



## Informe Atención al Ciudadano Julio, Agosto, Septiembre de 2022

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

En los meses comprendidos entre Julio, Agosto y Septiembre de 2022, se atendieron 415 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PRQSD, 8 Acción de Tutela y 3 Recursos de Reposición en subsidio de Apelación, para un total de 426 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 – PQRSD 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.

Ahora bien, el 28 de marzo de 2020 en el marco de la Emergencia Sanitaria el presidente de la República mediante el Artículo 5 del Decreto 491, amplió los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para atender las peticiones 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.”*

Al respecto, es importante resaltar que, para el momento de la elaboración del presente informe de Atención al Ciudadano, esta ampliación de términos fue derogada en virtud de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022: Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020 y queda derogado, entre otros, el artículo 5 (Ampliación de términos para atender las peticiones).

Por lo tanto, a partir del 17 de mayo de 2022 todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones radicadas por medio de nuestros canales oficiales de atención, se les asigna una fecha límite de respuesta según lo regulado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, según el cual:

*“(…) Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. 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 (30) días siguientes a su recepción.*



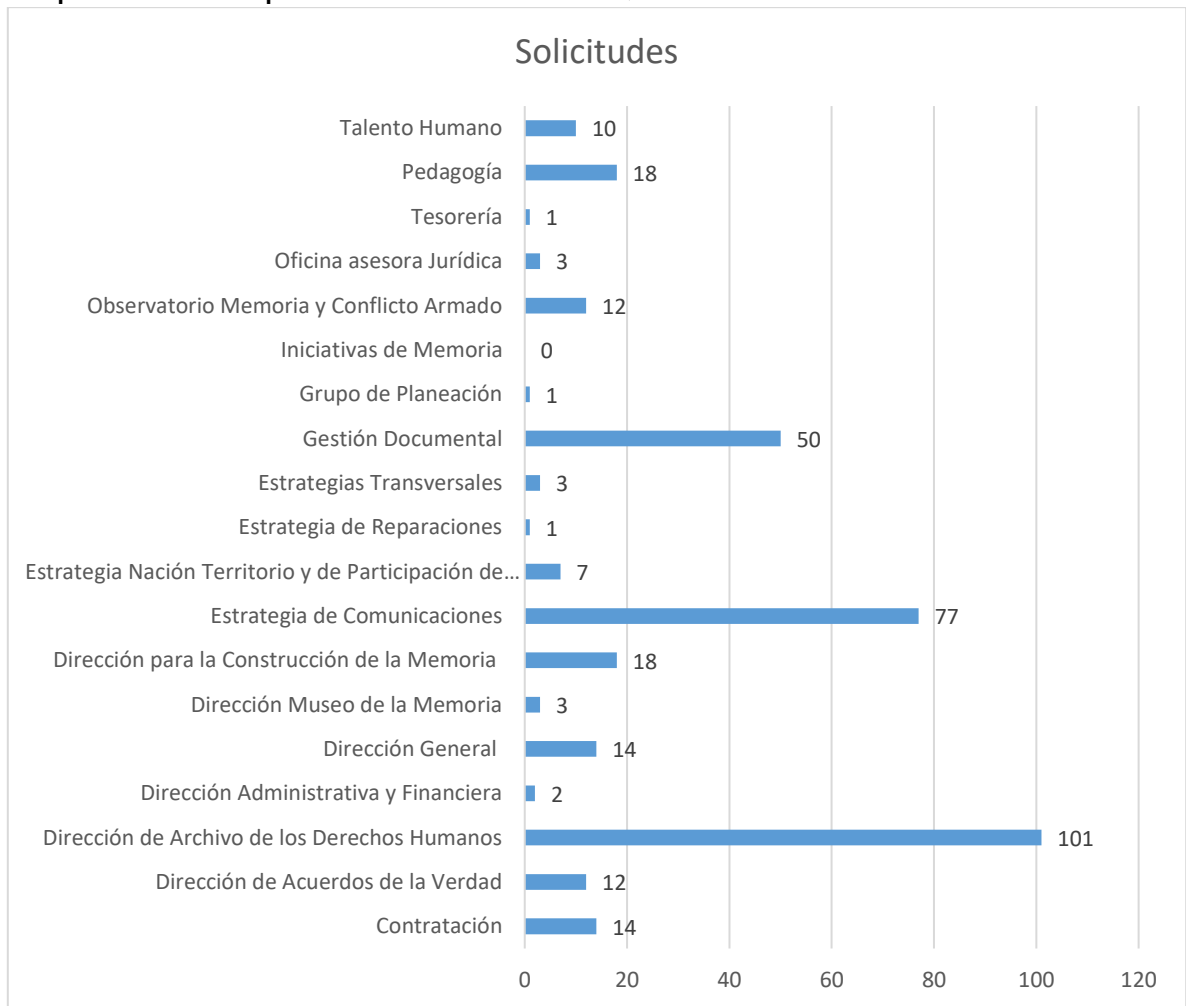
**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

