

Informe Trimestral de PQRSD y Atención al Ciudadano octubre, noviembre y diciembre 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 **octubre, noviembre y diciembre** de 2021, se atendieron 498 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PRQSD, 3 Acciones de Tutela y 5 Recursos de Reposición en subsidio de Apelación, para un total de 506 Radicaciones en la Plataforma de Gestión Documental y sus objetos de consulta fueron direccionados a las dependencias de la Entidad.

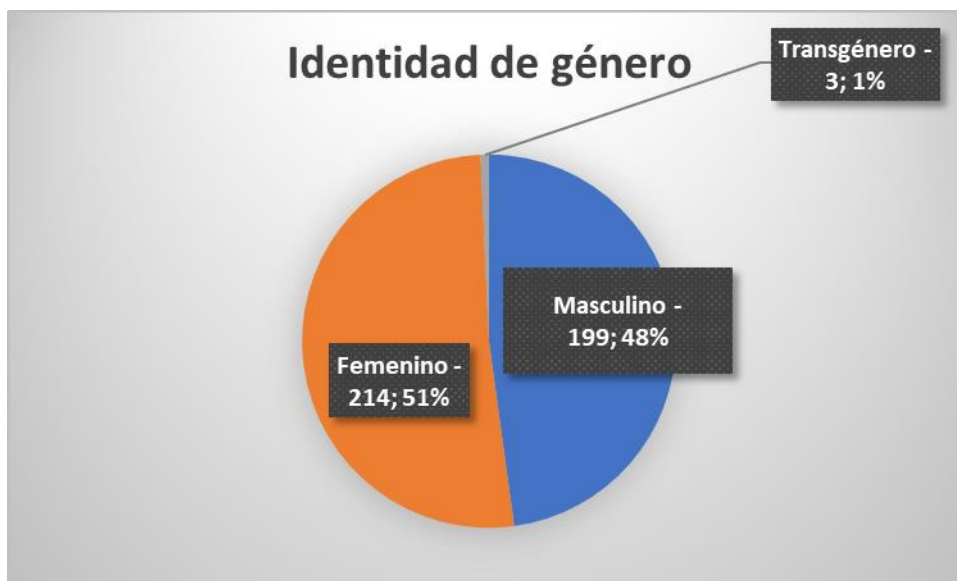
El punto de atención al ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH es coordinado por un Profesional Especializado y atendido por un Contratista. Los dos frentes que se atienden, en mayor proporción, corresponden al canal de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PRQSD.

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.

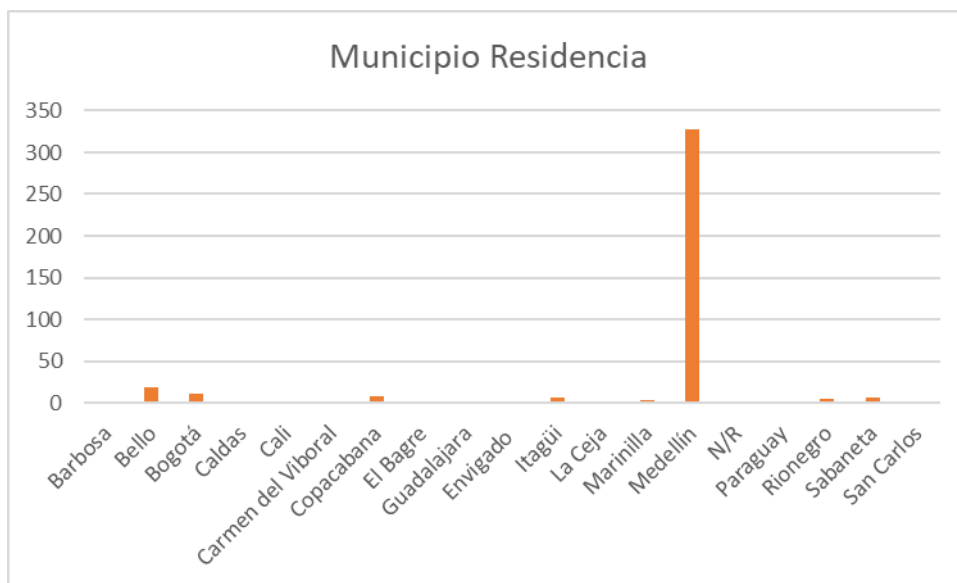
En ese sentido, durante el periodo trimestral de presente informe Servicio al Ciudadano del CNMH participó en dos ferias de servicio a la ciudadanía a saber:

