



### Informe Atención al Ciudadano enero y febrero de 2020

En los meses comprendidos entre enero y febrero de 2020, se atendieron 62 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PRQSD cuya razón de consulta fueron direccionadas a las dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica.

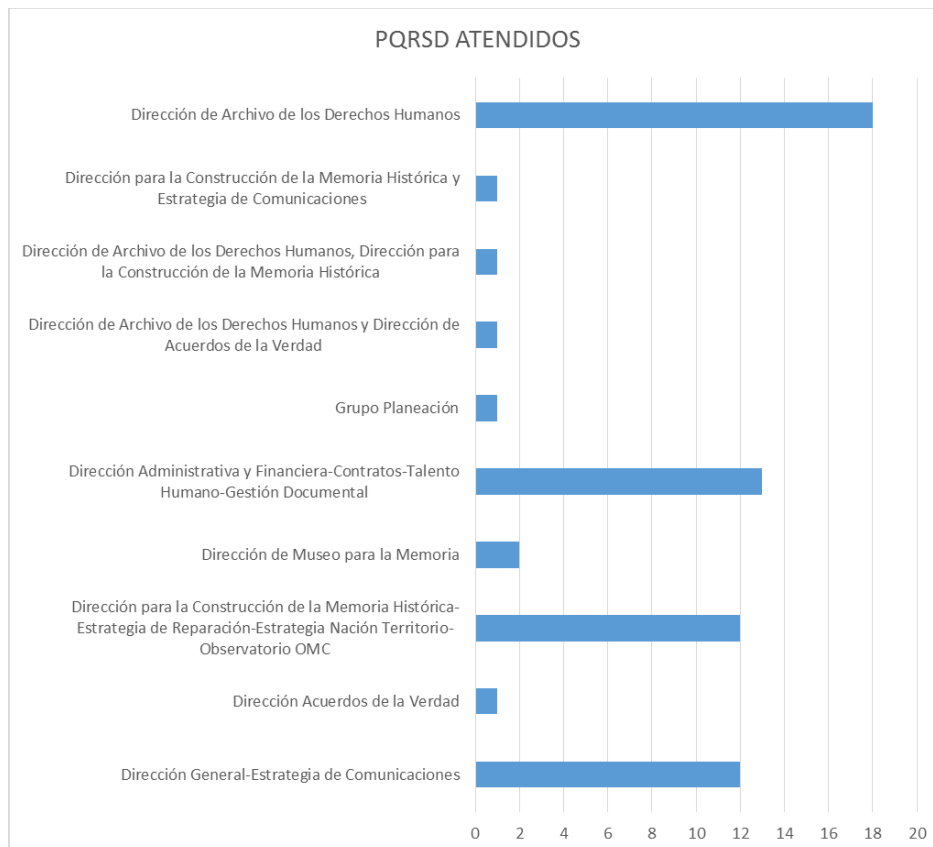
El punto de atención al ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH es coordinado por un profesional especializado y atendido por un contratista. Los dos frentes que se atienden, en mayor proporción, corresponden al canal de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PRQSD y a las visitas, de manera física, en las instalaciones de la Entidad ofreciendo información en lenguaje claro y de manera precisa, siempre guardando el debido respeto.

En el intervalo de tiempo del presente documento se evidencian 4 variables principales de consulta por parte de los ciudadanos, así:

#### 1. Variable de consultas generales en el CNMH

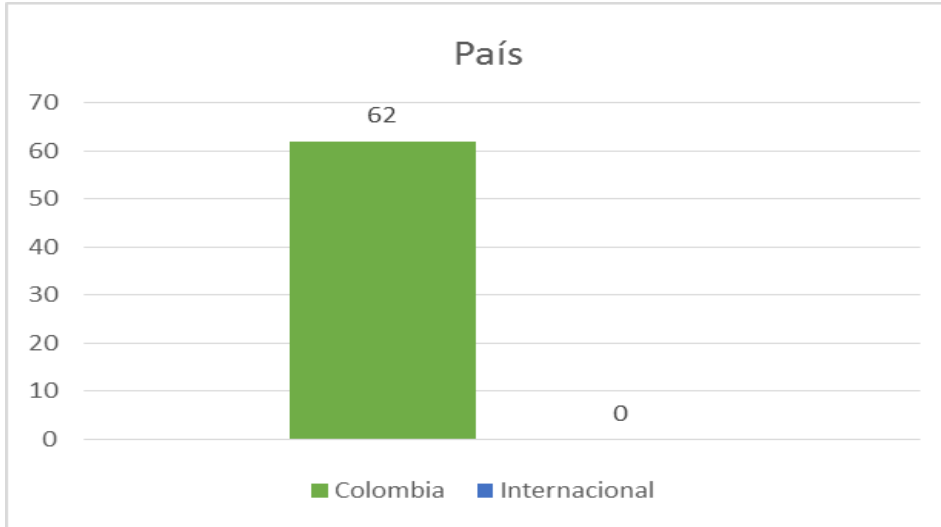
Esta variable, trata del abarcamiento general de todas las solicitudes o peticiones que son generadas por el ciudadano frente a la información o documentación reunida y recuperada por el CNMH, la cual tiene como fundamento habilitarla a los interesados conforme a lo señalado en el artículo 2 del Decreto 4803 de 2011, dicha información se pone a disposición del peticionario mediante respuestas a sus solicitudes generadas por las dependencias del CNMH, siempre y cuando no contengan información confidencial o sujeta a reserva como lo señala el numeral 3 del artículo 145 de la Ley 1448 de 2011. A continuación se presenta un resumen gráfico, así:

##### 1.1. Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD





### 1.2. Solicitudes generales por país



### 1.3. Solicitudes generales por Región



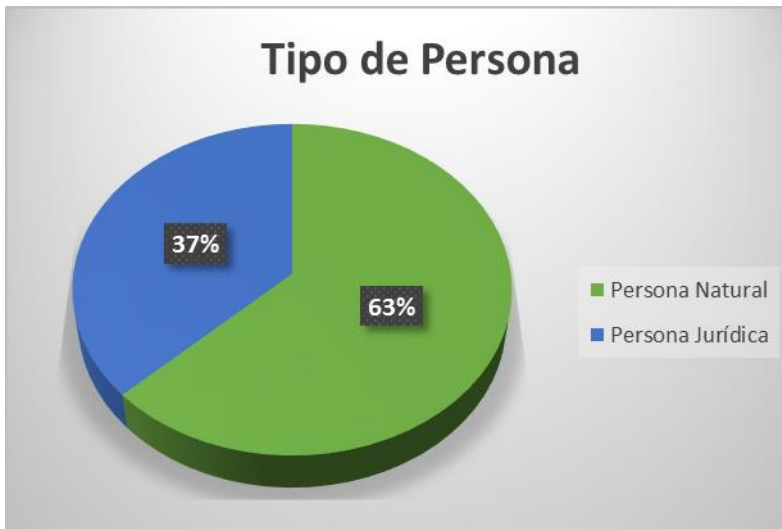
## 2. Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

Esta variable tiene que ver con la solicitud e inquietudes del material elaborado por el CNMH, donde se reflejan los ciudadanos que realizan la solicitud escrita o verbal, interesados en adquirir dicho material, dando cumplimiento a las resoluciones de la Dirección General del CNMH, se les informa que el material puede ser



descargado por la pagina web o que se encuentra de manera fisica para consulta en el Centro de documentación de la Entidad o o en las Bibliotecas Públicas. A continuación se define un resumen gráfico, así:

### 2.1. Tipo de Persona



### 2.2. Material e informes del CNMH solicitados

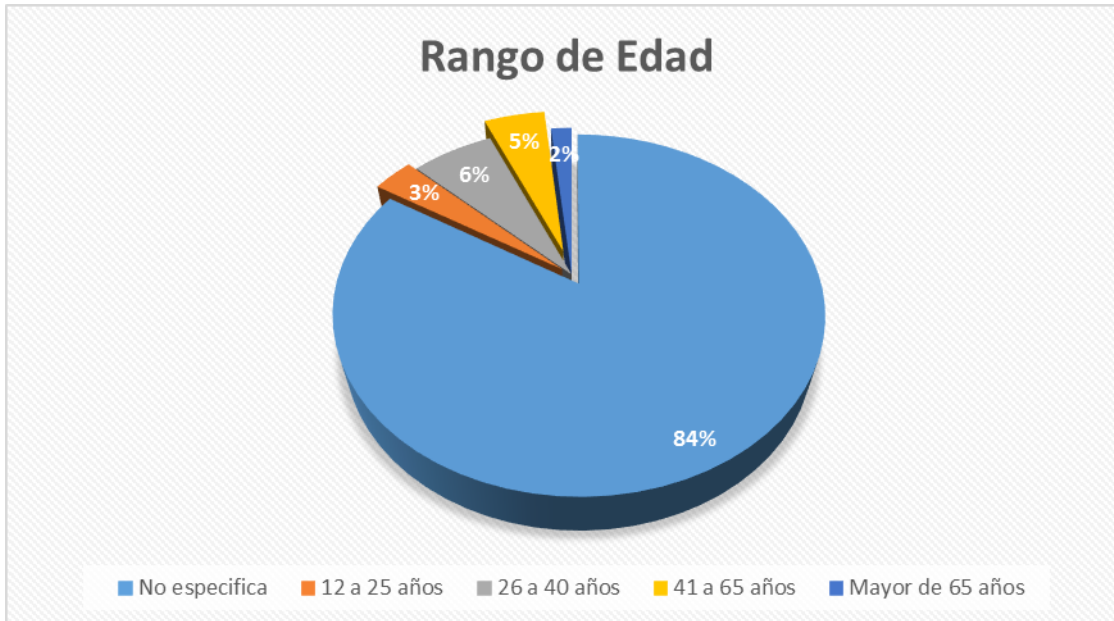
El material que más solicitó la ciudadanía de 9 peticiones radicadas en el CNMH, corresponde a los siguientes títulos bibliográficos con un total de 13 publicaciones solicitadas:





### 2.3. Rangos aproximados de edad de los peticionarios

En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas que no especificaron su edad.



### 3. Otras consultas en el CNMH

Esta variable tiene como propósito plasmar consultas las cuales solo algunos profesionales, profesionales especializados y contratistas tienen frente a éstas el conocimiento específico y técnico de la información que se puede brindar al ciudadano. A continuación se proyecta un resumen gráfico, así:

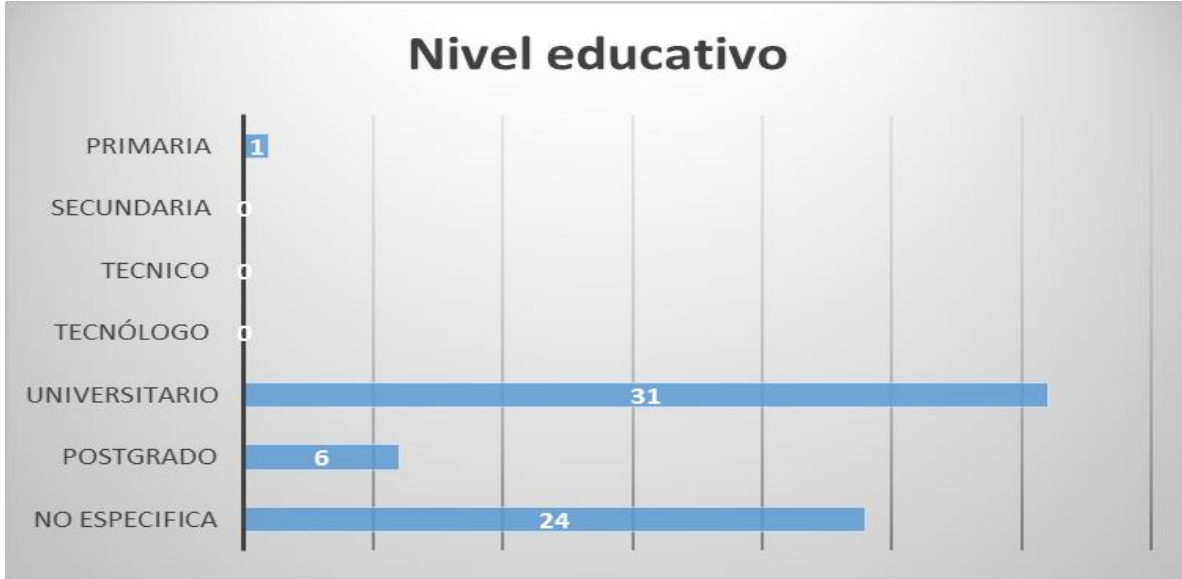
#### 3.1. Temas de consulta

Aquí se presenta la razón de consulta de los ciudadanos





### 3.2. Nivel Educativo de los peticionarios



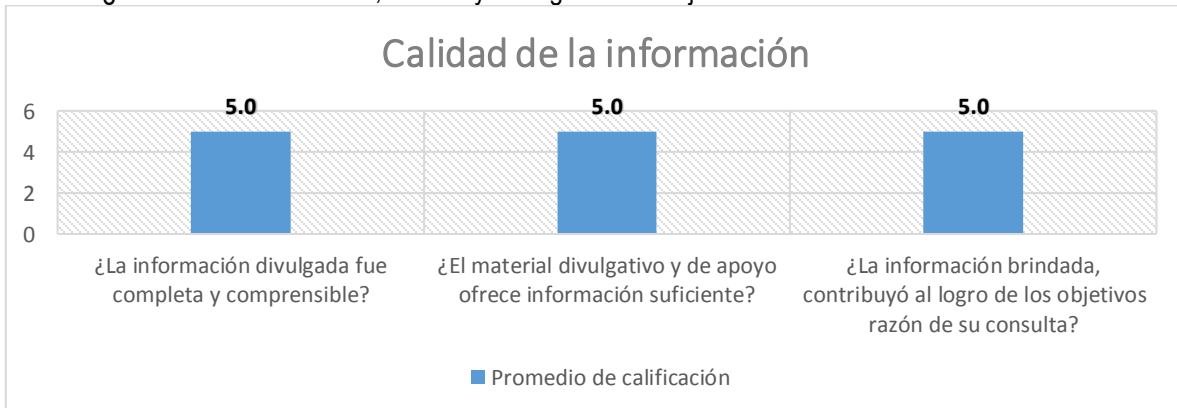
### 4. Encuestas de satisfacción

Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, en los meses de enero y febrero de 2020 se realizaron 26 encuestas, discriminando su resultado, así:

#### 4.1. Calidad de la información.

En este ítem denotan 3 preguntas que componen la calidad de la información, estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida.

- ¿La información divulgada fue completa y comprensible?
- ¿El material divulgativo y de apoyo ofrece información suficiente?
- ¿La información brindada, contribuyó al logro de los objetivos razón de su consulta?





#### 4.2. Calidad de la atención

En este ítem se denotan 2 preguntas que componen la calidad de la atención.