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

**Variable de consultas generales en el CNMH**

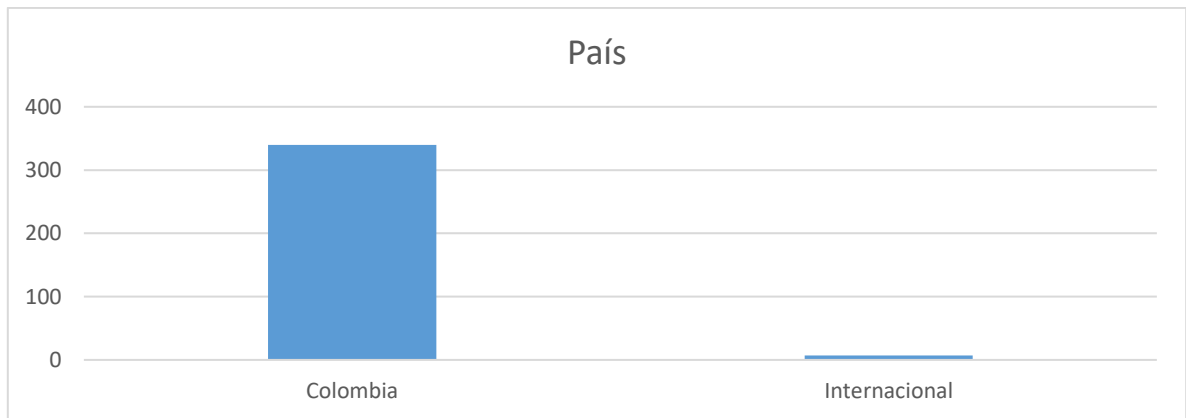
Esta variable, trata del abarcamiento general de todas las solicitudes o peticiones que son generadas por el ciudadano frente a la información o documentación reunida y recuperada por el CNMH, la cual tiene como fundamento habilitarla a los interesados conforme a lo señalado en el artículo 2 del Decreto 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**