- **Participación en la Feria del Libro de Medellín.**

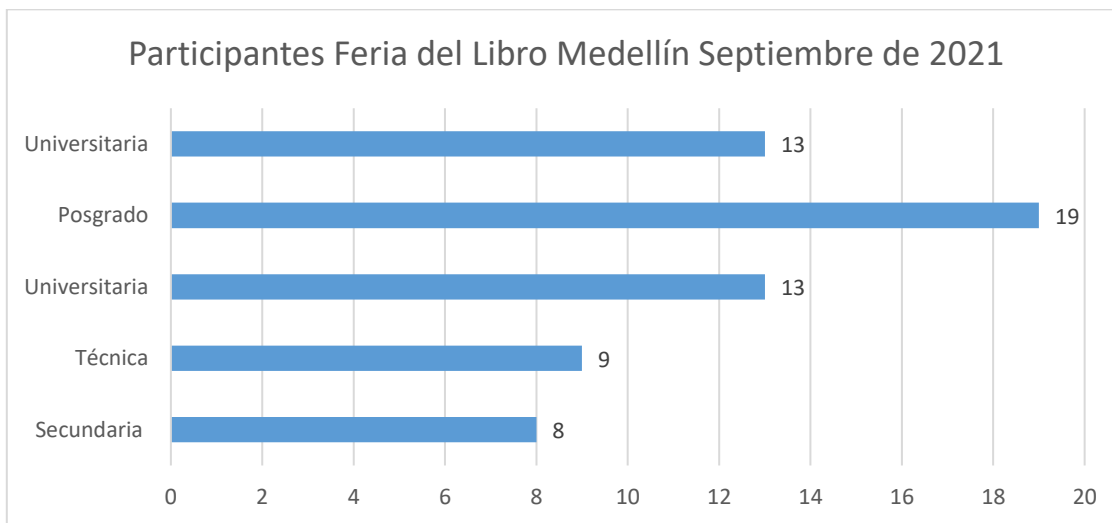
Allí se dispuso de un punto de Atención Presencial al Ciudadano, donde puedan resolver sus dudas y preguntas acerca de la Entidad. De acuerdo con el listado de asistencia al stand del Centro Nacional de Memoria Histórica la ciudadanía respondió en la lista de participación de la siguiente manera: 51% femenino, 48% masculino y el 1% transgénero como se evidencia en el siguiente gráfico:



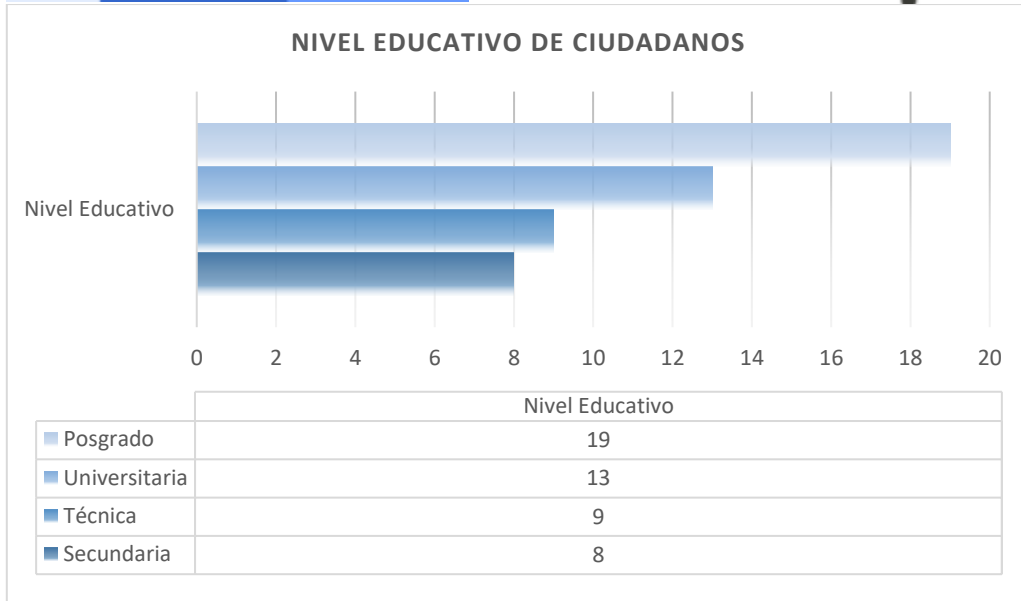
Así mismo, durante la Feria del Libro se contó con asistencia de ciudadanos de Medellín, de municipios aledaños a Medellín, ciudadanos de Bogotá y extranjeros Paraguay.



