

Informe Atención al Ciudadano Septiembre y Octubre de 2020

El informe presenta cinco (5) aspectos importantes con relación a la atención al ciudadano; el primero son las PQRSD que recibe CNMH por medio del formulario WEB y la ventanilla de radicación, el segundo son las encuestas de satisfacción del ciudadano vinculadas al correo electrónico de respuesta enviada, el tercero sobre el seguimiento de las redes sociales de CNMH, el cuarto el chat institucional y el quinto los Mensajes de Niños, Niñas y adolescentes enviados desde el micrositio Travesía por la memoria en la sección Sabios exploradores del Centro Nacional de Memoria Histórica.

En los meses comprendidos entre Septiembre y Octubre de 2020, se atendieron 269 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PRQSD, cuya razón de consulta fueron direccionadas a las dependencias de la Entidad.

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.*

Por otro lado la atención de cuentas de redes sociales Twitter, Facebook e Instagram: @CentroMemoriaH es coordinado por el profesional Especializado de la Estrategia de Comunicaciones y atendida por un contratista, el cual incluye el canal de interacción en YouTube, el Chat Institucional se encuentra a cargo por la oficina de Atención al Ciudadano.

El Micrositio Travesía por la memoria es una iniciativa que contribuye a la reconstrucción de la Memoria Histórica permitiendo que los Niños, Niñas y Adolescentes cuenten e interpreten las vivencias de manera diferenciada del conflicto armado, la sociedad y el estado.

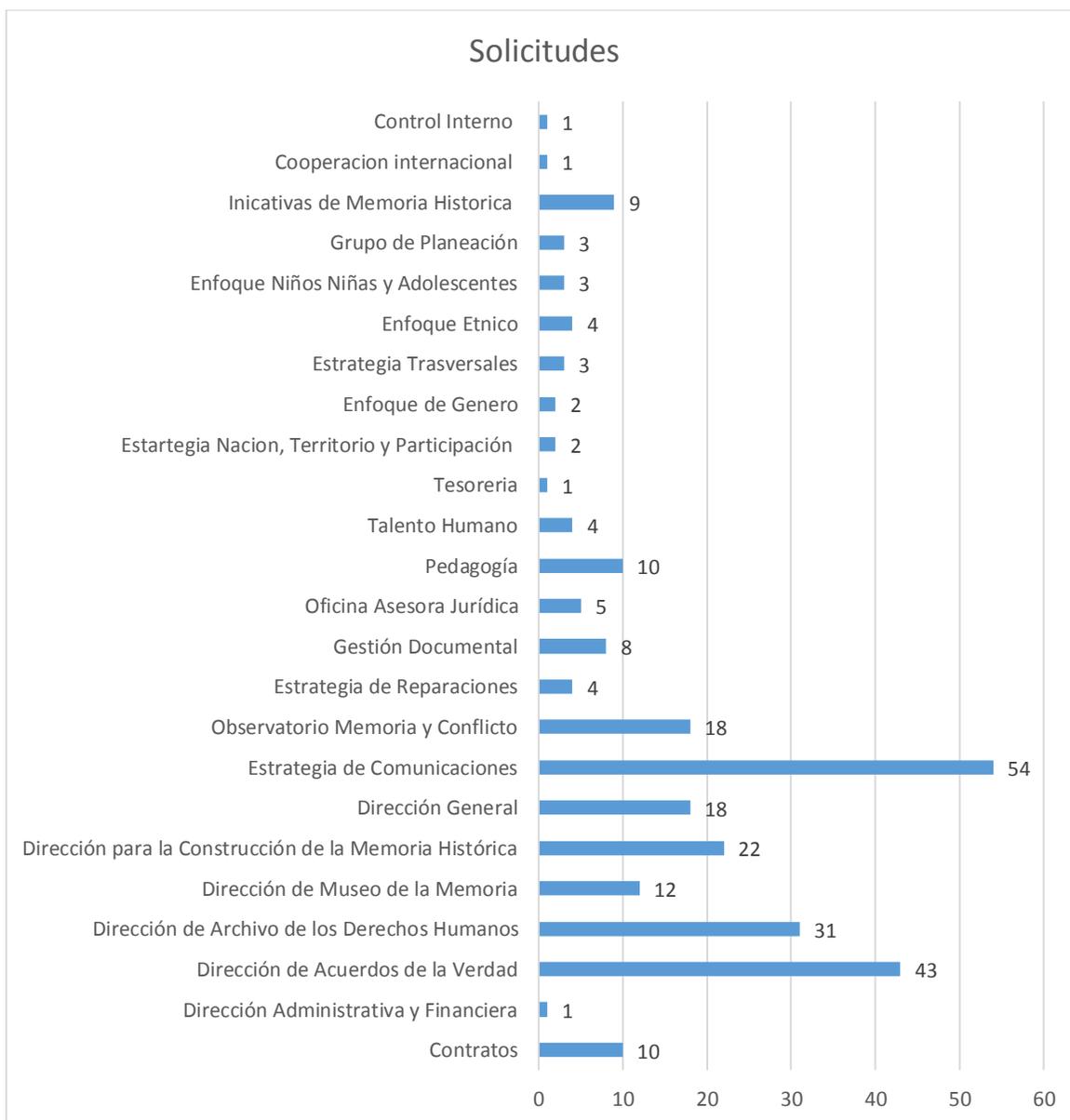
En el intervalo de tiempo del presente documento se evidencian 5 variables principales de consulta por parte de los ciudadanos, así:



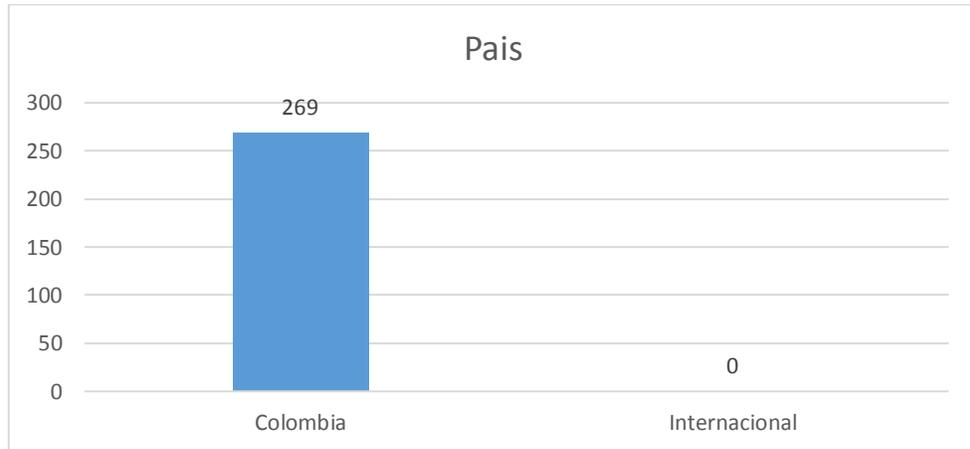
1. Variable de consultas generales en el CNMH

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:

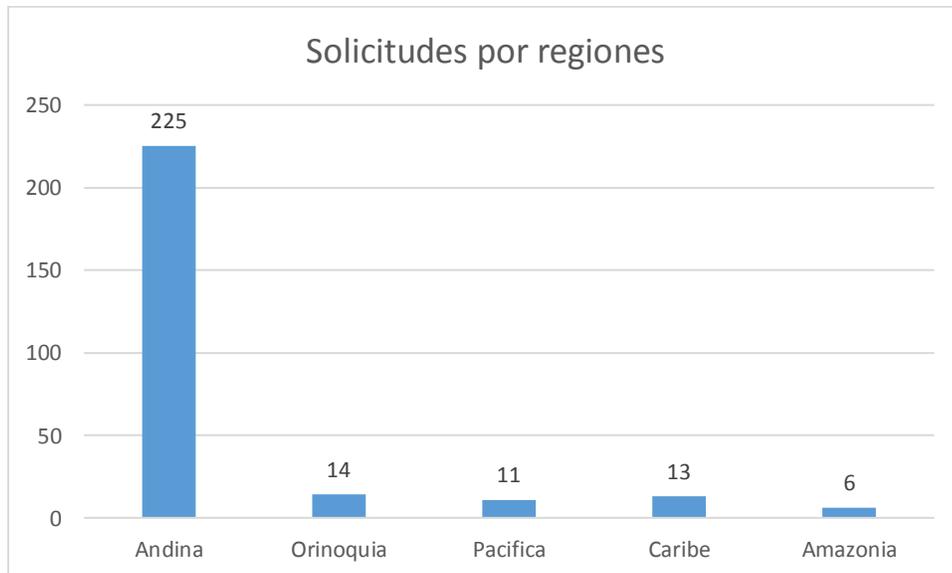
1.1 Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD



1.2 Solicitudes generales por país



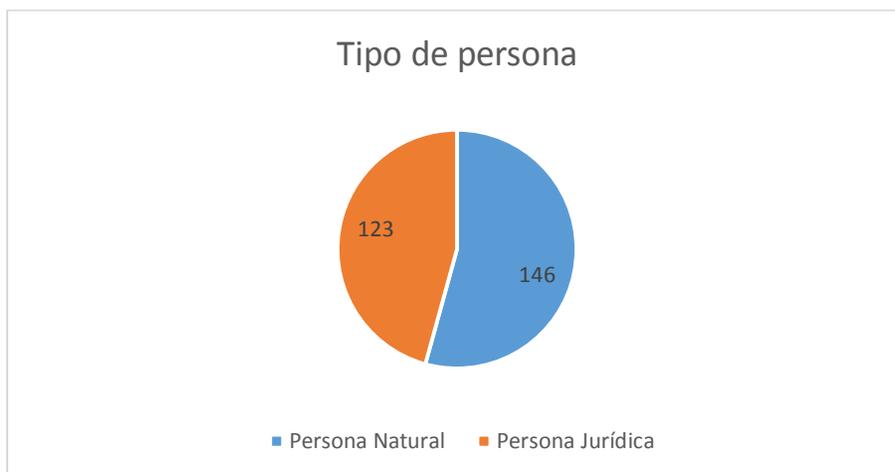
1.3 Solicitudes generales por Región



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

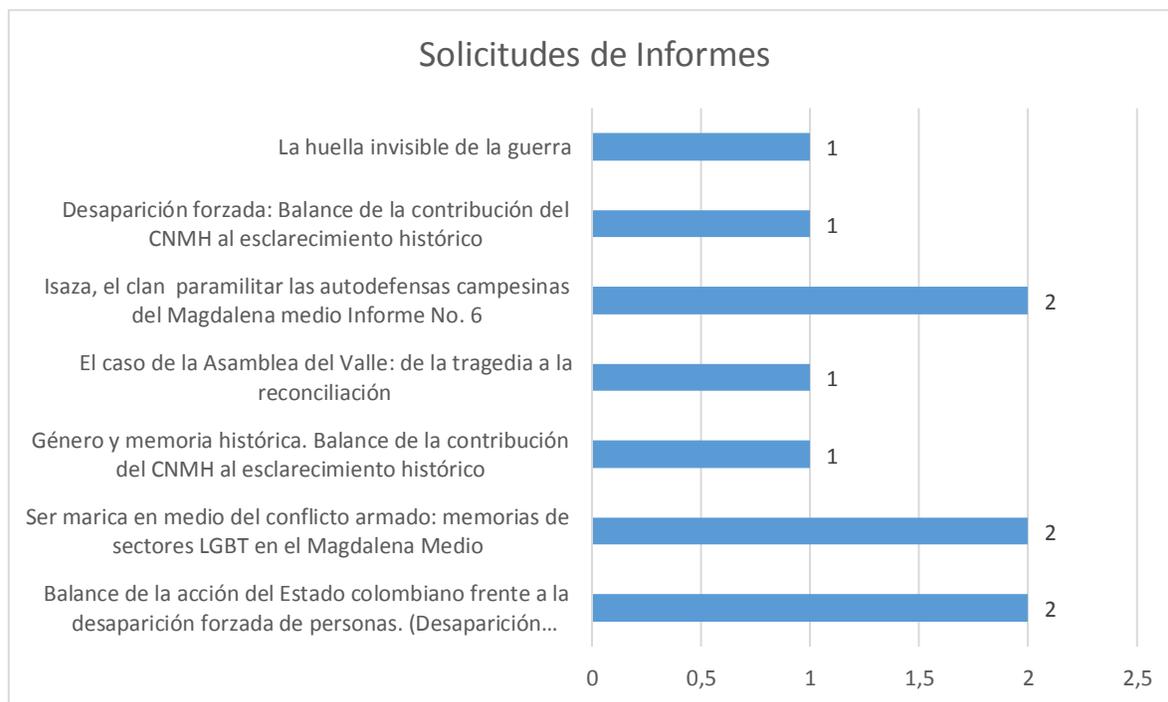
Esta variable tiene que ver con la solicitud e inquietudes del material elaborado por el CNMH, donde se reflejan los ciudadanos que realizan la solicitud escrita o verbal, interesados en adquirir dicho material, dando cumplimiento a las resoluciones de la Dirección General del CNMH, se les informa que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