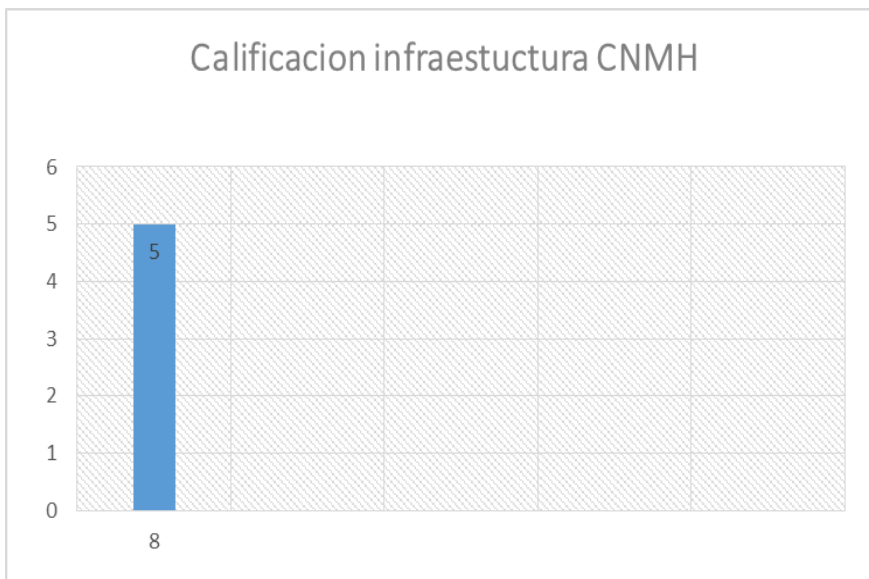
- ¿El funcionario o contratista que lo atendió, fue amable, respetuoso y demostró interés en su consulta?
- ¿El tiempo de espera para ser atendido por parte del funcionario o contratista fue razonable?



#### 4.3. Satisfacción general con la infraestructura del CNMH

Solo se evalúa un aspecto respecto del espacio físico del CNMH y el punto de servicio al ciudadano.

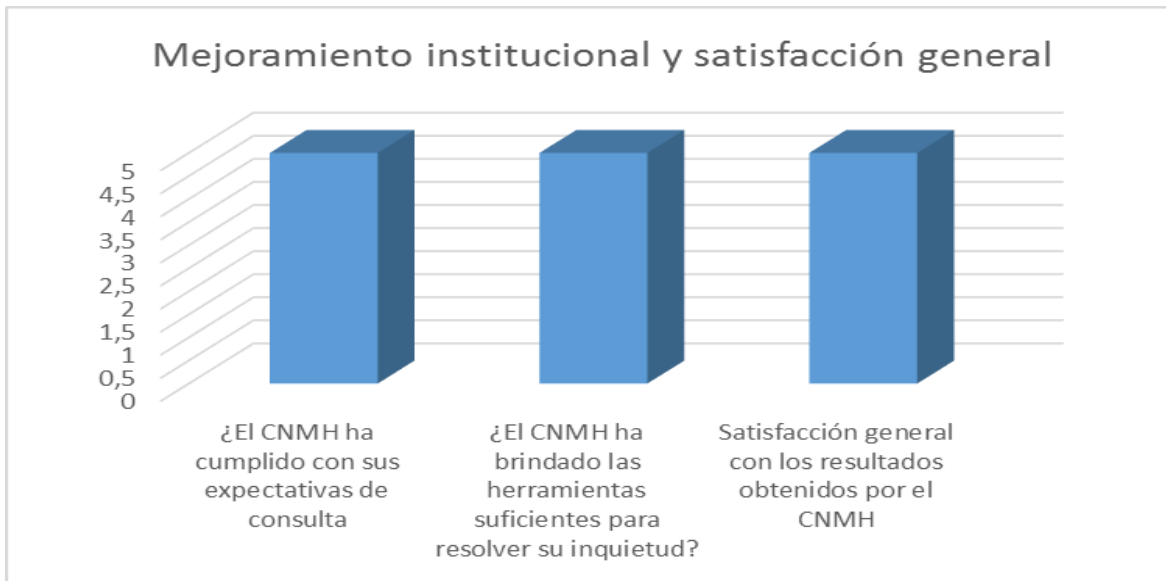
- Satisfacción general con el espacio físico.





#### 4.4. Mejoramiento institucional y Satisfacción General

- ¿El CNMH ha cumplido con sus expectativas de consulta
- ¿El CNMH ha brindado las herramientas suficientes para resolver su inquietud?
- Satisfacción general con los resultados obtenidos por el CNMH



Elaboró: Profesional Especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano  
Revisó y Aprobó: Juana Carolina Fuentes Mercado