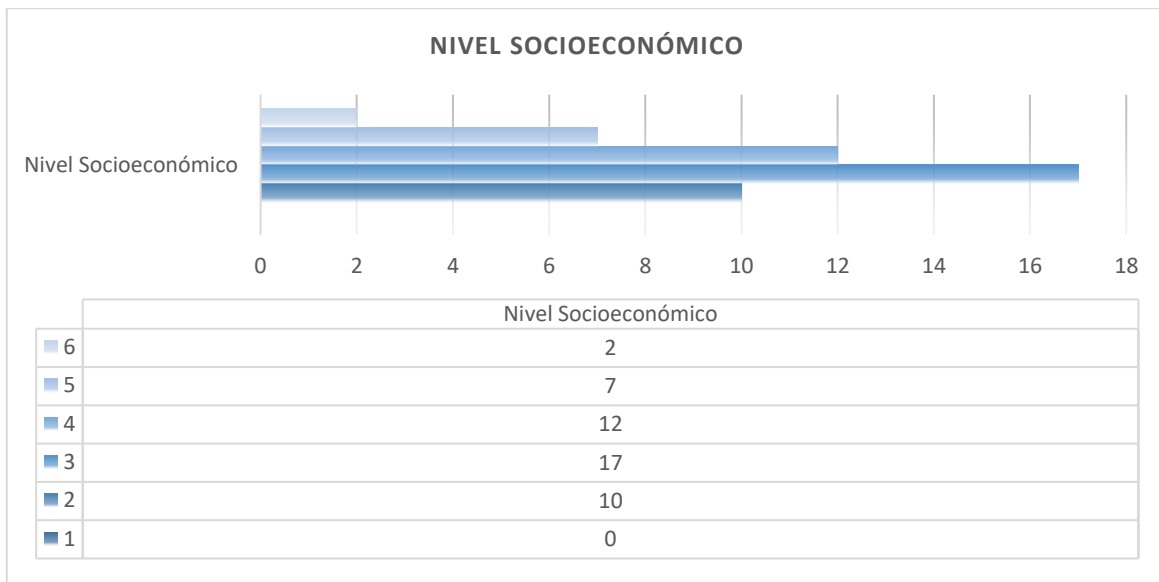
La siguiente gráfica nos permite evidenciar el rango de edad aproximado de los asistentes a la Feria del Libro donde se aprecia que un gran porcentaje de ciudadanos tenían entre 35 a 44 años de edad:



Si siguiendo con las variables identificadas en la Feria del Libro, la siguiente tiene como propósito plasmar el nivel educativo de los asistentes. Lo que permite evidenciar si los ciudadanos contaban con un conocimiento específico y técnico. A continuación se proyecta un resumen gráfico que refleja un mayor porcentaje de ciudadanos con formación en nivel de posgrado, así:



Por su parte, el mayor porcentaje de ciudadanía atendida reside en un nivel socioeconómico en una estratificación número 3, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Por último, se identificó si los ciudadanos atendidos contaban con una calidad de funcionario público o no. Sin embargo, la siguiente gráfica evidencia que la mayoría de participantes no eran funcionarios públicos:

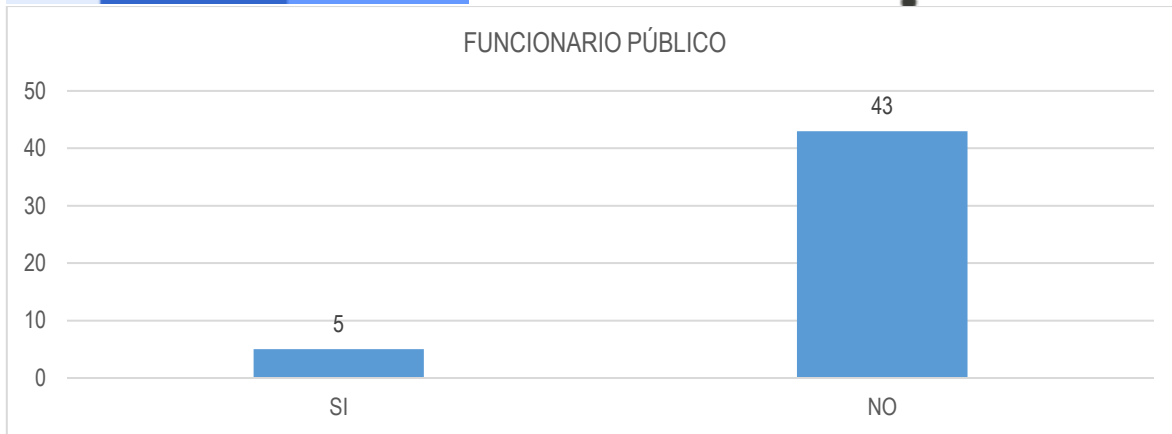


La equidad es de todos

Prosperidad Social

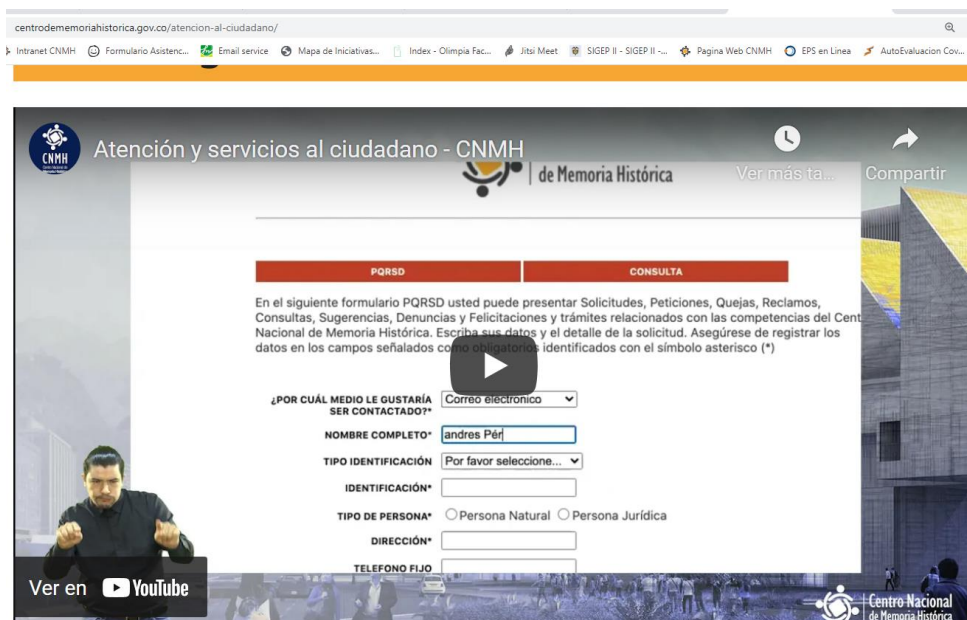


Centro Nacional de Memoria Histórica



- **Feria de Servicios del Sector Reparación y Reconciliación.**

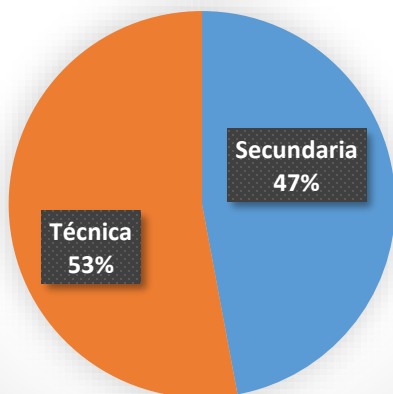
El 22 de octubre de 2021 se llevó a cabo la Feria de Servicios #UNDIAdEQUIDAD en Cali-Valle del cauca, jornada en la cual por parte del CNMH se entregó material bibliográfico correspondiente a informes y se realizó lanzamiento del video institucional de los canales de atención mediante la interpretación de lenguaje de señas <https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/>



Durante la Feria de Servicios se atendieron 184 ciudadanos a los cuales se realizó la entrega de 700 ejemplares de libros y CD'S a los ciudadanos asistentes. Se pudo evidenciar que el 83% de participantes son mujeres como lo muestra la siguiente gráfica:



Participantes Feria de Servicios Cali - Valle Octubre 2021



Ahora bien, el 28 de marzo de 2020 el Presidente de la República 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 continúa vigente en cumplimiento de la Resolución 1913 del 25 de noviembre de 2021, por medio de la cual se prorroga la Emergencia Sanitaria hasta el 28 de febrero de 2022.

