

## Informe Atención al Ciudadano marzo y abril de 2020

En los meses comprendidos entre marzo y abril de 2020, se atendieron 70 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PRQSD y una (1) Acción de tutela, 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.

El día 17 de marzo de 2020 mediante el decreto 417 el Gobierno Nacional declara estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, por el cual el CNMH mediante la circular 009 del 23 de marzo de 2020 dicta aislamiento obligatorio preventivo para todos por Covid 19, en el que establece en el punto N. 3: *Trabajo en casa vía remota manteniendo conexión permanente con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos de cada dependencia*, por lo que a partir de esa fecha no tenemos visitas, ni encuestas de ciudadanos de manera presencial.

Es importante resaltar que el 28 de marzo de 2020 el Presidente de la Republica mediante el decreto 491 en el Artículo 5 declara: *La ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

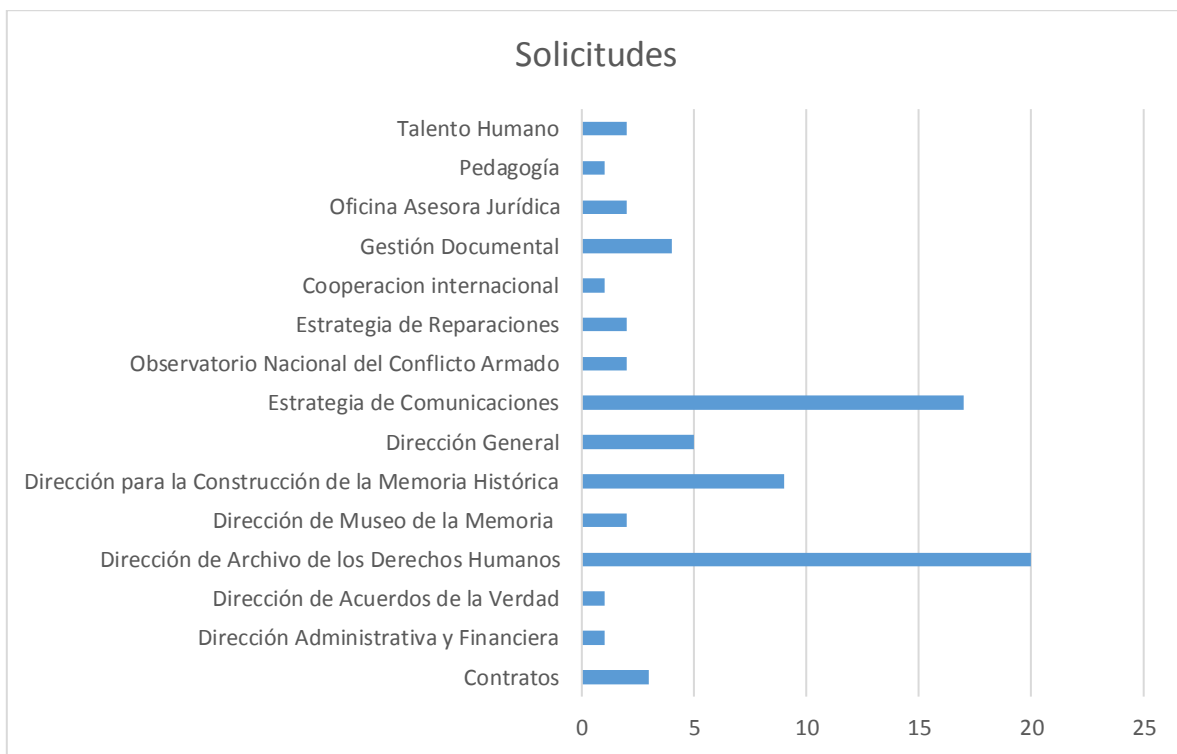
En el intervalo de tiempo del presente documento se evidencian 4 variables principales de consulta por parte de los ciudadanos, así:

### 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

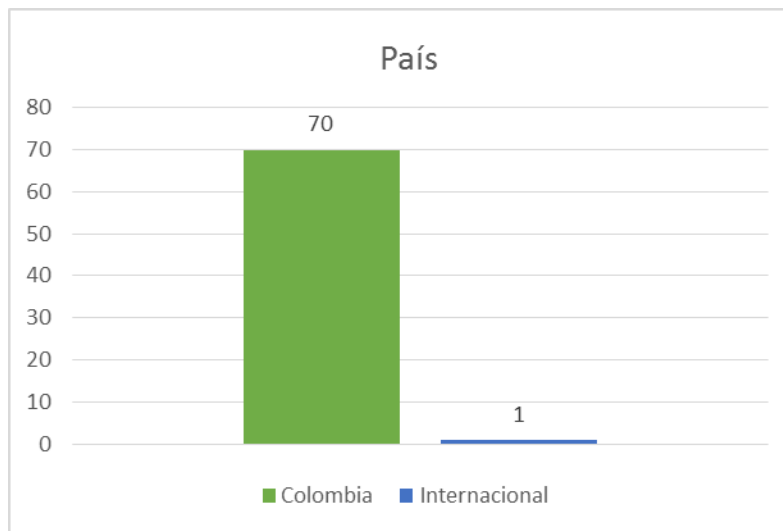
lo señala el numeral 3 del artículo 145 de la Ley 1448 de 2011. A continuación, se presenta un resumen gráfico, así:

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





### 1.2 Solicitudes generales por país



### 1.3 Solicitudes generales por Región

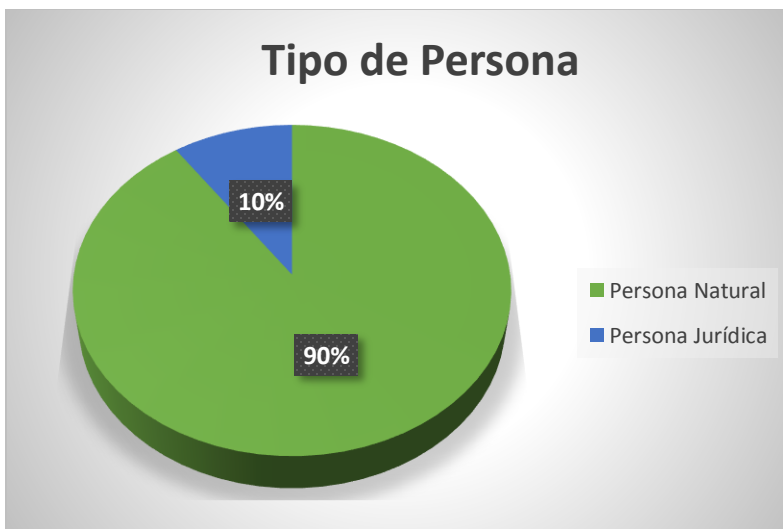


## 2 Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

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

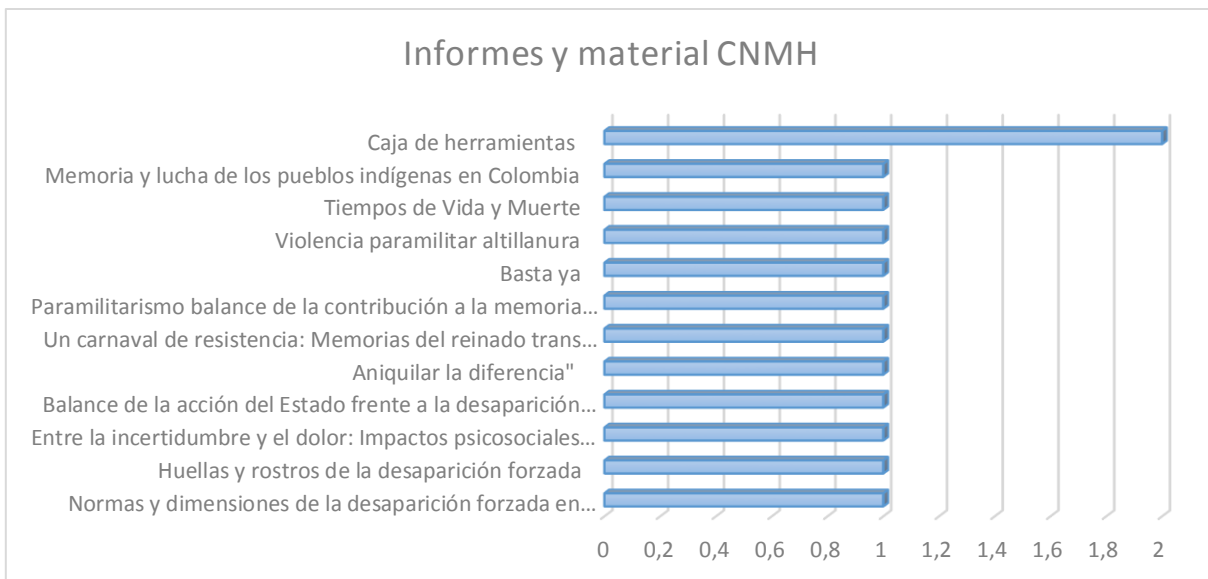
descargado por la página web o que se encuentra de manera física para consulta en el Centro de documentación de la Entidad o en las Bibliotecas Públicas. A continuación se define un resumen gráfico, así:

## 2.1 Tipo de Persona



## 2.2 Material e informes del CNMH solicitados

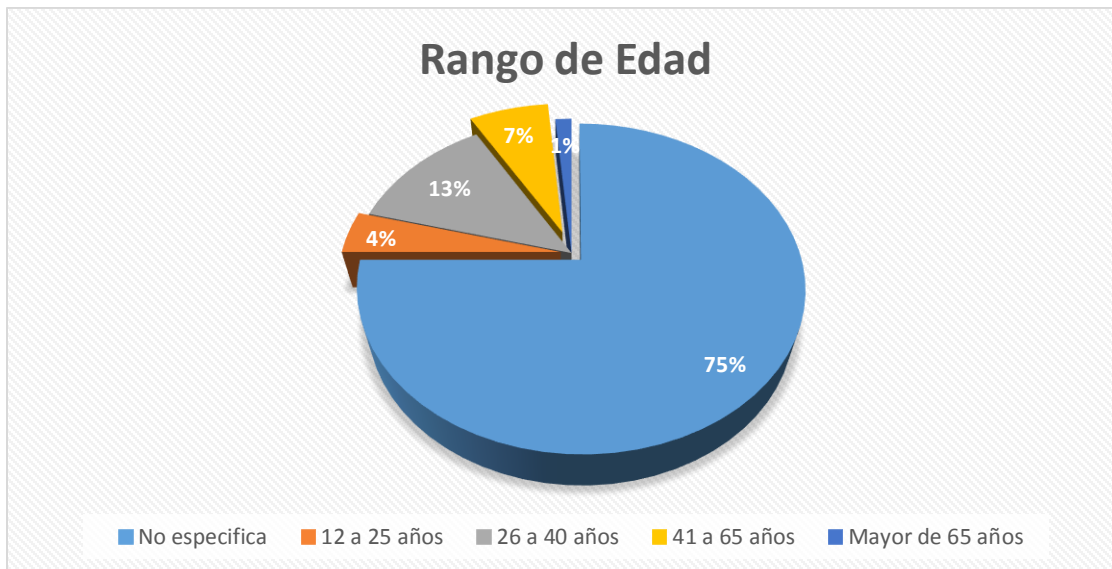
El material que más solicitó la ciudadanía de 9 peticiones radicadas en el CNMH, corresponde a los siguientes títulos bibliográficos con un total de 13 publicaciones solicitadas:





### 2.3 Rangos aproximados de edad de los peticionarios

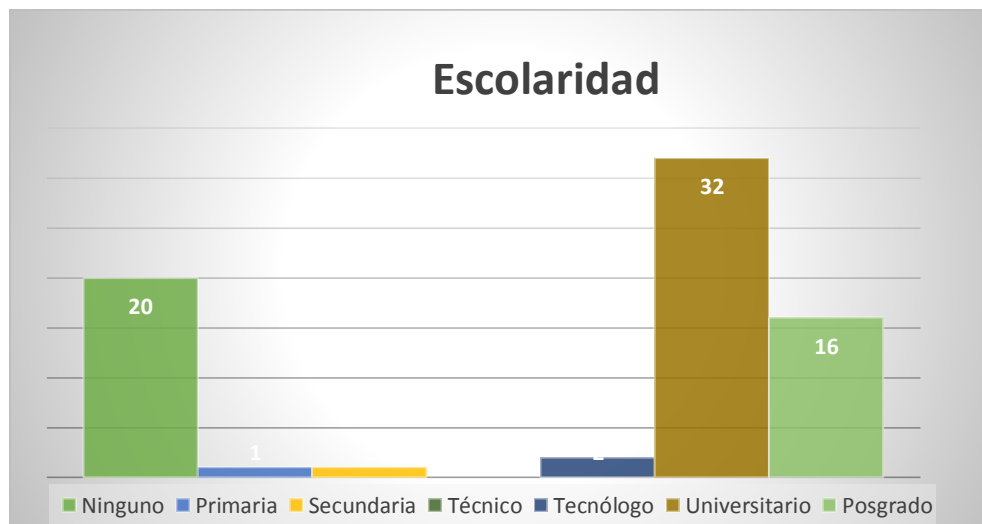
En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas que no especificaron su edad.



### 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 Nivel Educativo de los peticionarios



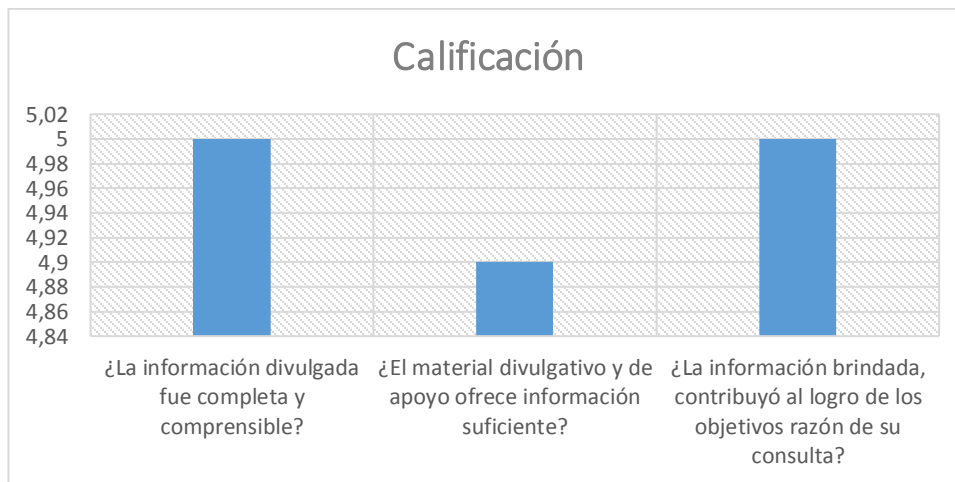
#### 4 Encuestas de satisfacción

Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, en los meses de marzo y abril de 2020 se realizaron 7 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.

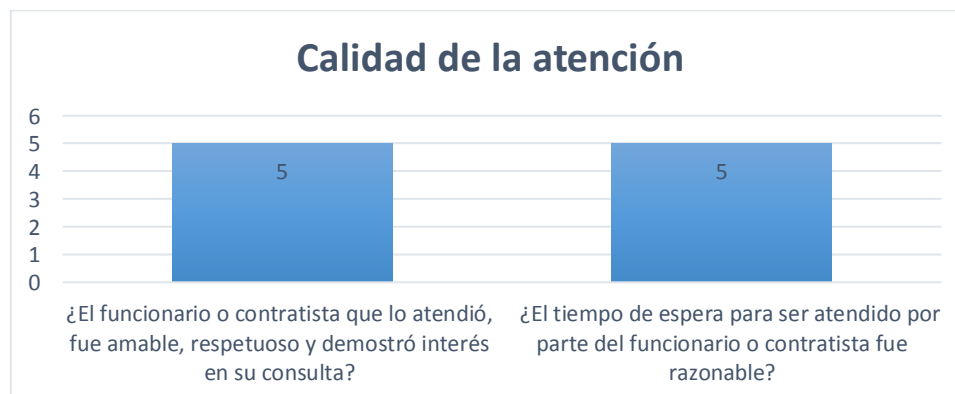
- ¿La información divulgada fue completa y comprensible?
- ¿El material divulgativo y de apoyo ofrece información suficiente?
- ¿La información brindada, contribuyó al logro de los objetivos razón de su consulta?



