



Informe Atención al Ciudadano noviembre y diciembre 2017

En los meses de noviembre y diciembre se atendieron 148 PQRSD, cuya razón de consulta fueron direccionadas a las dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica.

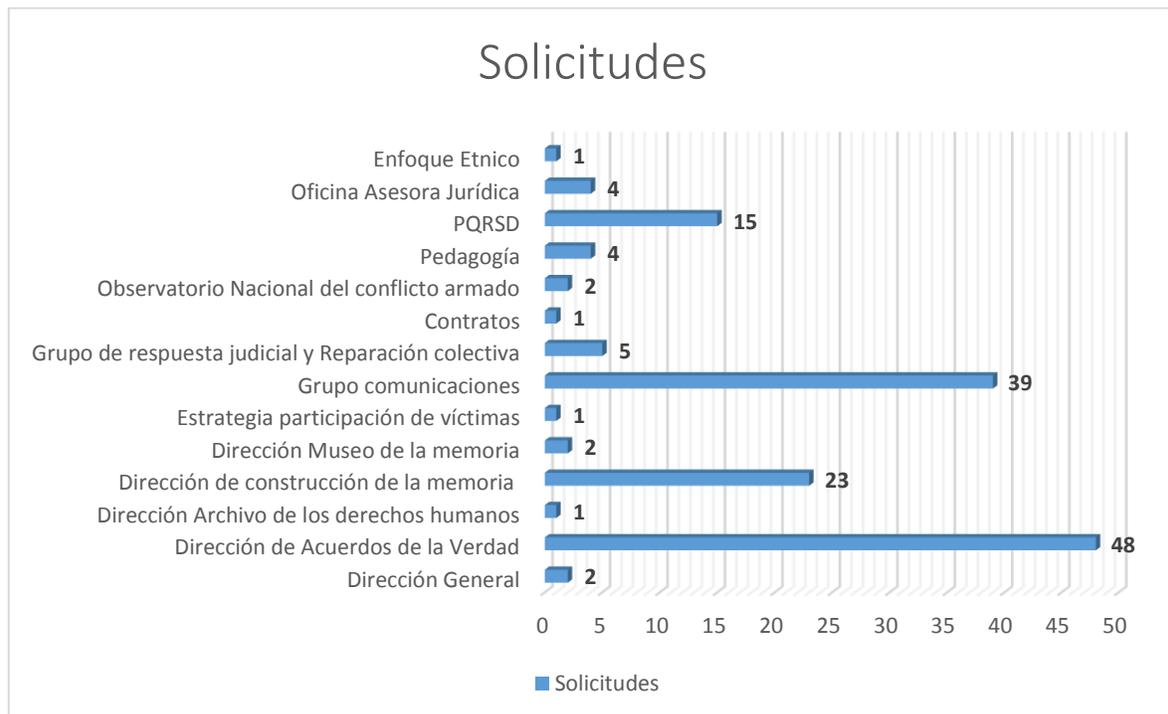
El punto de atención al ciudadano del CNMH es coordinado por un profesional especializado y atendido por un contratista, con el compromiso de atender a todos los ciudadanos que se comuniquen por medio de las PQRSD o que se acerquen a las instalaciones de la Entidad para resolver sus solicitudes, inquietudes y dar información clara, precisa y completa de manera respetuosa.

En el intervalo de tiempo del presente documento se evidencian 3 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

