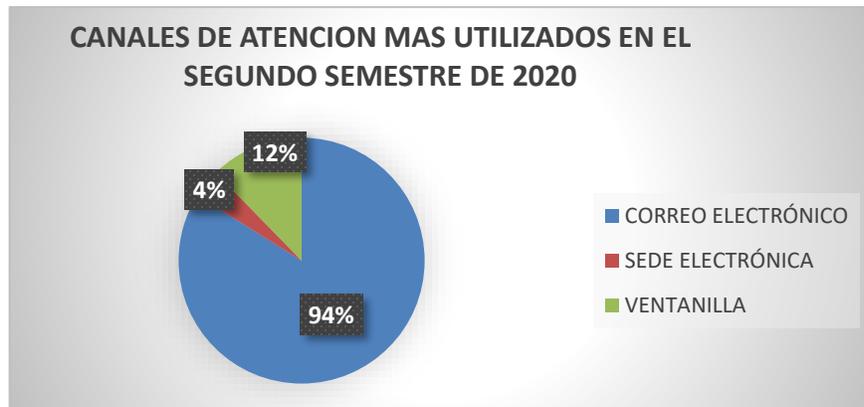
PIN único del caso: \*

No soy un robot
 
  
reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

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

A continuación, se muestra el uso de los canales utilizados en el segundo semestre de 2020 por la ciudadanía, mediante el cual se puede determinar que el canal más utilizado para la radicación de PQRSD, durante el II semestre de 2020, es el correo electrónico, con una participación del 94%.

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



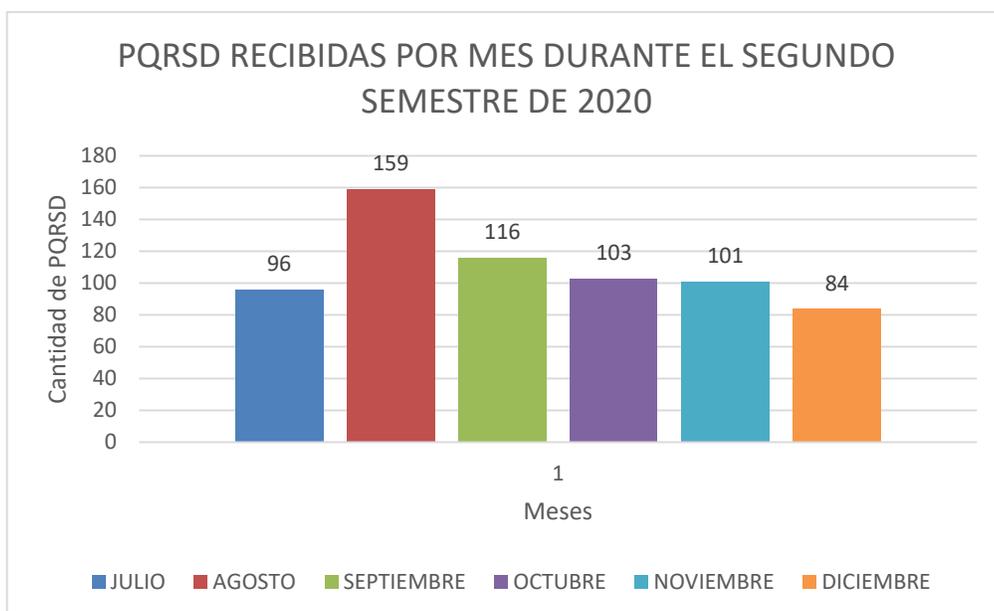
Fuente: Oficina de Control Interno, 2020

## 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 segundo semestre del año 2020, se recibieron 659 PQRSD, con un promedio mensual de 110 PQRSD, A continuación, se relaciona de manera gráfica la cantidad de PRQSD recibidas por mes.

**Gráfica 2.** PQRSD por mes - II Semestre 2020



**Fuente.** Base de datos: reporte gestor documental 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.

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

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	%
Petición para Solicitud de Información y/o Documentos	347	52,66%
Petición de Interés Particular	120	18,21%
Petición de Interés General	59	8,95%
Ofrecimiento de Declaración	48	7,28%
Petición de Organismos de Control	27	4,10%
Consulta	23	3,49%
Solicitud de Población Víctima	12	1,82%
Solicitud de Periodista	10	1,52%
Solicitud de las Cámaras Legislativas	7	1,06%
Felicitación	2	0,30%
Queja	2	0,30%
Petición	1	0,15%
Reclamo	1	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>659</b>	<b>100,00%</b>

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	<b>Proceso:</b> Evaluación del Sistema Control Interno	<b>Versión:</b> 1	<b>Código:</b> F1.P2.ECI

**Fuente.** Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc

Como se observa el 52,66% 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 18,21%, corresponde a “Petición de Interés Particular” sobre aspectos administrativos, solicitudes de información, presentación de condolencias.

