

## Informe Atención al Ciudadano Abril, Mayo y Junio de 2021

El informe presenta aspectos importantes con relación a la atención al ciudadano. El primer aspecto son las PQRSD que recibe Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH por medio del formulario WEB, la ventanilla de radicación y el chat institucional.

En los meses comprendidos entre Abril, Mayo y Junio de 2021, se atendieron 301 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PRQSD, 4 Acciones de Tutela y 6 Recursos de Reposición en subsidio de Apelación, para un total de 311 Radicaciones en la Plataforma de Gestión Documental y sus objetos de consulta fueron direccionados 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, de manera precisa y siempre guardando el debido respeto.

El día 25 de febrero de 2021 mediante el Decreto 206, el Ministerio del interior regula la fase de Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable y Reactivación Económica Segura, que regirá en la República de Colombia en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. Por lo cual, el CNMH mediante Circular 009 del 1 de marzo de 2021 aplica lineamientos para garantizar el retorno gradual, progresivo y seguro de los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios o de apoyo a la gestión. Por lo tanto, el retorno a la atención presencial a la ciudadanía también se realiza de forma progresiva en horarios flexibles de atención. No obstante, durante los meses de Enero y Febrero de la presente anualidad, no se recibieron atenciones presenciales en las instalaciones físicas de la Entidad. Por otro lado, el Chat Institucional se encuentra a cargo de la oficina de Atención al Ciudadano.

Ahora bien, el 28 de marzo de 2020 el Presidente de la Republica mediante el Artículo 5 del Decreto 491 en el marco de la declaración nacional de emergencia sanitaria, amplió los términos para atender las peticiones establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera:

*“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.”*

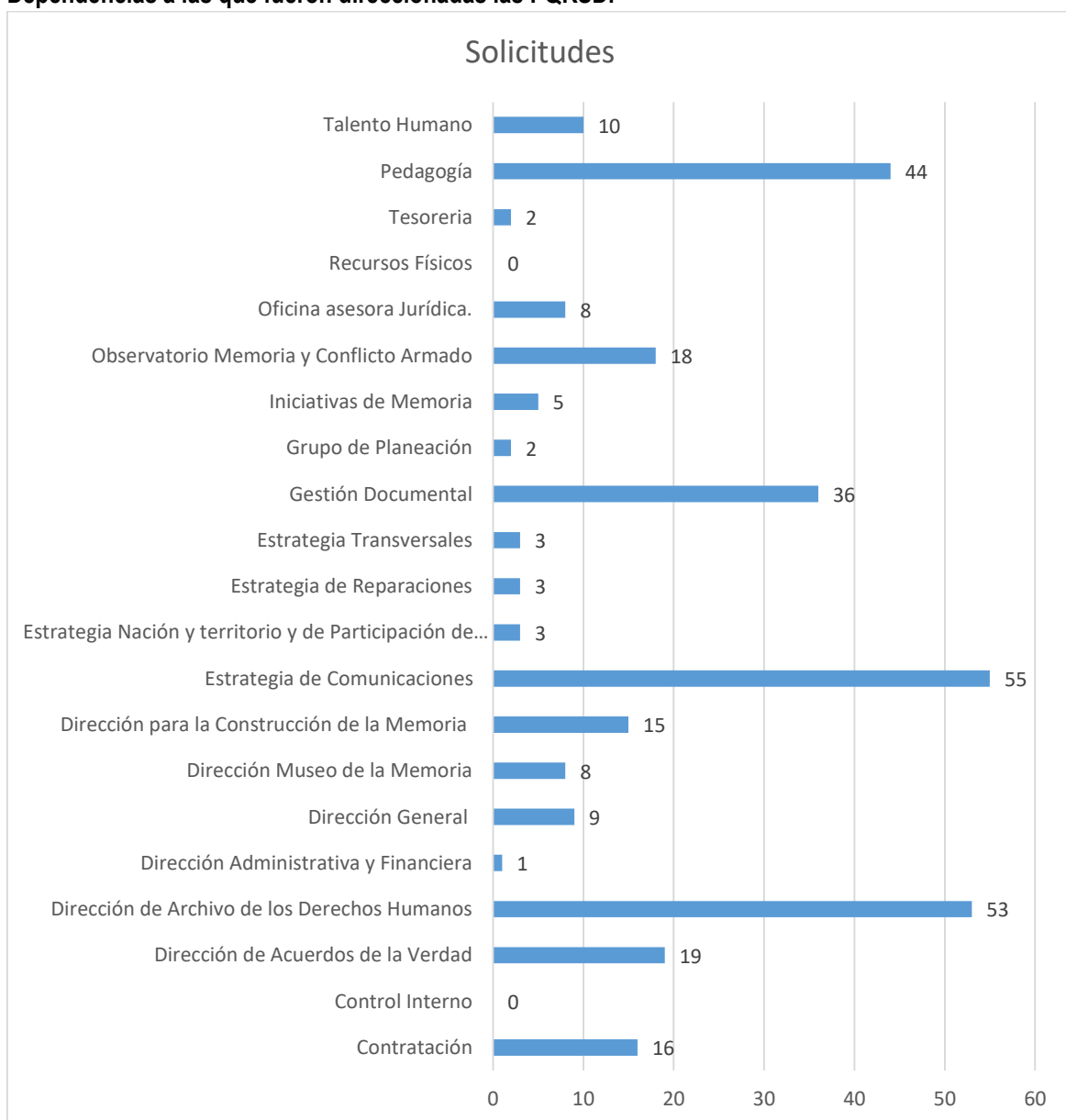
Al respecto, es importante resaltar que para el momento de la elaboración del presente informe de Atención al Ciudadano, esta ampliación de términos continua vigente en cumplimiento de la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021, por medio de la cual se prorroga la Emergencia Sanitaria hasta el 31 de agosto de 2021.