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

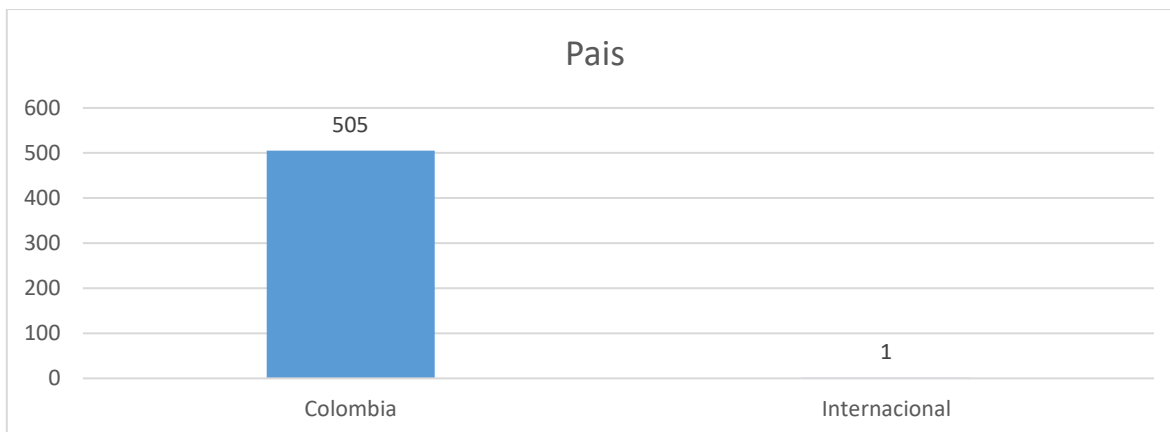
1. Variable de consultas generales en el CNMH

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:

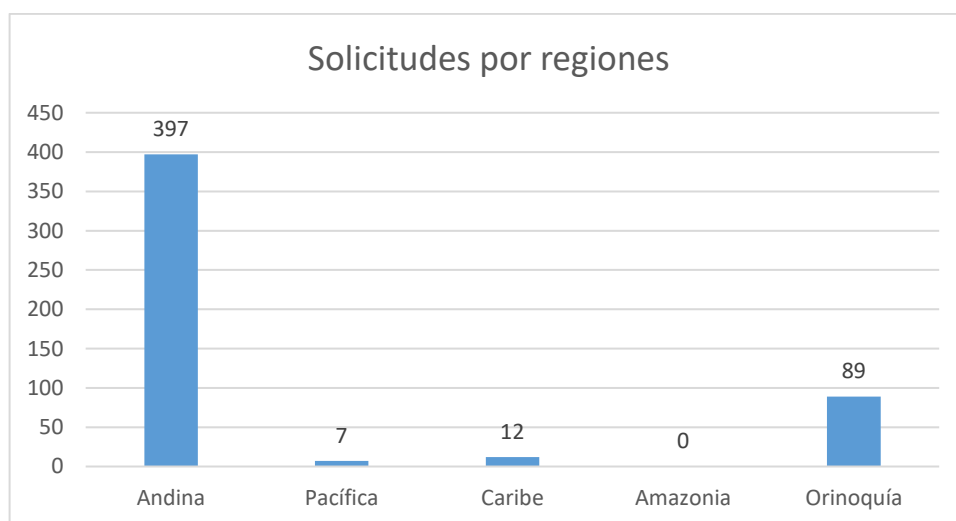
1.1. Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD.