Adicionalmente, en la siguiente tabla se puede evidenciar que durante el II semestre de la vigencia 2020, las dependencias que más recibieron PQRSD fueron: la Dirección de Conocimiento con una asignación de 186 solicitudes correspondientes al 28.22% del total, seguida de la Presidencia con 96 solicitudes equivalentes al 14.57% y la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con 88 solicitudes equivalentes al 13.35% con corte a 31 de diciembre de 2020.

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

DIRECCION	CANTIDAD DE PQRSD	%
		PARTICIPACION
Presidencia	96	14,57%
Coord. Estrat. Comunicaciones Y Divulgación	19	2,88%
Oficina De Relacionamento Interinstitucional	8	1,21%
Oficina De Cooperación Y Alianzas	2	0,30%
Dirección Para El Dialogo Social	8	1,21%
Coordinación Enfoque De Genero	7	1,06%
Coordinación Enfoque Psicosocial	2	0,30%
Coordinación Estrategia de Participación y Sectores	2	0,30%
Coordinación Estrategia De Pedagogía	11	1,67%
Coord. Objetivo No Repetición	2	0,30%
Coord. Del Sistema de Información Misional	11	1,67%
Coord. Dimensión Artística Y Cultural	8	1,21%
Coordinación de Objetivo de Reconocimiento	1	0,15%
Dirección De Conocimiento	186	28,22%
Subdirección de Conocimiento	1	0,15%
Dirección De Territorios	15	2,28%
Oficinas Macro territoriales	31	4,70%
Oficinas Macro Internacional	5	0,76%
Oficinas Territoriales	28	4,25%
Dirección De Pueblos Étnicos	8	1,21%
Secretaria General	14	1,97%
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	88	13,35%
Oficina de Control Interno	2	0,46%
Oficina. Control Disciplinario Interno	1	0,15%
Dir. Administrativa y Financiera	1	0,15%
Área Financiera	18	2,73%
Área De Talento Humano	71	10,77%
Área De Recursos Físicos Y Apoyo Logístico	4	0,61%
Área De Gestión Documental	1	0,15%
Área De Atención a La Ciudadanía	4	0,61%
Área De Tecnología De La Información Y Comunicación - Tic	3	0,46%
Área De Prevención y Protección	1	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>659</b>	<b>100%</b>

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental Gestionadoc

Así mismo se evidencia en las Oficinas a Nivel Territorial, que la Oficina del Macro Territorial Bogotá y Soacha es a la que más recibió peticiones con un total de 8 equivalentes al 13% seguida de la Oficina Macro Territorial Antioquia y Eje Cafetero igualmente con 8 peticiones y la Macro Internacional con 5 peticiones que equivalen al 8%.

**Tabla 6.** No. PQRS D II semestre 2020 por Oficina a Nivel Territorial

NIVEL TERRITORIAL	N° PQRS D	%
Oficina Territorial Buenaventura	1	2%
Oficina Territorial Apartado	1	2%
Oficina Territorial Valledupar	1	2%
Oficina Territorial Cúcuta	1	2%
Oficina Territorial Yopal	1	2%
Oficina Macro territorial Costa Caribe E Insular	2	3%
Oficina Macro territorial Magdalena Medio	2	3%
Oficina Macro territorial Orinoquia	2	3%
Oficina Macro Nororiental	2	3%
Oficina Macro territorial Pacífico	2	3%
Oficina Macro territorial Surandina	2	3%
Oficina Territorial Popayán	2	3%
Oficina Territorial Puerto Asís	2	2%
Oficina Territorial Cali	2	3%
Oficina Macro territorial Amazonas	3	5%
Oficina Territorial Cundiboyaca	3	5%
Oficina Territorial Villavicencio	3	5%
Oficina Territorial Pereira	4	6%
Oficina Territorial Neiva	4	6%
Oficina Territorial Quibdó	4	6%
Oficina Macro Internacional	5	8%
Oficina Macro territorial Antioquia Y Eje Cafetero	8	13%
Oficina Macro territorial Bogotá Y Soacha	8	13%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