En el intervalo de tiempo del presente documento se evidencian 2 variables principales de consulta por parte de los ciudadanos, así:

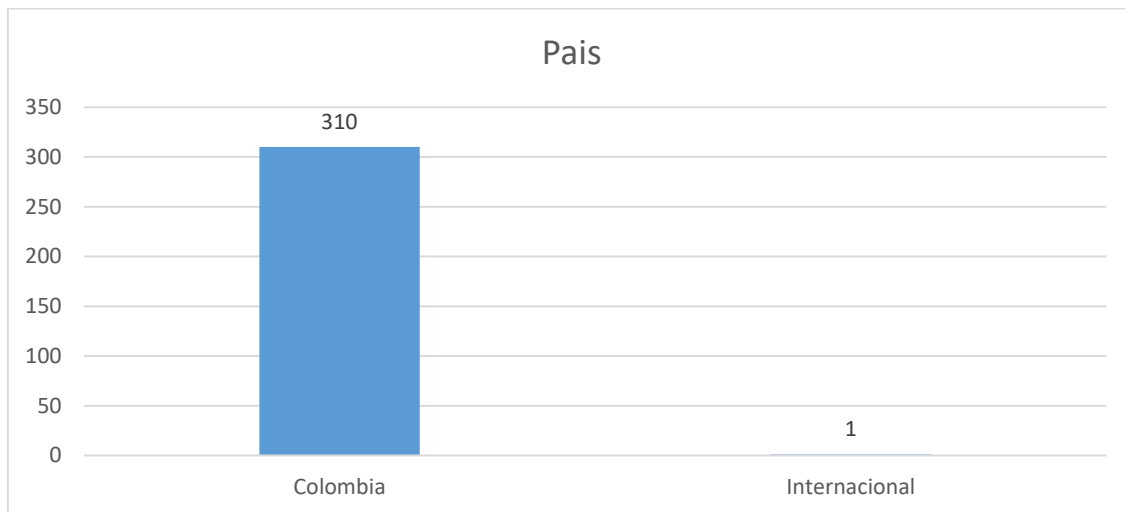
### 1. Variable de consultas generales en el CNMH

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 puede ser habilitada 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 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:

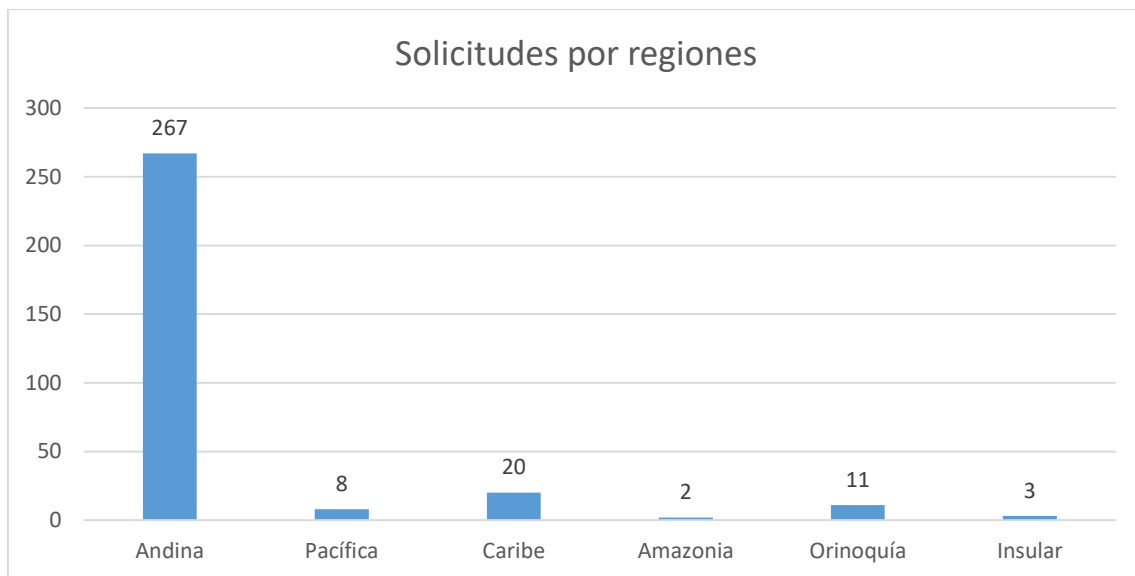
#### 1.1 Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD.



