



Fecha proyección del informe	día	31	mes	03	año	2023
------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2023

### DESARROLLO DEL INFORME

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 el mes de enero de 2023 se atendieron un total de 107 Peticiones y Traslados por Competencia, en el mes de febrero un total de 134 Peticiones y Traslados por Competencia y durante el mes de Marzo un total de 155 Peticiones, Traslados por Competencias y Sugerencia. Es decir que, en los meses comprendidos entre enero, febrero y marzo de 2023 se radicaron un total de 396 PQRSD en la Plataforma de Gestión Documental y sus manifestaciones 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 canales que se atienden, en mayor proporción, corresponden a: virtual, correspondiente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que son allegadas a través del correo electrónico institucional [radicacion@cnmh.gov.co](mailto:radicacion@cnmh.gov.co); ofreciendo información en lenguaje claro, de manera precisa y siempre guardando el debido respeto. Y el segundo es el chat institucional dispuesto en la página web de la Entidad.

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

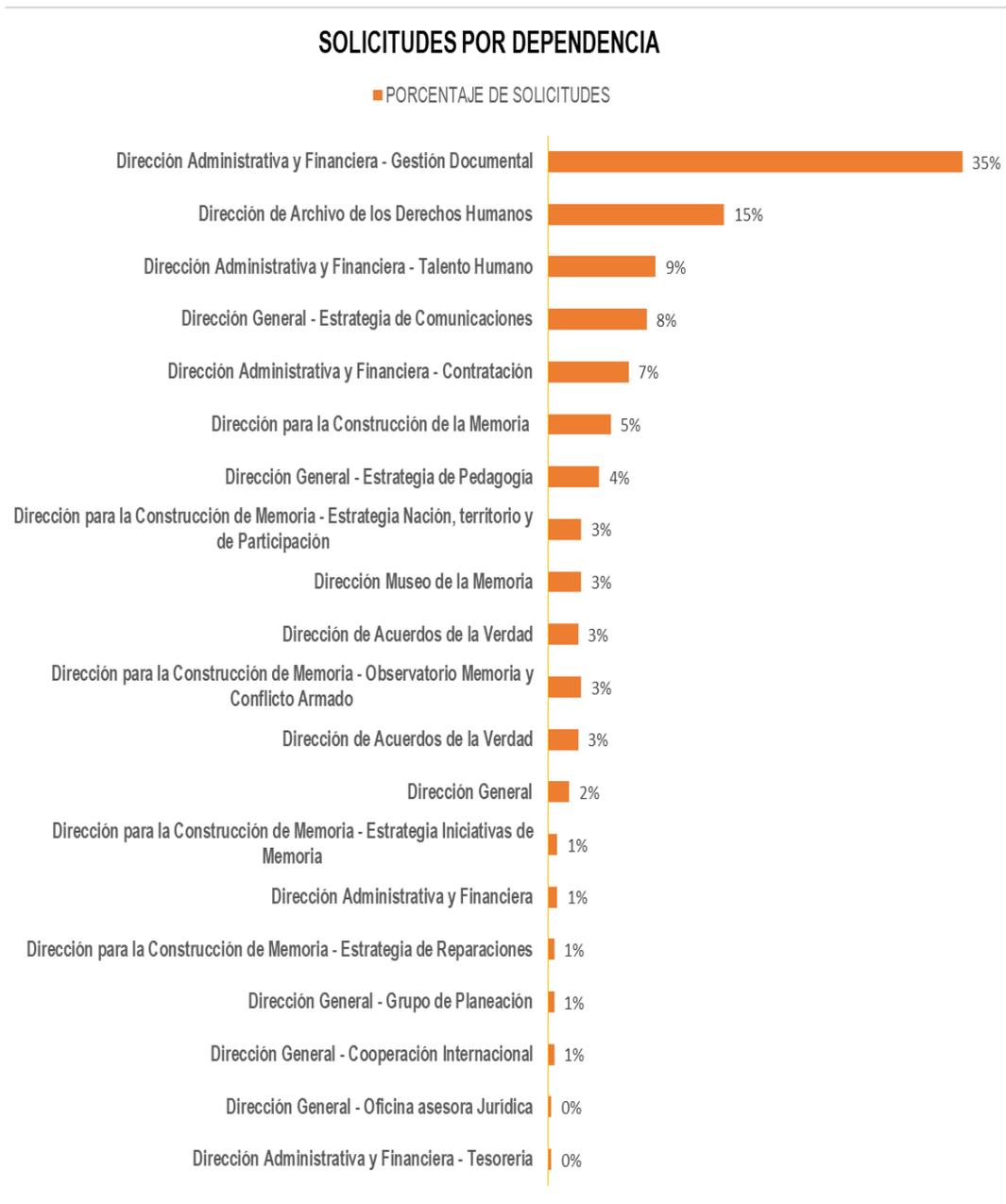
#### 1. Variable de consultas generales en el CNMH