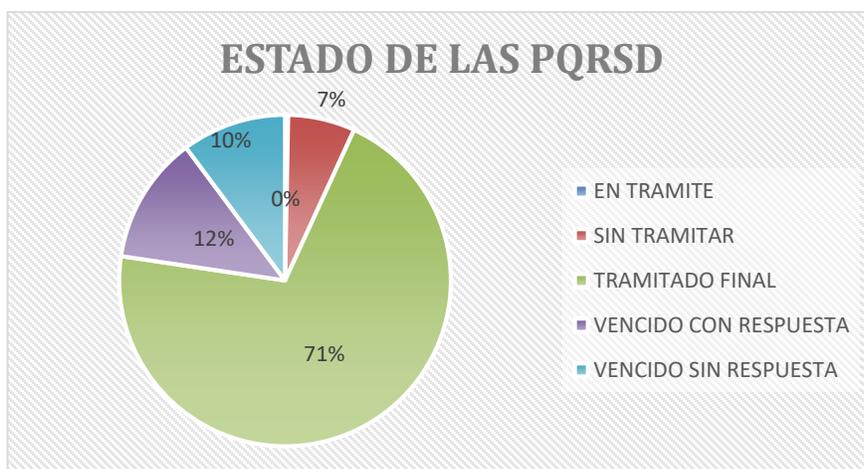
Fuente. Base de datos reporte gestor documental Gestionadoc

### 5.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presentará de acuerdo con la base de datos del Sistema Gestionadoc, la gestión en tiempos de respuesta durante segundo semestre de la vigencia 2020, en cuanto a cumplimiento en término, respuestas posteriores a la fecha de vencimiento y aquellas PQRS D que no cuentan con fecha de trámite.

**Grafica 3.** Estado de las Comunicaciones en Gestionadoc a diciembre de 2020

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



**Fuente.** Base de datos reporte gestor documental Gestionadoc

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que las comunicaciones tramitadas posterior a la fecha de vencimientos fueron 82 equivalentes al 12%, así mismo 66 comunicaciones vencidas sin tramitar las cuales equivalen al 10% y 43 comunicaciones sin tramitar equivalentes al 7%.

A continuación, se relacionarán las comunicaciones en trámite por dependencia.

**Tabla 7. PQRS D En Trámite**

DIRECCIONES	PQRS D SIN TRAMITAR	% PARTICIPACION
Área De Tecnología De La Información Y Comunicación - Tic	1	2%
Área Financiera	1	2%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	2%
Dirección De Territorios	1	2%
Oficina De Control Interno	1	2%
Oficina Macro Internacional	1	2%
Oficina Macro territorial Nororient	1	2%
Oficina Macro territorial Pacífico	1	2%
Oficina Territorial Neiva	1	2%
Oficina Territorial Villavicencio	1	2%
Coordinación Estrategia Cultural Y Artística	2	5%
Oficina Macro territorial Antioquia Y Eje Cafetero	2	5%
Área De Talento Humano	3	7%
Coordinación De Estrategia De Comunicaciones Y Divulgación	3	7%
Coordinación Del Sistema De Información Misional	3	7%
Presidencia	4	9%
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	6	14%
Dirección De Conocimiento	10	23%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos reporte gestor documental Gestionadoc

**Tabla 8. PQRS D Vencidas sin Trámite**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**
**Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno**
**Versión: 1**
**Código: F1.P2.ECI**
**Fecha Publicación: 19/09/2019**

DIRECCION	PQRSD VENCIDAS SIN RESPUESTA	% PARTICIPACION
Área De Gestión Documental	1	2%
Área De Servicio A La Ciudadanía	1	2%
Coordinación De Estrategia De Comunicaciones Y Divulgación	1	2%
Coordinación Enfoque De Genero	1	2%
Oficina De Cooperación Y Alianzas	1	2%
Oficina Macro territorial Pacífico	1	2%
Oficina Territorial Cúcuta	1	2%
Oficina Territorial Popayán	1	2%
Oficina Territorial Villavicencio	1	2%
Oficina Macro territorial Amazona	2	3%
Dirección De Territorios	2	3%
Secretaría General	3	5%
Dirección De Conocimiento	3	5%
Área De Talento Humano	3	5%
Dirección De Pueblos Étnicos	3	5%
Oficina Macro Internacional	4	6%
Dirección Para El Dialogo Social	6	9%
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	15	23%
Presidencia	16	24%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental GestionaDoc