1.5 Tipo de Persona



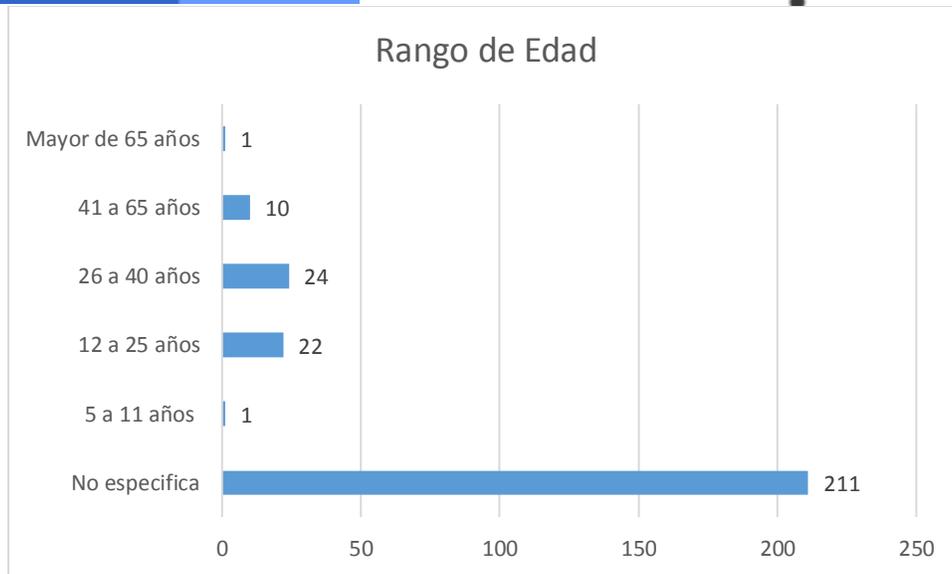
1.6 Material e informes del CNMH solicitados

El material que más solicitó la ciudadanía de 6 peticiones radicadas en el CNMH, corresponde a los siguientes títulos bibliográficos con un total de 10 publicaciones solicitadas:



1.7 Rangos aproximados de edad de los peticionarios

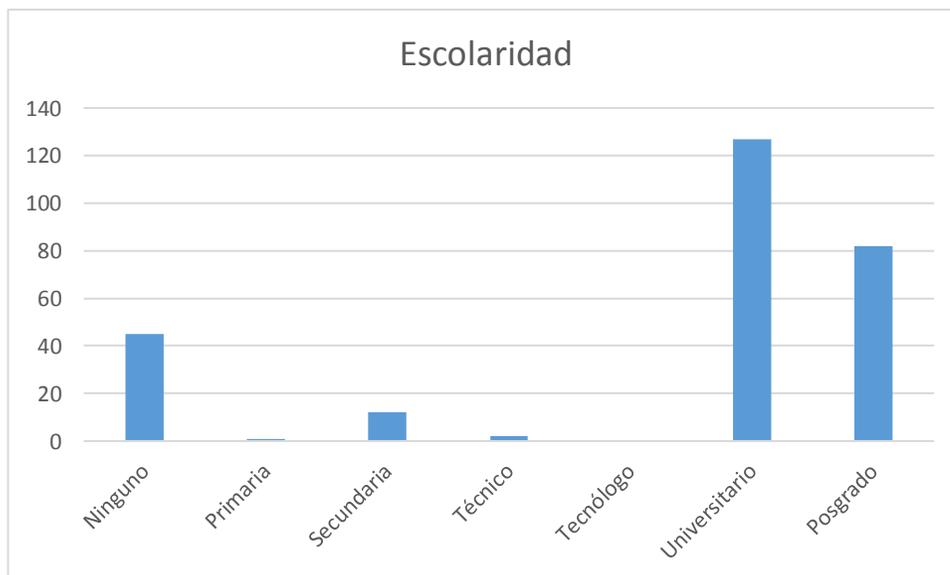
En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas que no especificaron su edad.