##### 4.2 Calidad de la atención

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

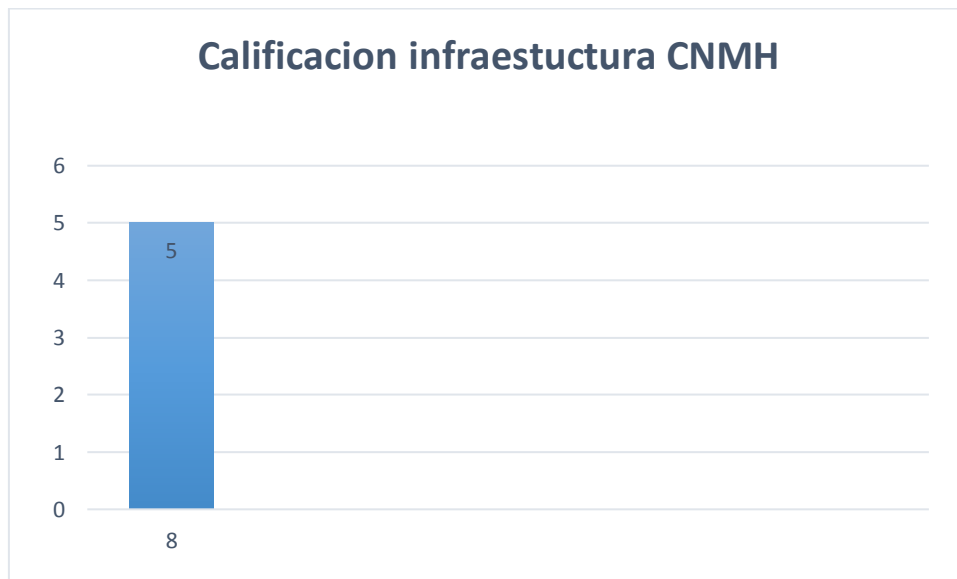
- ¿El funcionario o contratista que lo atendió, fue amable, respetuoso y demostró interés en su consulta?
- ¿El tiempo de espera para ser atendido por parte del funcionario o contratista fue razonable?



### 4.3 Satisfacción general con la infraestructura del CNMH

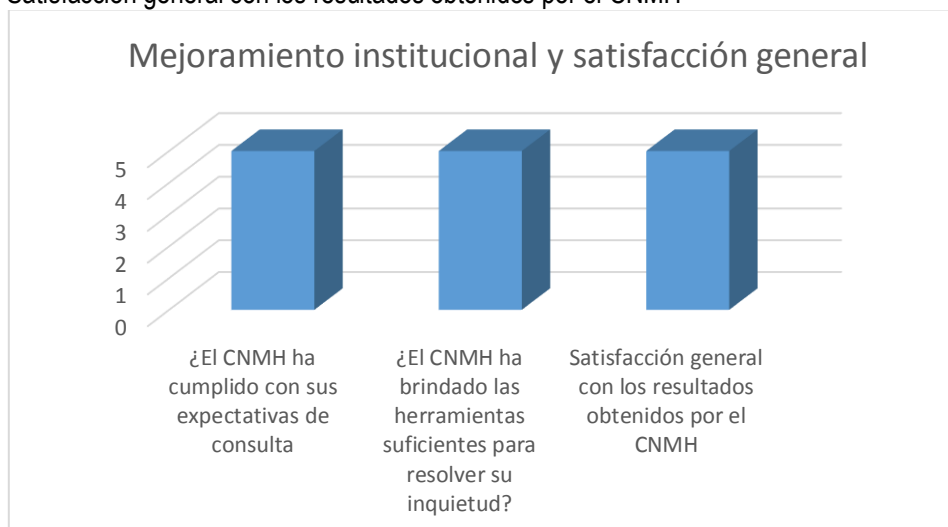
Solo se evalúa un aspecto respecto del espacio físico del CNMH y el punto de servicio al ciudadano.

- 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: Juana Carolina Fuentes Mercado-Profesional Especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano  
Yudy Angélica Ovalle-Contratista

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