### 1.2. Solicitudes generales por país



### 1.3. Solicitudes generales por Región.

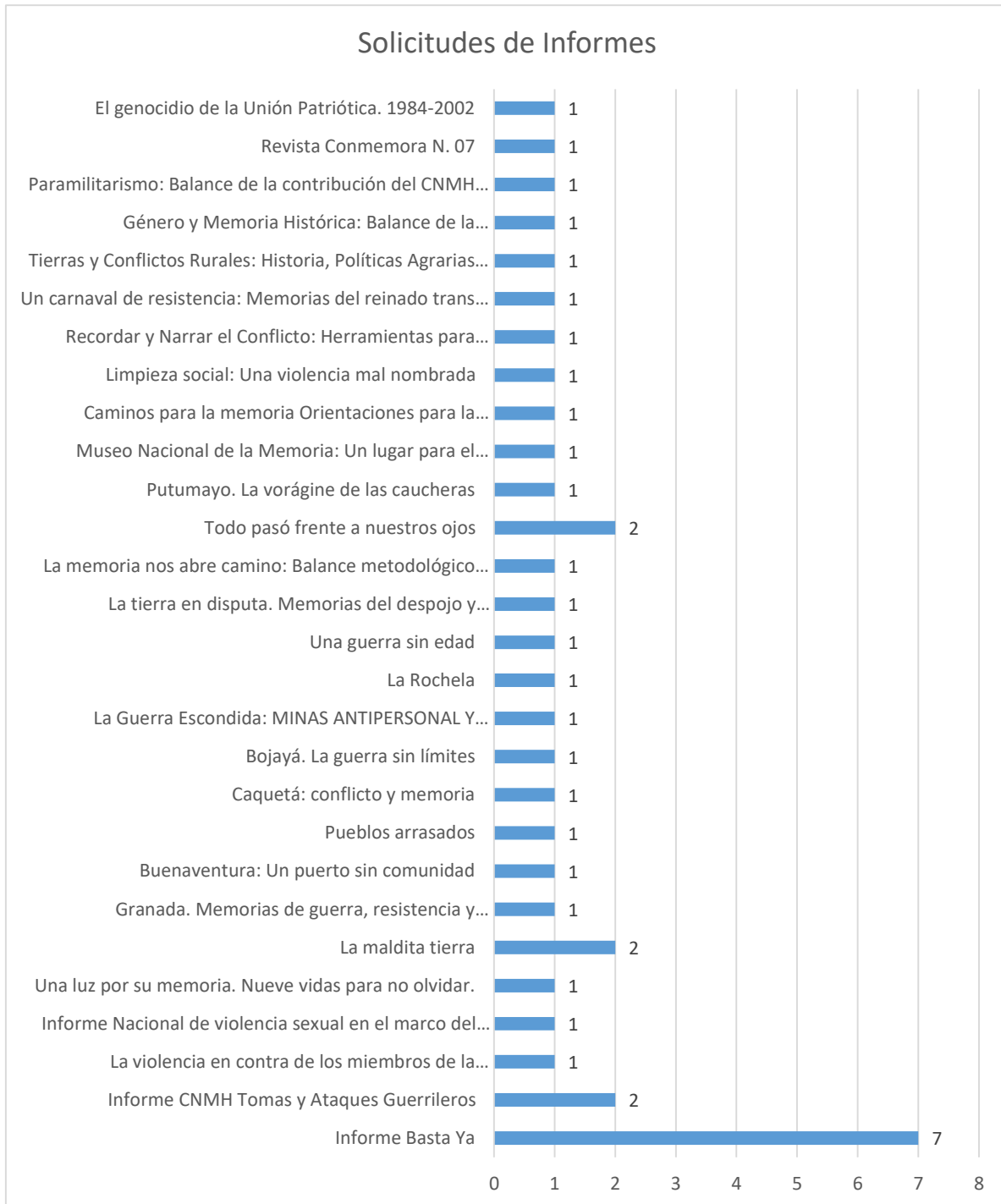


### 1.4. Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

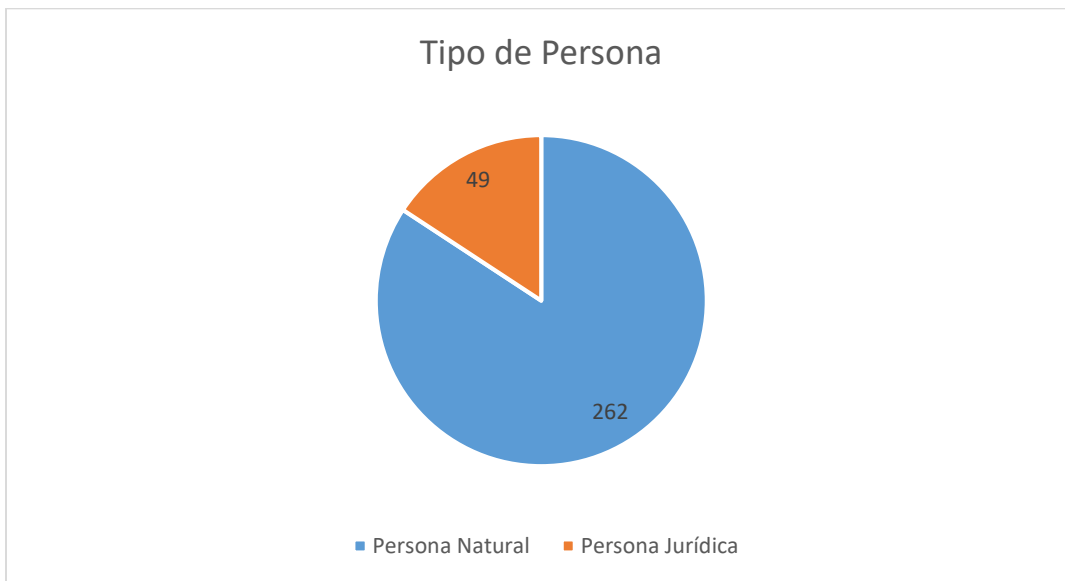
Esta variable identifica las solicitudes e inquietudes acerca del material elaborado por el CNMH, allí se evidencian los ciudadanos que realizan la petición de manera escrita o verbal y que están interesados en adquirir dicho material. En efecto, dando cumplimiento a las Resoluciones de la Dirección 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:

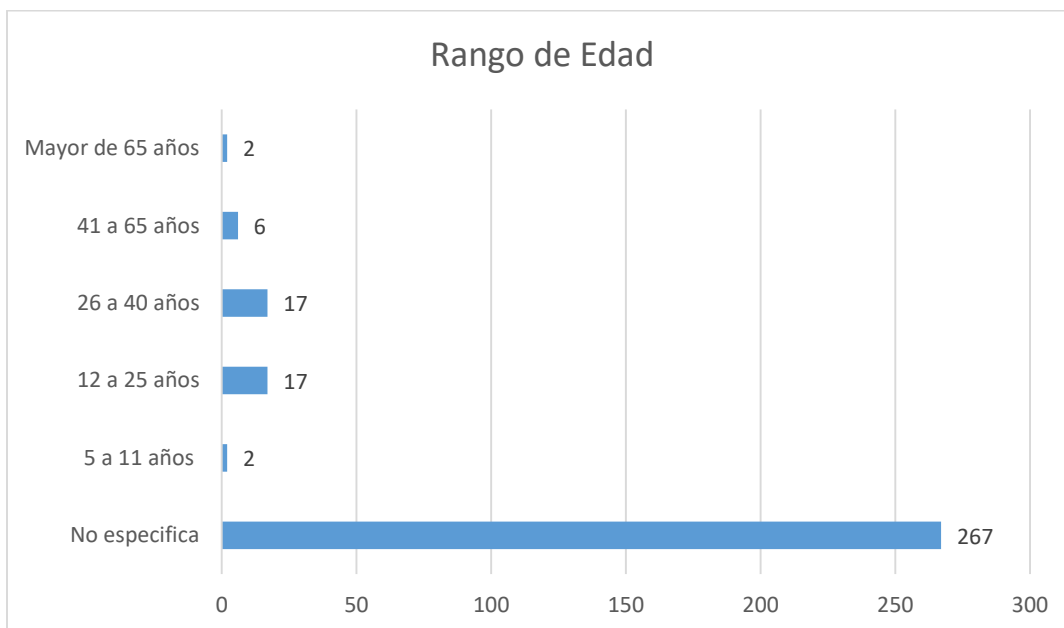


### 1.5. Tipo de Persona



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

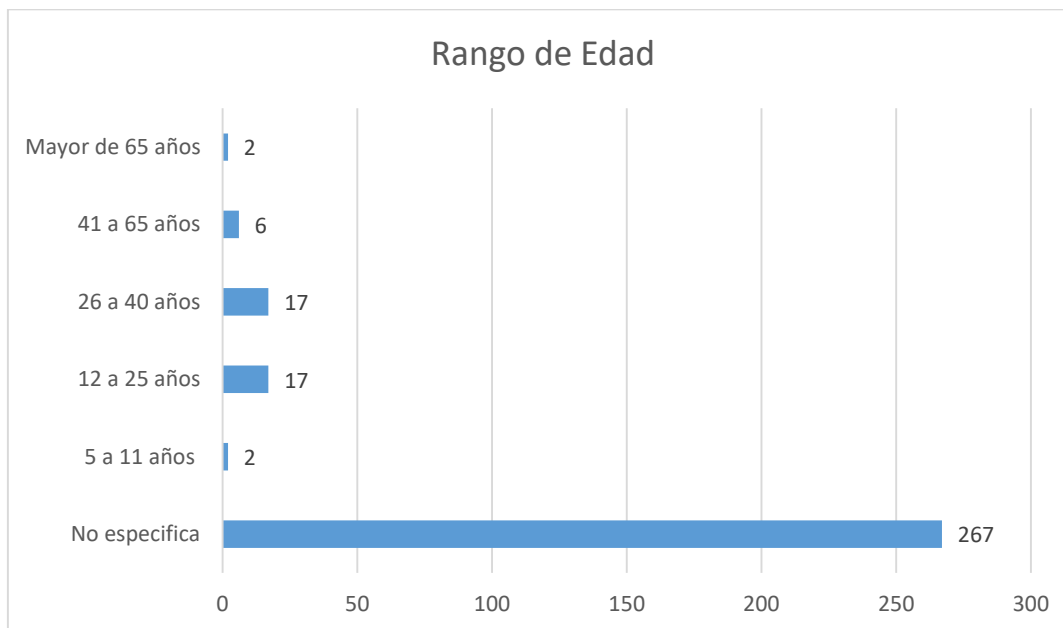
En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas que no especificaron su edad.



## 1.7. Otras consultas en el Centro Nacional de Memoria Histórica.

Esta variable tiene como propósito plasmar consultas que 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:

### 1.7.1. Nivel Educativo de los peticionarios



**1.8.** 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. En ese sentido, el CNMH basándose en la Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 de 2015 del MINTIC y en cumplimiento de la actividad 5.2.1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, durante los meses de abril a junio de 2021 limitó el acceso a información en aquellos casos en los cuales los ciudadanos solicitaron el acceso a datos personales de personas que participaron en el mecanismo de contribución a la verdad.

En este aparte es importante mencionar que, atendiendo a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 fueron trasladados el total de 13 derechos de petición a otras Entidades Públicas responsables de remitir respuesta de fondo a aquellas solicitudes que no estaban relacionadas con las competencias legales ordenadas al CNMH mediante el Artículo 145 y 147 de la Ley 1448 de 2011, artículo 5 del Decreto 4803 de 2011 y demás normas concordantes.

## 2. Encuestas de satisfacción

Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, 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. Sin embargo para el segundo trimestre del año 2021 los ciudadanos no presentaron encuestas por lo no se presentan índices estadísticos.

## 3. Chat Institucional

Esta variable arroja el resultado del ciudadano frente a la atención brindada por el chat de la página web. Durante los meses de abril, mayo y junio de 2021, se recibieron 139 inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas. Por otro lado, se recibieron 95 casos fuera de línea en los cuales no se obtuvo respuesta por parte del ciudadano. En ese sentido durante los meses aquí analizados, se recibieron un total 234 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:



Elaboró: Karen Díaz Villalobos – Contratista.

Revisó: Juana Carolina Fuentes – Profesional Especializado en Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.