**Tabla 9. PQRSD Vencidas Con Respuesta**

DIRECCIONES	PQRSD VENCIDAS CON RESPUESTA	% PARTICIPACION
Área De Prevención Y Protección	1	1%
Área De Tecnología De La Información Y Comunicación – Tic	1	1%
Oficina Macro territorial Amazona	1	1%
Oficina Macro territorial Nororienté	1	1%
Oficina Macro territorial Orinoquia	1	1%
Oficina Territorial Pereira	1	1%
Secretaría General	1	1%
Oficina Territorial Cundiboyaca	1	1%
Oficina Territorial Valledupar	1	1%
Oficina Territorial Yopal	1	1%
Oficina De Control Disciplinario Interno	1	1%
Coordinación Enfoque Psicosocial	1	1%
Área De Servicio A La Ciudadanía	2	2%
Coordinación Estrategia De Participación Y Sectores	2	2%
Dirección Para El Dialogo Social	2	2%
Oficina Macro territorial Antioquia Y Eje Cafetero	2	2%
Oficina Macro territorial Costa Caribe E Insular	2	2%
Dirección De Territorios	2	2%
Coordinación Enfoque De Genero	3	4%
Dirección De Pueblos Étnicos	3	4%
Área De Talento Humano	4	5%
Coordinación Estrategia Cultural Y Artística	4	5%
Oficina Jurídica Y De Gestión Contractual	4	5%

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	<b>Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>Código: F1.P2.ECI</b>

DIRECCIONES	PQRSD VENCIDAS CON RESPUESTA	% PARTICIPACION
Coordinación Estrategia De Pedagogía	5	6%
Dirección De Conocimiento	5	6%
Oficina De Relacionamento Interinstitucional	5	6%
Coordinación De Estrategia De Comunicaciones Y Divulgación	7	9%
Presidencia	17	22%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente. Base de datos reporte gestor documental Gestionado

#### 5.4 INCIDENCIAS IDENTIFICADAS EN EL APLICATIVO GESTIONADO

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se reportaron las siguientes fallas al sistema de Gestionadoc, las cuales generaron la indisponibilidad del sistema, pero así mismo fueron atendidas.

FALLAS GESTIONADO						
Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo	Indisponibilidad del Sistema	Proceso	Observación
10/11/2020	8:00:00	8:52:00	0:52:00	SI	GestionaDoc	Sin acceso al sistema
22/11/2020	7:30:00	8:30:00	1:00:00	SI	GestionaDoc	Sin acceso al sistema
22/11/2020	20:20:00	21:20:00	1:00:00	SI	GestionaDoc	Caída del sistema
22/10/2020	14:00:00	16:12:00	2:12:00	SI	GestionaDoc	Caída del sistema
21/10/2020	20:22:00	21:08:00	0:46:00	SI	GestionaDoc	Caída del sistema (espacio de OPT)
30/09/2020	8:00:00	14:26:00	6:26:00	SI	GestionaDoc	Elastic Search (una de las tecnologías de Nuxeo, el componente ECM de GestionaDOC), alcanzó el tope de memoria configurado, con lo que no permitía que el servicio iniciara correctamente.

Fuente. Área de Gestión Documental

#### 5.5 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR

La Oficina de Control Interno, obtuvo evidencia de las infografías realizadas para las capacitaciones que se realizaron sobre el que se reiteraron los tiempos y componentes de la Resolución 045 de 2020. Adicionalmente, se brindaron capacitaciones a las territoriales sobre el manejo de PQRSD y los protocolos de atención.

Se evidenciaron infografías realizadas por el área de Servicio a la Ciudadanía sobre el concepto, clasificaciones, tiempos de respuesta y lineamientos de las PQRSD, las cuales fueron remitidas a través de correo electrónico a todos los servidores de la Comisión, con el fin de realizar las respectivas sensibilizaciones.

De igual manera en revisión del reporte generado por el sistema Gestionadoc, se evidenció que de las PQRSD tramitadas durante la vigencia 2020 se ha realizado un mejor manejo en su trazabilidad

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>		
	<b>Proceso:</b> Evaluación del Sistema Control Interno	<b>Versión:</b> 1	<b>Código:</b> F1.P2.ECI

referenciando la fecha de respuesta.

Se adjuntaron evidencias por parte del proceso en cuanto a correos electrónicos desde el área de Servicio a la Ciudadanía a las dependencias que tenían pendientes la gestión de las PQRSD.

Se hicieron los ajustes pertinentes en el nuevo sistema Gestionadoc, el cual establece las alertas necesarias sobre vencimiento de comunicaciones, permite revisar la trazabilidad y conocer el estado de cada comunicación, sin embargo, se siguen presentando comunicaciones tramitadas fuera de la fecha de vencimiento y así mismo comunicaciones vencidas sin tramitar.

## 6. RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- Validar que el formulario para la radiación de PQRSDS disponible en la página web de la entidad cumpla con los campos definidos en 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.
- Garantizar la trazabilidad y la custodia de las comunicaciones de entrada y salida gestionadas por la Comisión de la Verdad, desde el inicio de su operación tanto en archivo físico como digital.

*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	29/01/2021
Revisó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	29/01/2021
Aprobó	Alba Azucena Gómez Rodríguez	Asesora Experta – Oficina de Control Interno	29/01/2021