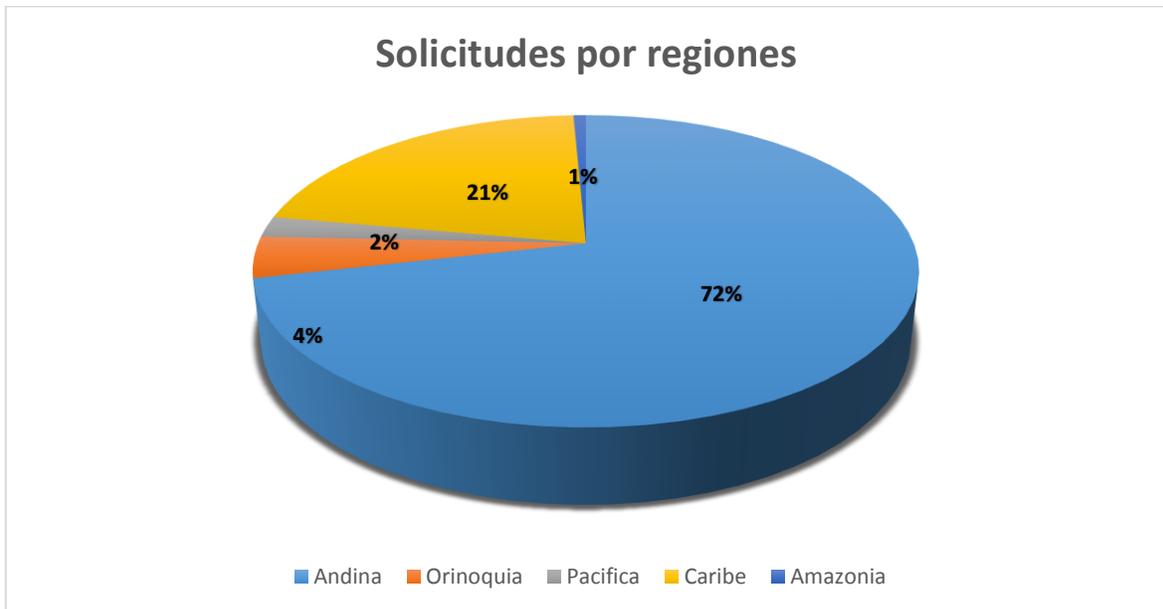




1.2. Solicitudes generales por país



1.3. Solicitudes generales por Región

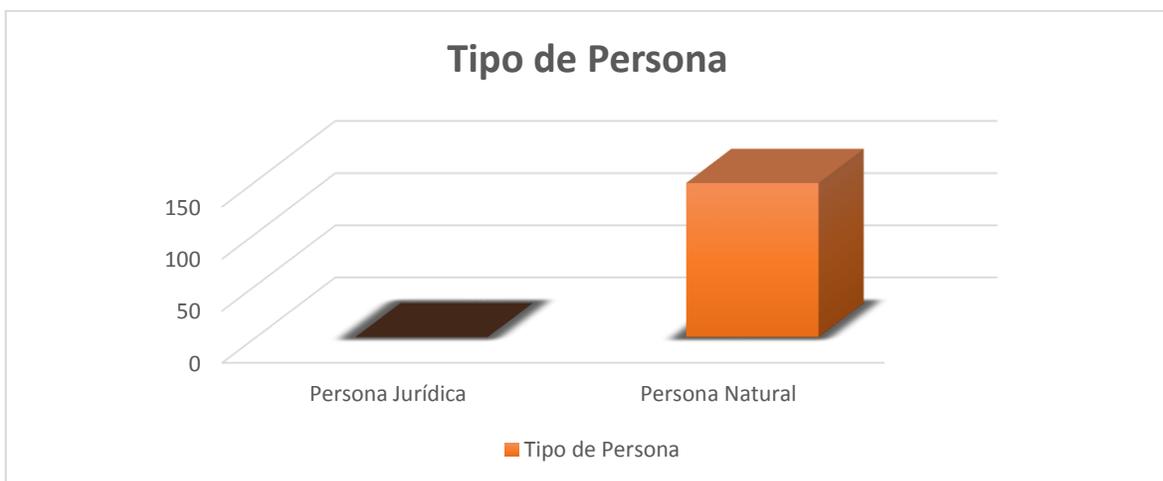




2. Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

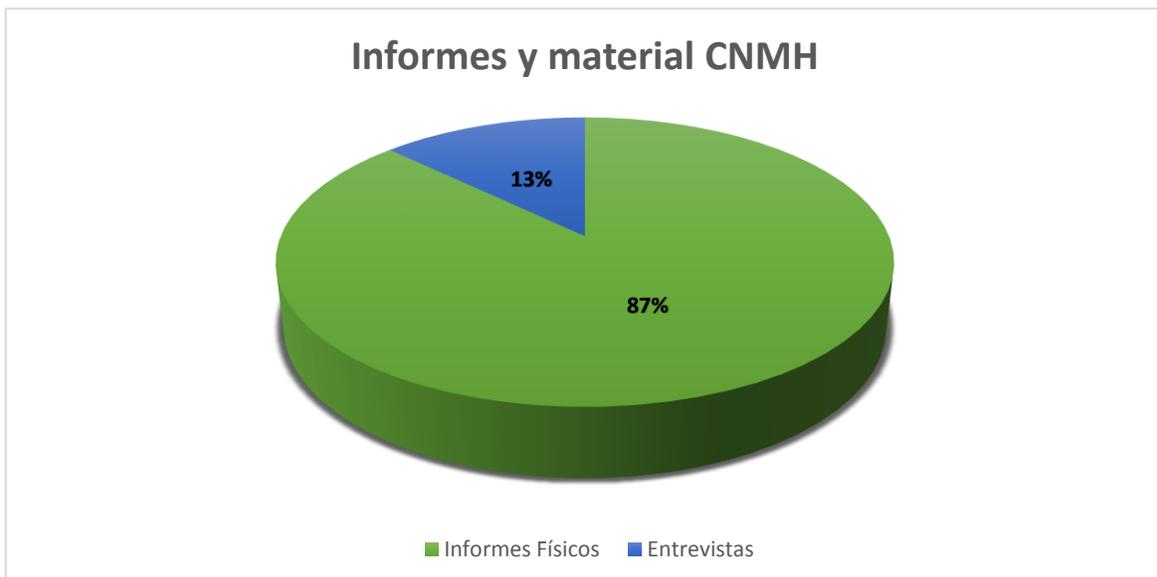
Esta variable tiene que ver con la solicitud e inquietudes del material elaborado por el CNMH, donde se reflejan los ciudadanos que realizan la solicitud escrita o verbal, interesados en adquirir dicho material, dando cumplimiento a las resoluciones de la Dirección General del CNMH, se les informa que el material puede ser descargado por la página web o que se encontraban de manera física para consulta en el Centro de documentación de la Entidad 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