Esta variable, abarca todas las solicitudes o peticiones que son generadas por el ciudadano frente a la información o documentación reunida y recuperada por el CNMH, y el propósito es 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

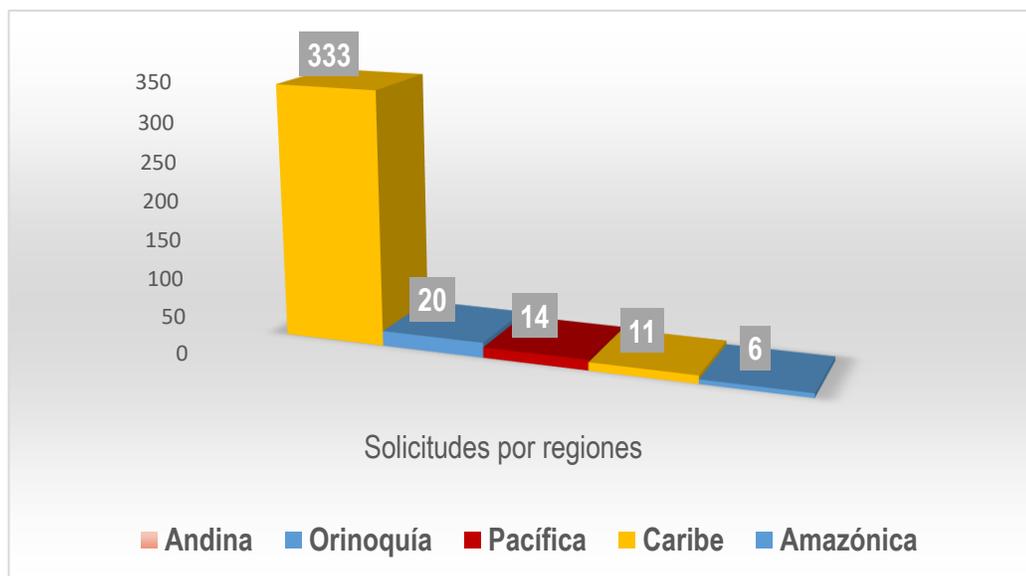




### 1.2 Solicitudes generales por país



### 1.3 Solicitudes generales por Región.



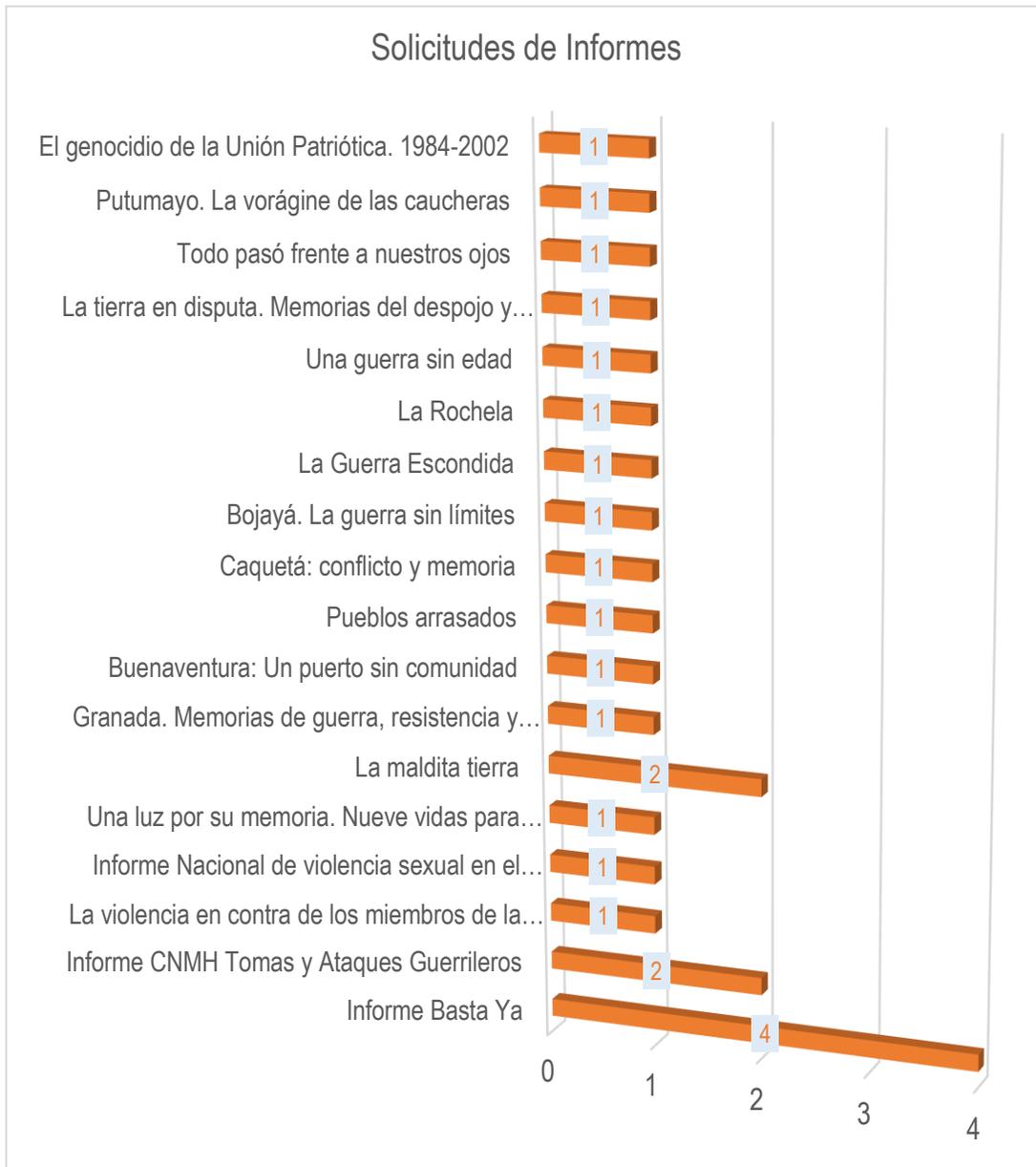