1.8 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:

1.9 Nivel Educativo de los peticionarios

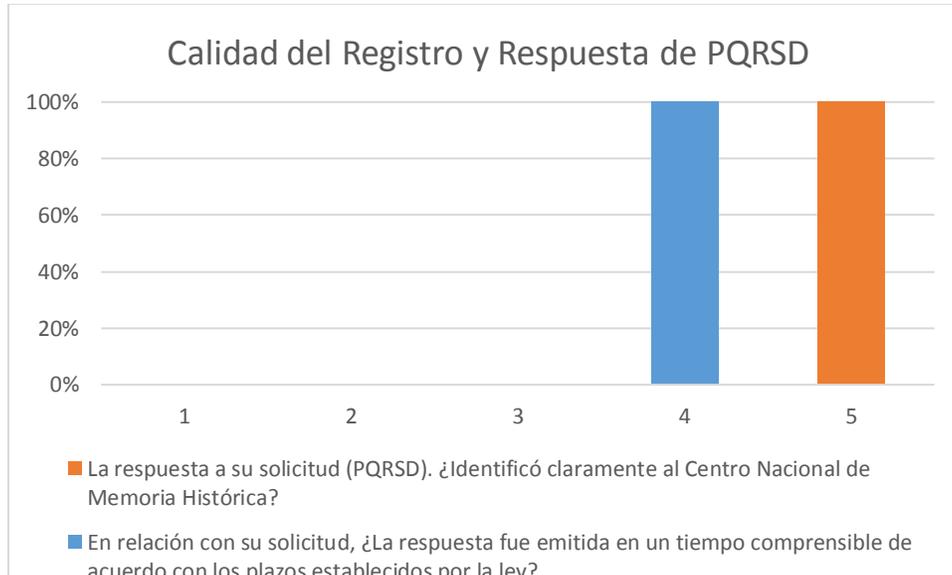


2 Encuestas de satisfacción

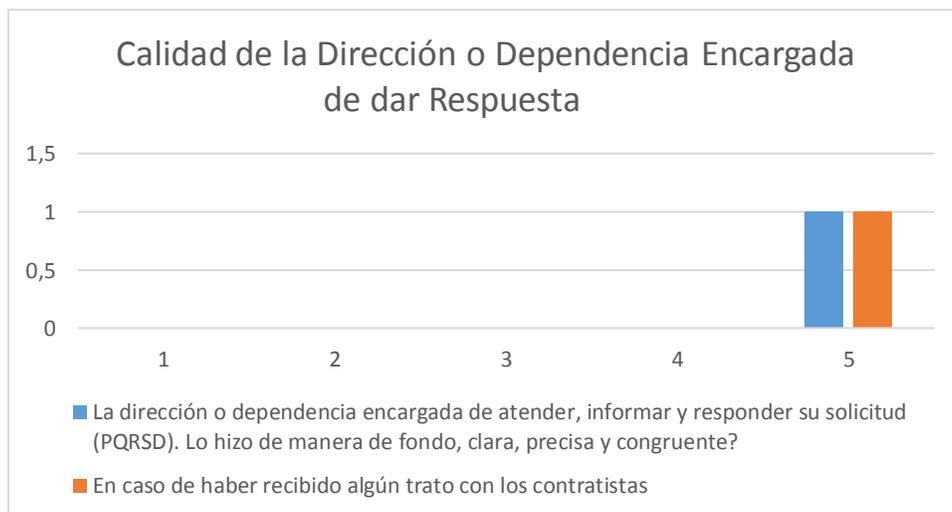
Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, en los meses de septiembre y octubre de 2020 realizaron 1 encuesta por los ciudadanos, disponible en la página.