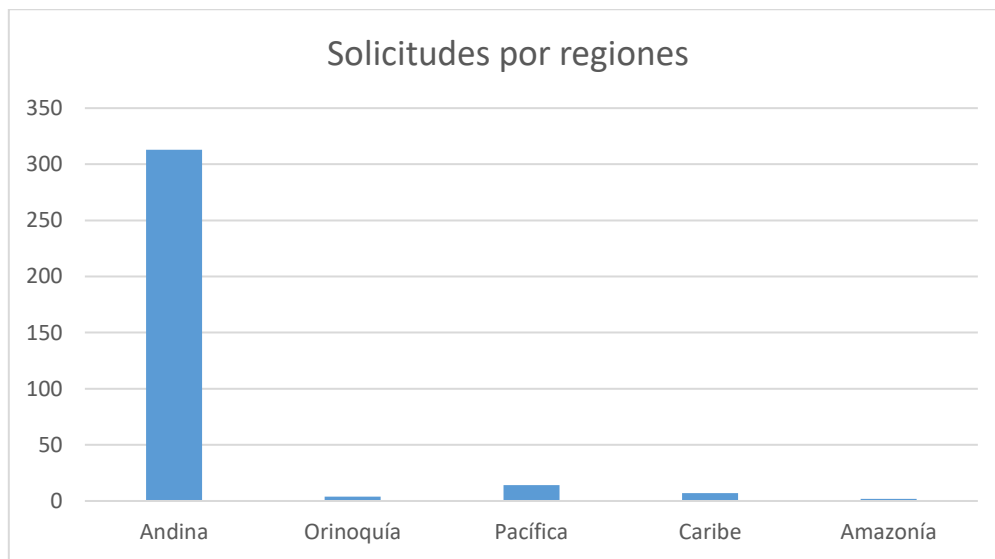




### 1.2 Solicitudes generales por país

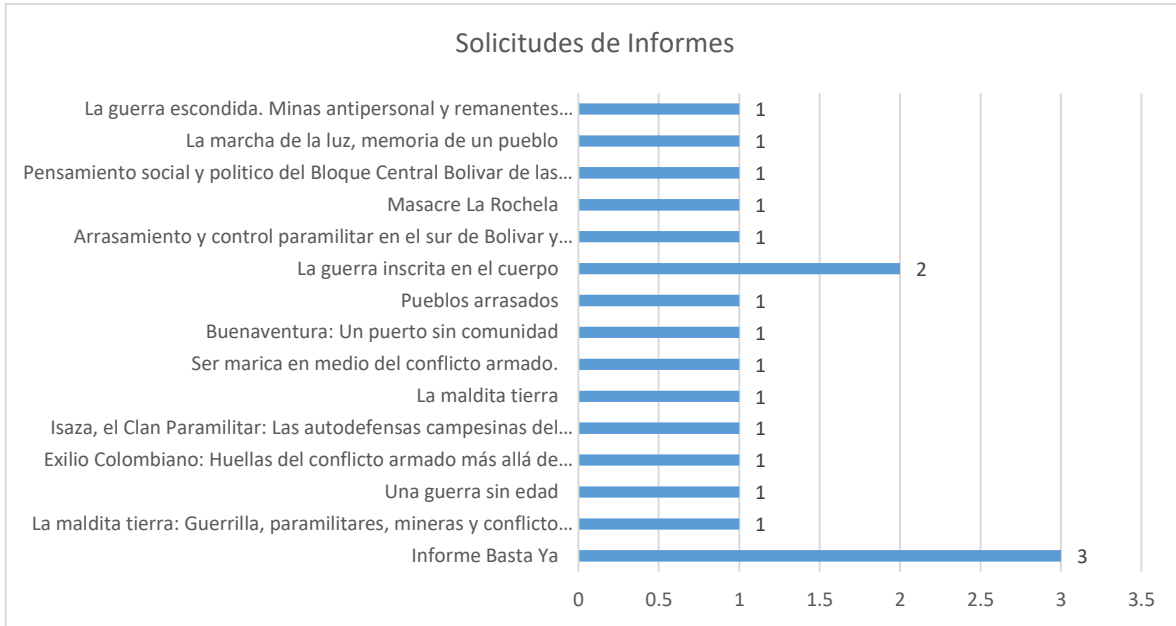


### 1.3 Solicitudes generales por Región.

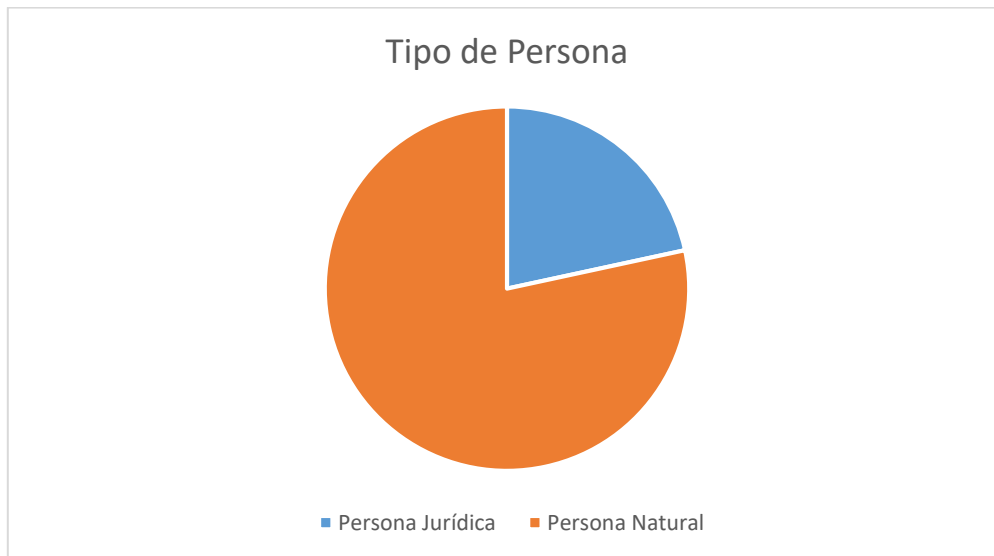


### 1.4 Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

Esta variable 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:



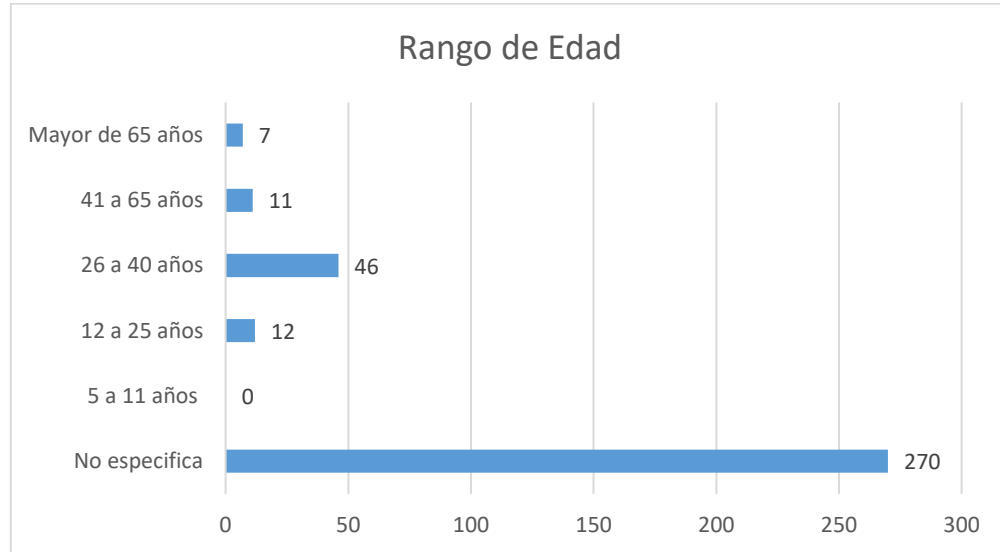
### 1.5 Tipo de Persona





### 1.6 Rangos aproximados de edad de los peticionarios

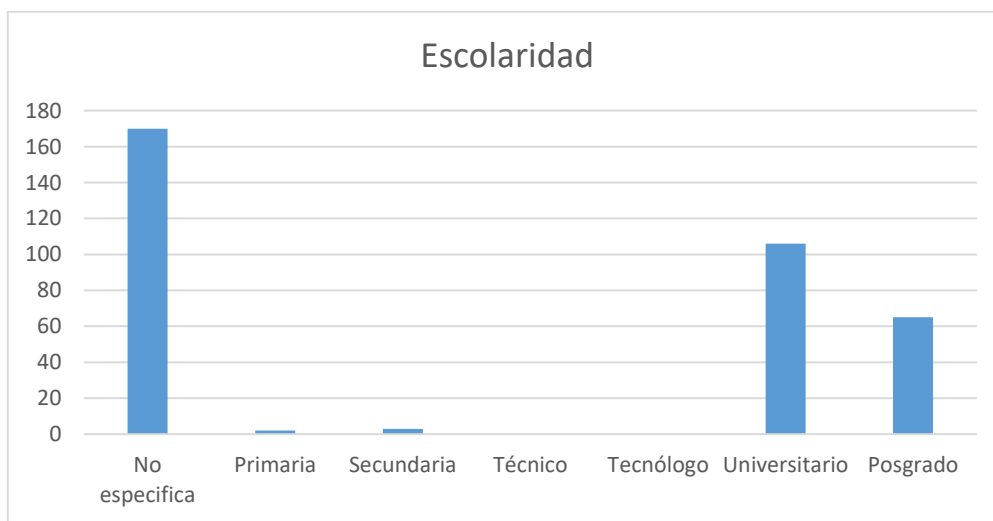
En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas que no especificaron su edad.



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

### 1.8 Nivel Educativo de los peticionarios





### 1.9 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.

Por lo cual, 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 2022, durante los meses de julio a septiembre de 2022, no se limitó el acceso a información a peticiones radicadas por los ciudadanos pues todas correspondían a solicitudes de acceso libre al público.

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 22 derechos de petición a otras Entidades Públicas responsables de remitir su correspondiente respuesta, 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 julio a septiembre no hubo solicitudes de los ciudadanos para agendamiento de citas en la Entidad.