### 1.4 Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

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.



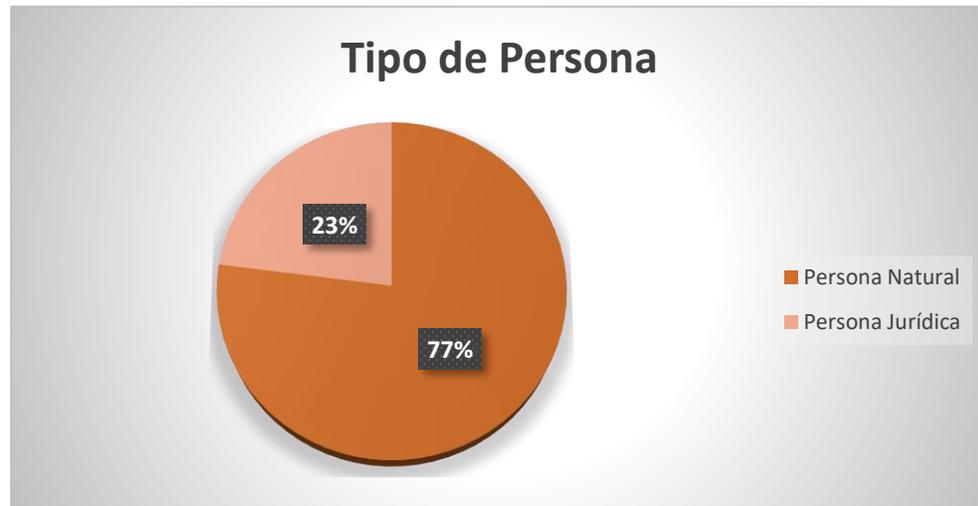
Se informa a la ciudadanía, que el material puede ser descargado por la página web o que se encuentra de manera física para consulta en el Centro de documentación de la Entidad o en las Bibliotecas Públicas.