El formulario virtual contiene 7 preguntas que componen la calidad de la información, estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida.

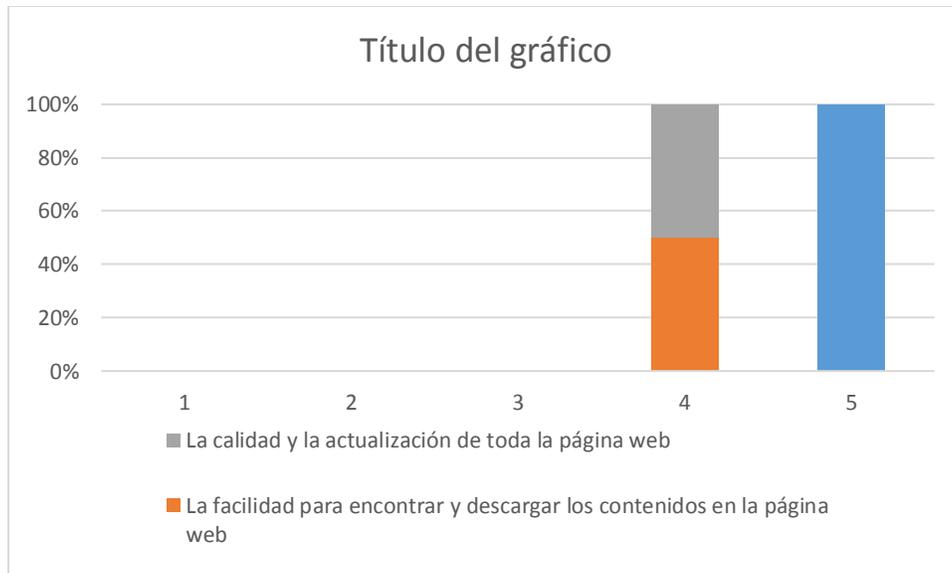
2.1 Calidad del Registro y Respuesta de PQRSD