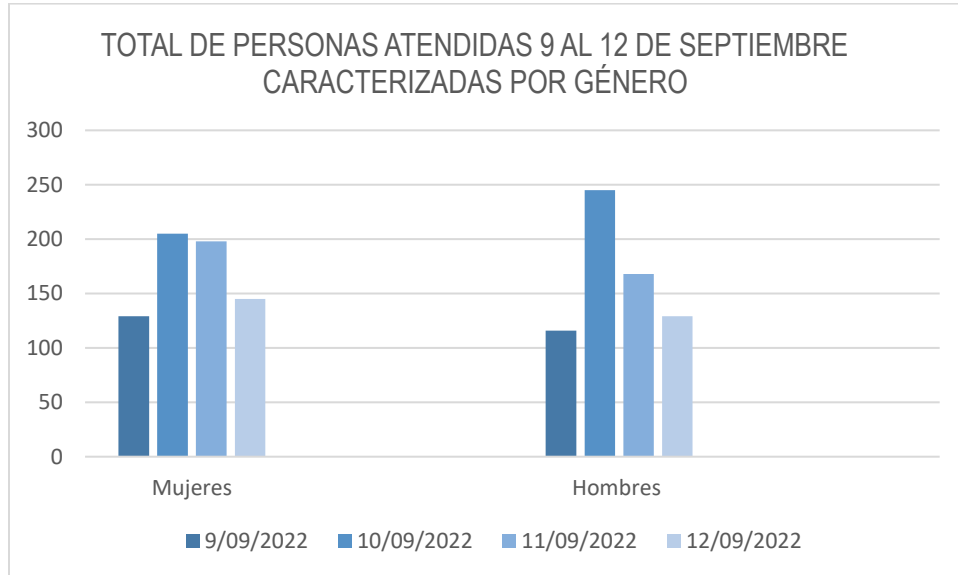
No obstante, en éste punto es importante resaltar que durante el periodo trimestral del presente informe el Servicio al Ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica participó en la Fiesta del Libro en Medellín durante los días 9, 10, 11 y 12 de septiembre de 2022.

La interacción con la ciudadanía se llevó a cabo en el punto presencial dispuesto por el CNMH y, a partir de ésta dinámica de atención es posible presentar la siguiente caracterización de los participantes que nos contactaron:

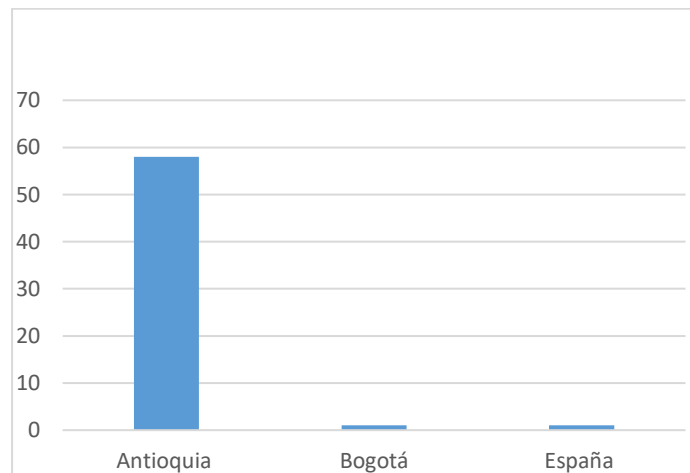
TOTAL DE PARTICIPANTES DE LA FIESTA DEL LIBRO 9 AL 12 DE SEPTIEMBRE				
Fecha de Feria	Mujeres	Hombres	Niños	Total
9/09/2022	129	116	0	245
10/09/2022	205	245	0	450
11/09/2022	198	168	0	366
12/09/2022	145	129	23	297
Total de ciudadanos atendidos durante el periodo del 9 al 12 de septiembre				1358