1.2. Solicitudes generales por país



1.3. Solicitudes generales por Región.

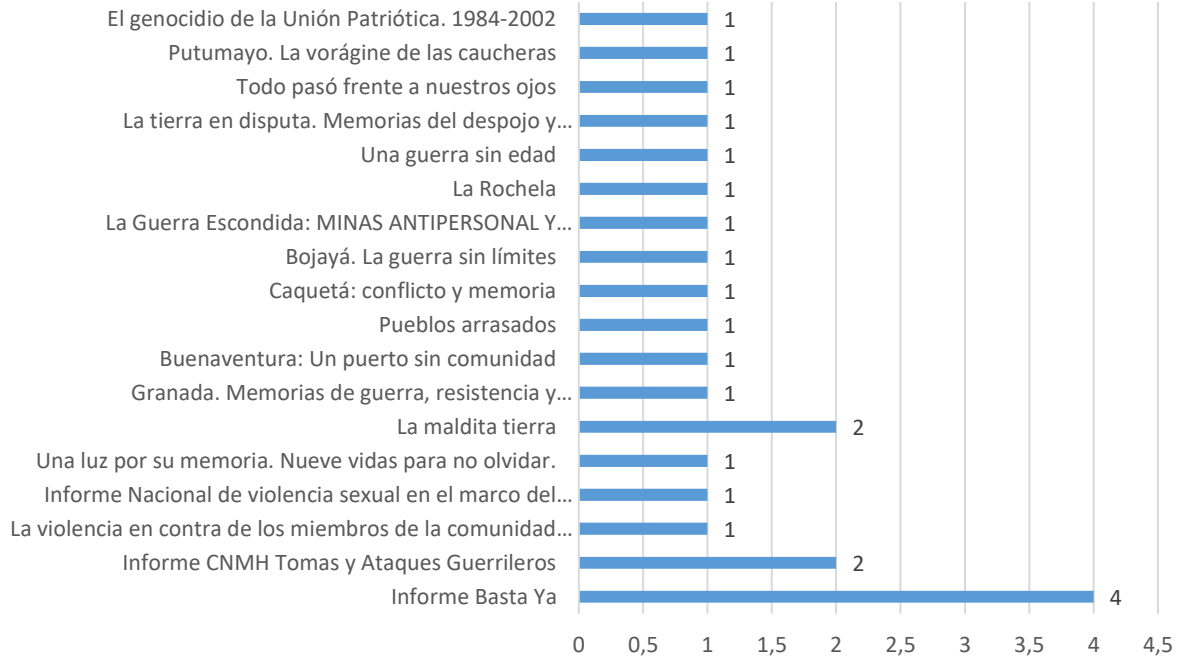


1.4. Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

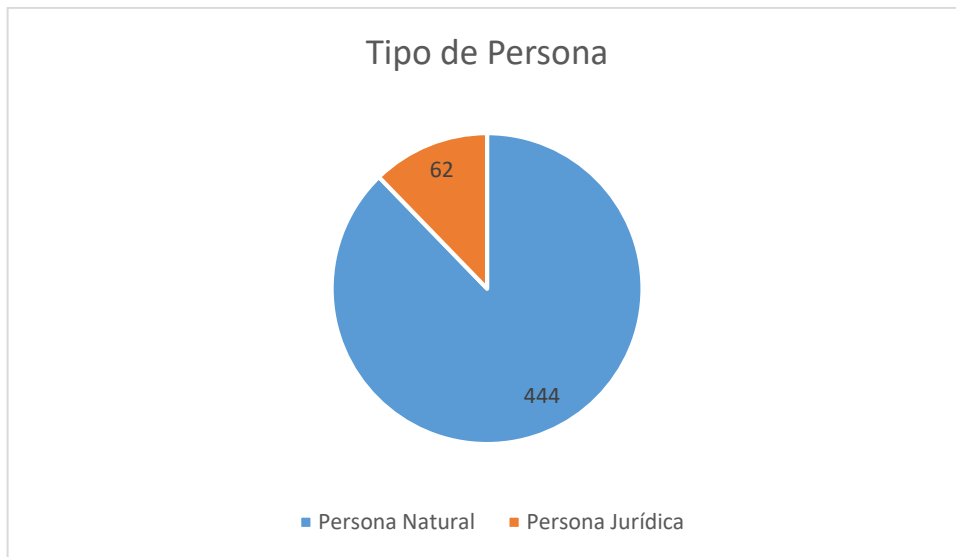
Esta variable identifica las solicitudes e inquietudes acerca del material elaborado por el CNMH, allí se evidencian los ciudadanos que realizan la petición de manera escrita o verbal y que están interesados en adquirir dicho material. En efecto, dando cumplimiento a las Resoluciones de la Dirección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