2.2 Calidad de la Dirección o Dependencia Encargada de dar Respuesta

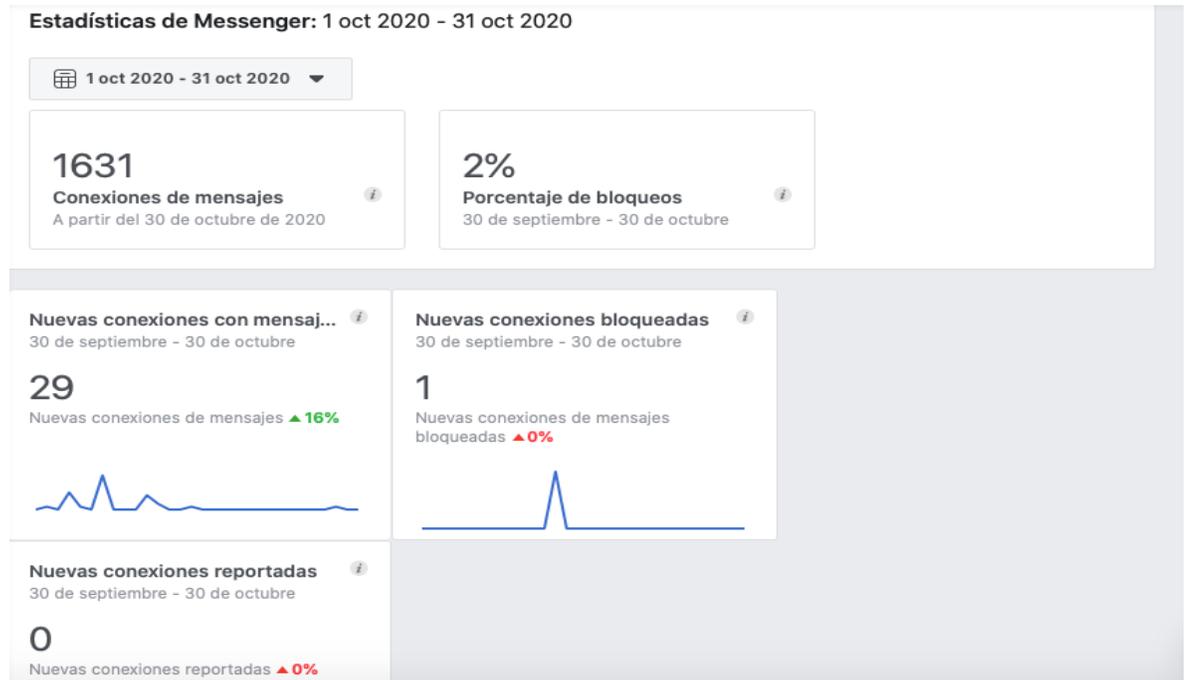


2.2 Página Web



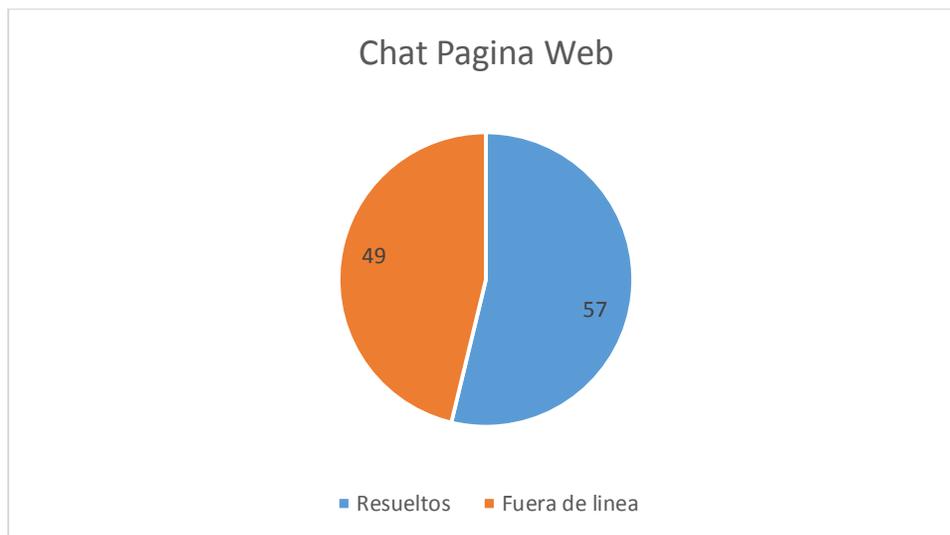
3. Atención al ciudadano frente a las redes sociales del CNMH.

A continuación, adjunto la estadística que se generaron en Facebook en el mes de Septiembre y Octubre, respectivamente.



4. Chat Institucional

Esta variable arroja el resultado del ciudadano frente a la atención brindada por el chat de la página web, sobre sus inquietudes o consultas presentadas por medio de este, en los meses de septiembre y octubre de 2020 realizaron 106 chats, en lo que se puede visibilizar que más del 50% de estos fueron resueltos.



5. Mensajes de Niños, Niñas y adolescentes enviados desde el micrositio Travesía por la memoria en la sección Sabios exploradores del Centro Nacional de Memoria Histórica.

A través de EL TESORO ESCONDIDO... UNA TRAVESIA POR LA MEMORIA, el CNMH propone un camino, entre otros posibles, que con recursos didácticos, lúdicos y artísticos invitan a los niños y niñas a conocer nuevos amigos, con quienes adentrarse en un viaje imaginario de exploración – indagación de su pasado, el de sus familiares y el de sus comunidades para encontrar un tesoro escondido. En este camino, los niños, niñas y adolescentes son protagonistas de la travesía, a partir de la cual reconocerán sus capacidades para aportar a la memoria histórica del país.