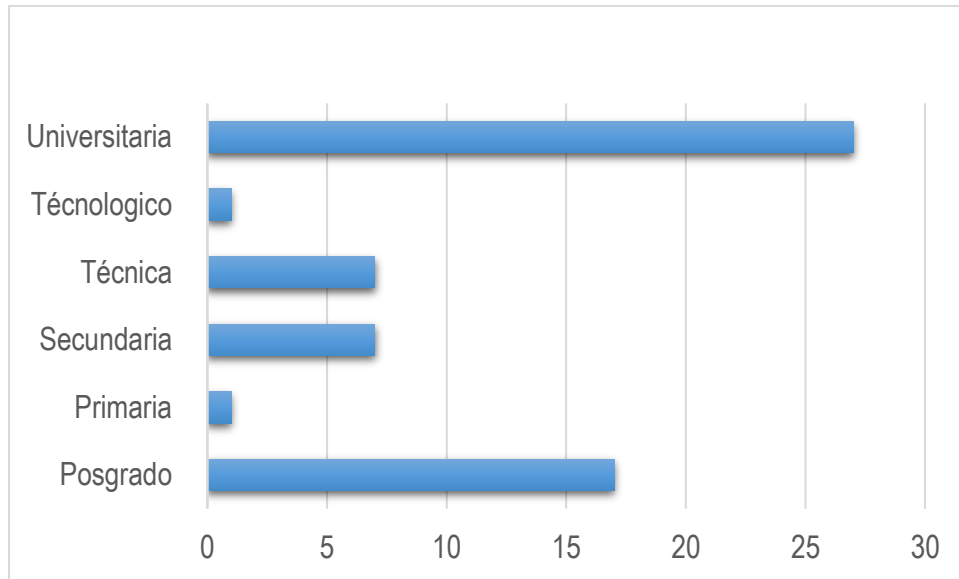
A partir de la participación de los ciudadanos en la Fiesta del Libro, en la siguiente gráfica en la que se discrimina la participación por cada día del evento, podemos evidenciar que la mayor interacción corresponde a la población de mujeres, con un total de 677 atenciones; por su parte, el total de hombres que recibieron atención por parte de la Entidad corresponde a un total de 658:



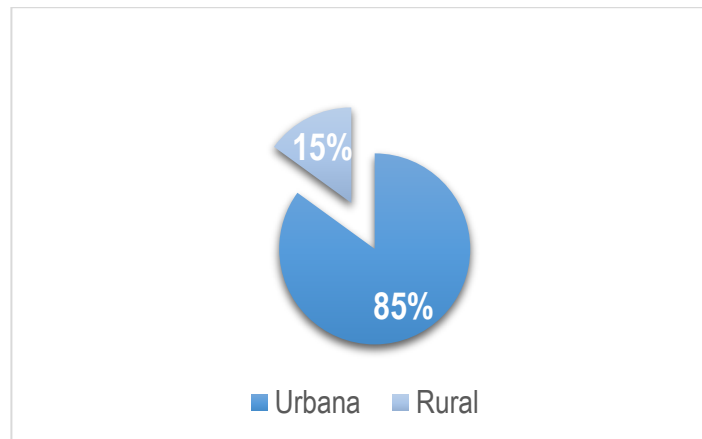
Así mismo, durante la Feria del Libro se contó con asistencia de ciudadanos de Antioquia, Bogotá y extranjeros que nos visitaron desde España.



Siguiendo con las variables identificadas en la Fiesta 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 universitario, así:



Por su parte, el mayor porcentaje de ciudadanía atendida reside en zona urbana, como se evidencia en la siguiente gráfica:



## 2 Encuestas de satisfacción

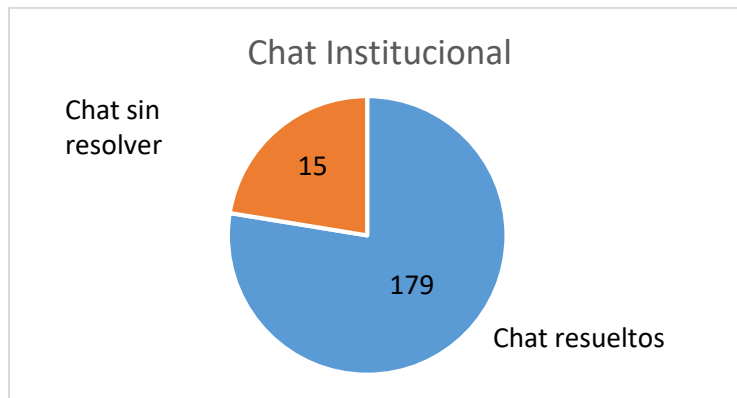
Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, el formulario virtual contiene 7 preguntas que componen la calidad de la información, estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida. Sin embargo para el tercer trimestre del año 2022 los ciudadanos no presentaron encuestas por lo tanto 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 julio, agosto y septiembre de 2022, se recibieron 179 inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas. Por otro lado, se recibieron 15 chats 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 de 194 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:



Elaboró: Karen Viviana Díaz Villalobos – Contratista

Revisó y Aprobó: Luis Fernando Sierra Escobar – Profesional Especializado en Gestión Documental y Servicio al Ciudadano