A continuación se define un resumen gráfico, así:



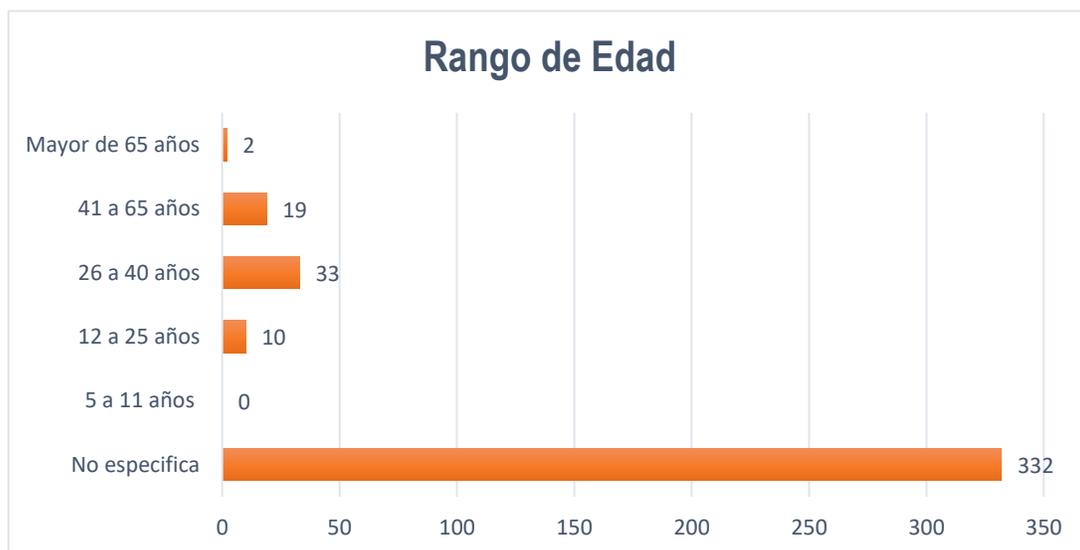


### 1.5 Tipo de persona



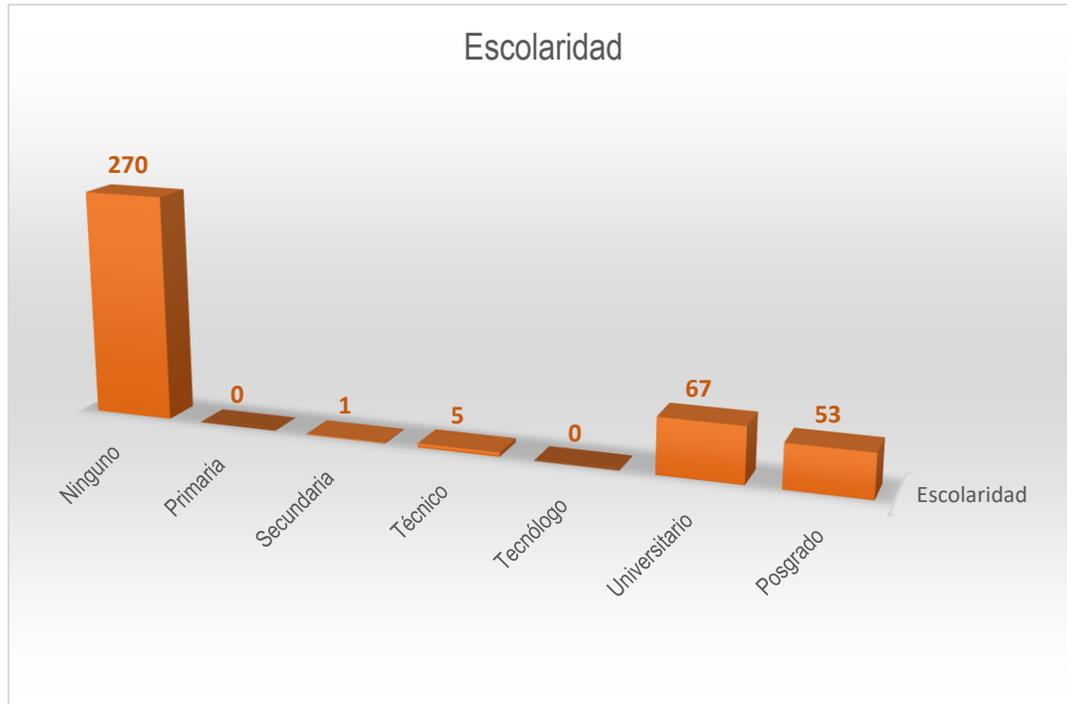
### 1.6 Rangos aproximados de edad de los peticionarios