Solicitudes de Informes

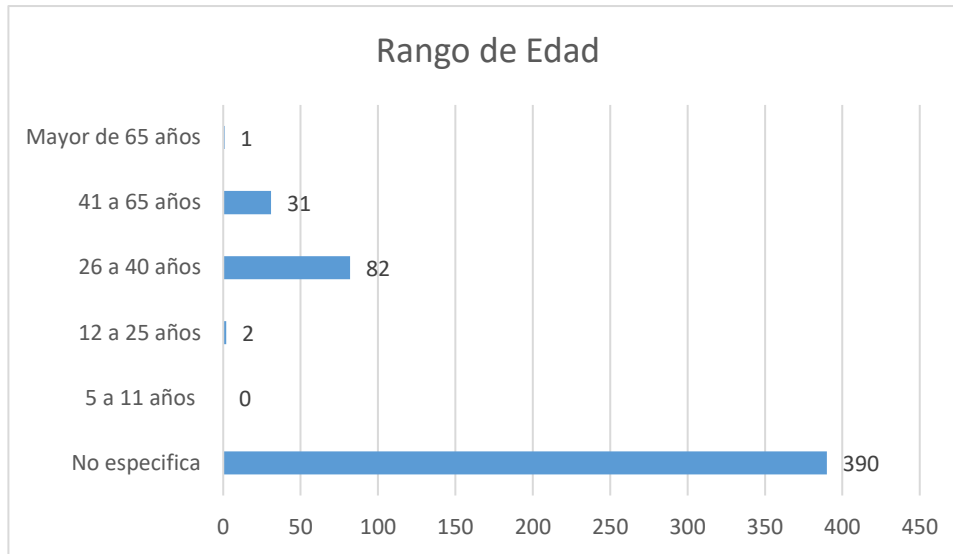


1.5. Tipo de Persona



1.6. Rangos aproximados de edad de los peticionarios

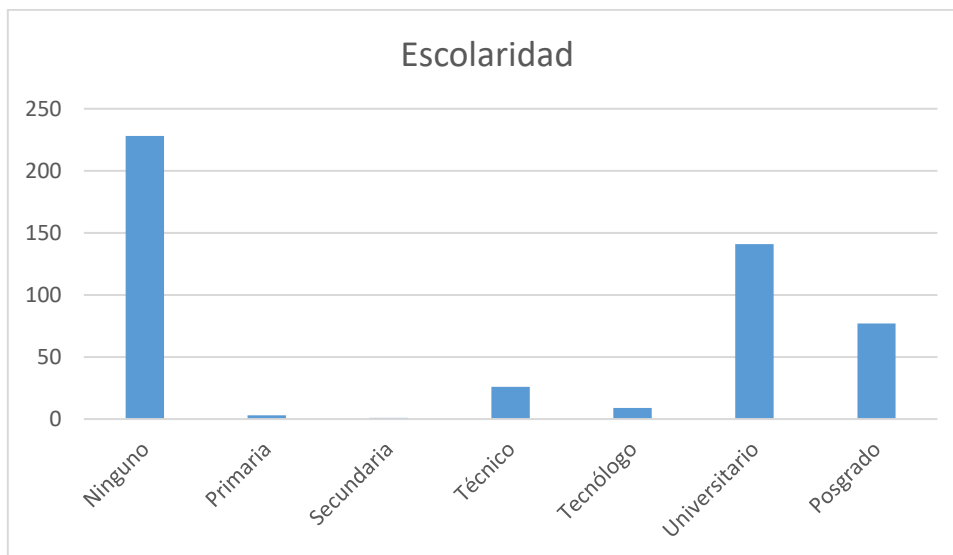
En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas que no especificaron su edad.



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. Acceso a la Información: 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, lo dispuesto en la Resolución 1519 del 2020 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 octubre, noviembre y diciembre de 2021 no limitó el acceso a información.