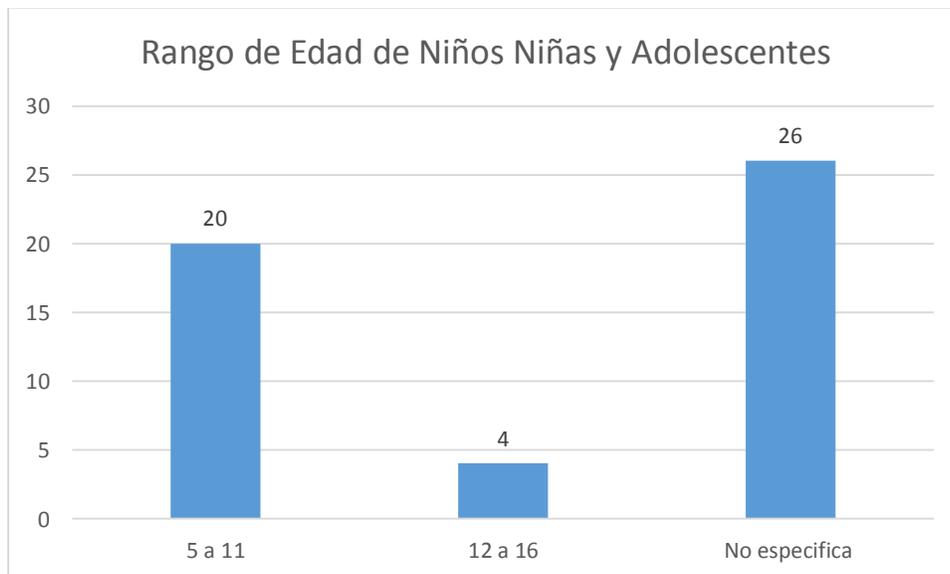
Nota: En este link es posible profundizar en el tema de memoria histórica, así como en herramientas pedagógicas para trabajarla:

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/travesiaporlamemoria/sabios-exploradores/index.html>

5.1 En la Página web los niños, niñas y adolescentes enviaron 50 mensajes donde expresaron su pensamiento al momento de preguntarles ¿Cómo te sueñas a Colombia en paz? Y estos fueron algunas de las respuestas:

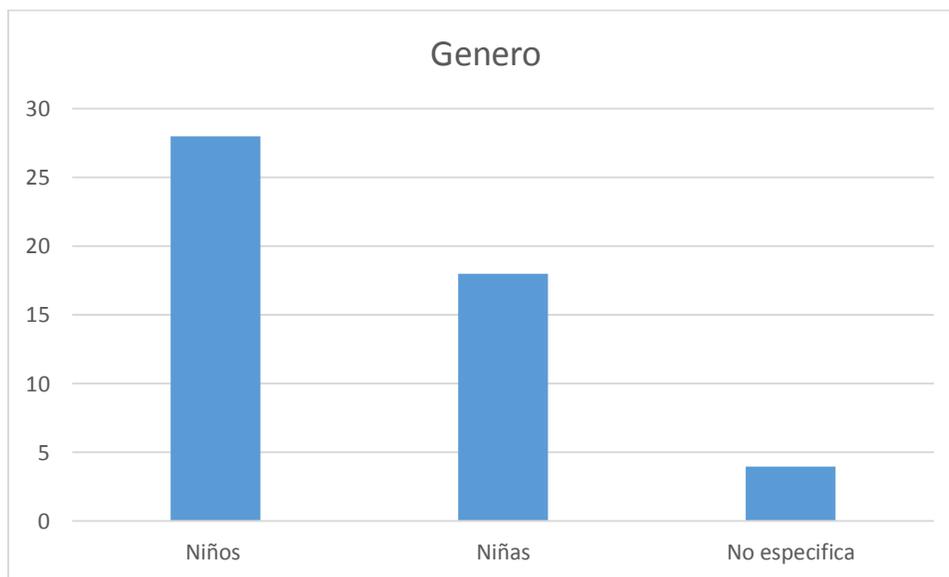


5.2 Rango de edad





5.3. Genero



Elaboró: Yudy Angélica Ovalle Macías –Contratista
Revisó: Juana Fuentes- Profesional Especializado