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





### 1.7 Nivel Educativo de los peticionarios



**1.8.** Esta variable, abarca 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 anterior, 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 enero a marzo de 2023, no limitó el acceso a información.

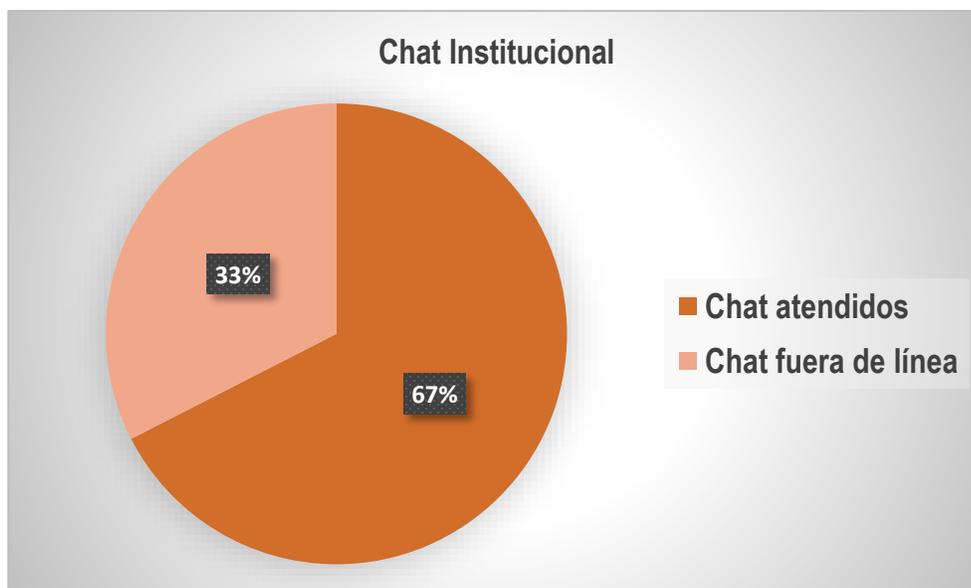
En este aparte es importante mencionar que, atendiendo a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 fueron trasladados el total de 40 derechos de petición a otras Entidades Públicas responsables de remitir su correspondiente respuesta, aquellas solicitudes que no estaban relacionadas con las 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.

## 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 primer trimestre del año 2023 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 enero, febrero y marzo de 2023, se recibieron 141 inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas. Por otro lado, se recibieron 68 solicitudes fuera de línea, en las cuales no se obtuvo respuesta por parte del ciudadano. En ese sentido durante los meses aquí analizados, se recibieron un total 209 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:





#### 4. Conclusiones

Se concluye que en el primer informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Entidad por parte de la ciudadanía en general y grupos de valor identificados en la caracterización de usuarios, fueron ingresadas en el gestor documental de manera completa. Así mismo, se les asignó un término de respuesta conforme a la normatividad vigente en la materia y un área de trabajo responsable de atenderlas. De acuerdo con los controles de seguimiento a las asignaciones realizadas por la Dirección Administrativa y Financiera, en el semestre actual no se reportaron respuestas emitidas de forma extemporánea o por fuera de términos; garantizando la prestación del servicio a la ciudadanía de manera eficiente.

#### FIRMAS RESPONSABLES

Revisó:

LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR

Profesional Especializado en Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Aprobó:

ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO

Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Karen Viviana Díaz Villalobos – Contratista