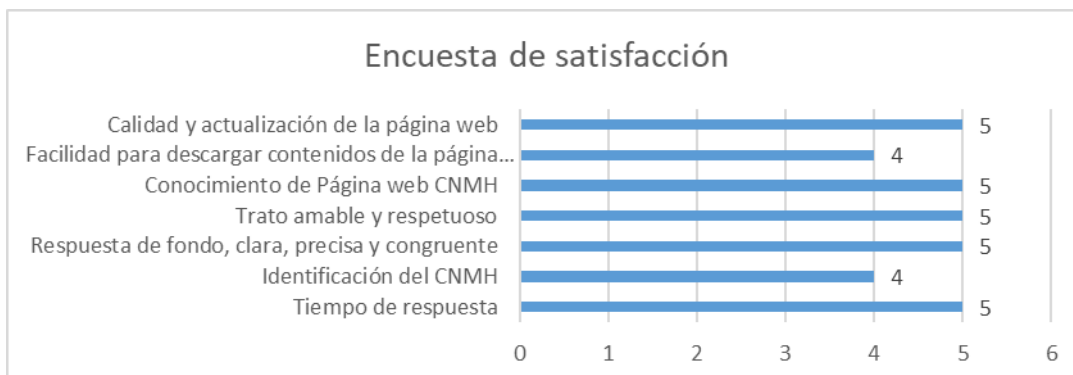
En este aparte es importante mencionar que, atendiendo a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 fueron trasladados el total de 21 derechos de petición a otras Entidades Públicas responsables de remitir respuesta de fondo a aquellas solicitudes que no estaban relacionadas con las competencias 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.

1.9. Canales de pida atención y pida una cita

Se encuentra disponible el servicio de solicitar una cita por los diferentes canales de atención dispuestos en el menú de atención y servicio a la ciudadanía de la página web del CNMH, así como la atención preferencial a personas con discapacidad. Sin embargo, para el período de octubre, noviembre y diciembre no hubo solicitudes de los ciudadanos.

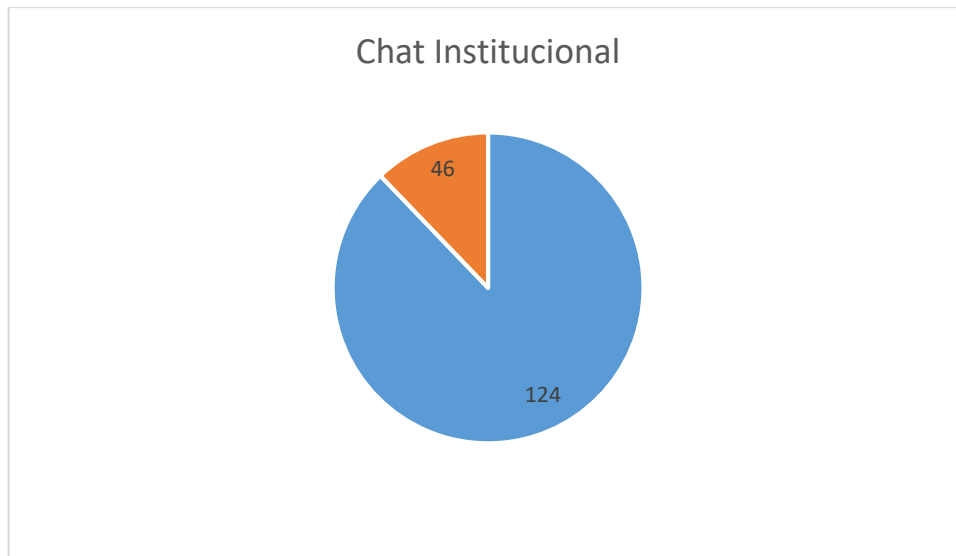
2. Encuestas de satisfacción

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. Para el tercer trimestre del año 2021 los ciudadanos diligenciaron 5 encuestas de satisfacción de los cuales se presentan los resultados así:



3. Chat Institucional

Esta variable arroja el resultado del ciudadano frente a la atención brindada por el chat de la pagina web. Durante los meses de **Octubre, Noviembre y Diciembre** de 2021, se recibieron 124 inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas. Por otro lado, se recibieron 46 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 170 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:



Elaboró: Karen Viviana Díaz Villalobos – Contratista.
Revisó: Juana Carolina Fuentes – Profesional Especializado en Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.