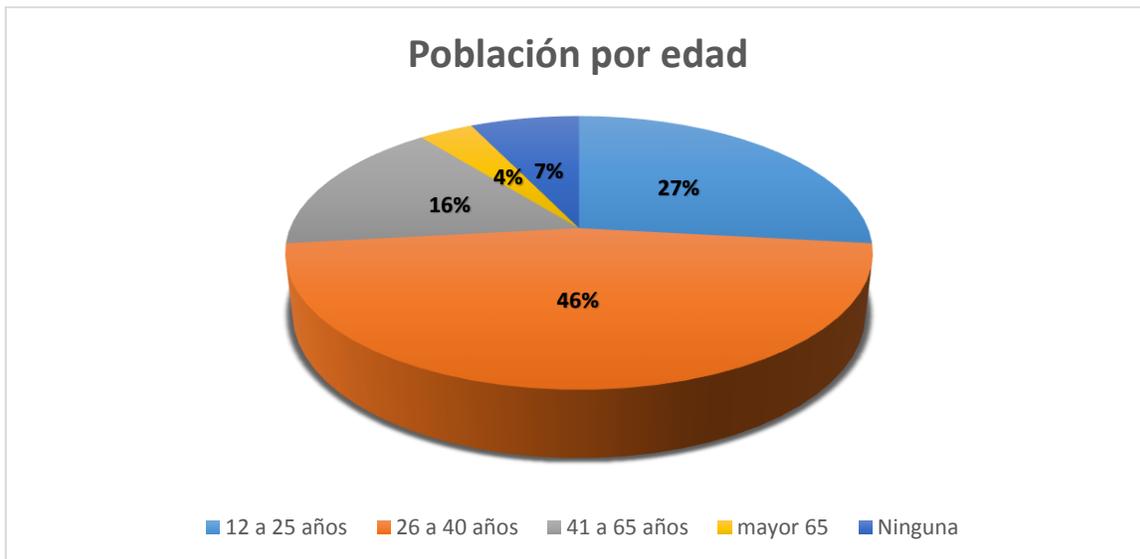
Entre el material que más solicitó la ciudadanía, se relacionan los siguientes informes y material, así:





2.3. Rangos aproximados de edad de los peticionarios

En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas cuya edad oscilaba entre los 26 y 40 años.



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 estas el conocimiento específico y técnico de la información que se puede brindar al ciudadano. A continuación se proyecta un resumen gráfico, así:

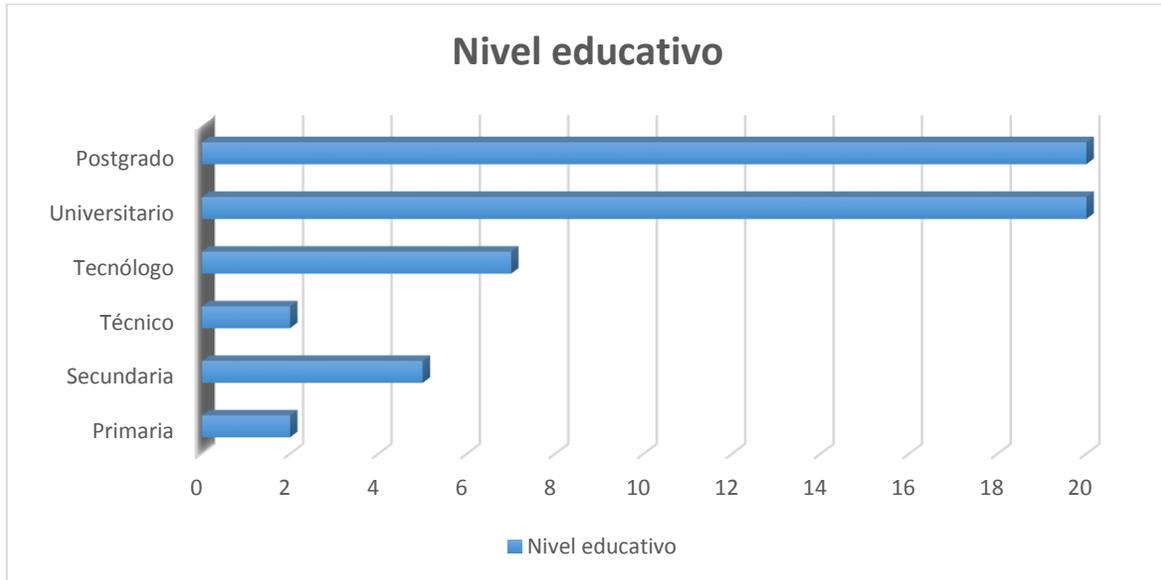
3.1. Temas de consulta

Aquí se presenta la razón de consulta de los ciudadanos





3.2. Nivel Educativo de los peticionarios



Elaboró: Laura Alejandra Burgos Escobar
Revisó y aprobó: Luz Myriam Devis Briceño
Fecha de elaboración: 28 febrero 2018