

Fecha proyección del informe	día	30	mes	06	año	2023
------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 segundo lugar, se abordarán dos variables principales de consulta por parte de la ciudadanía y grupos de valor: la primer variable se refiere a las consultas generales, que incluyen un análisis de las dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD; el origen geográfico de las consultas, tipos de personas que realizan las consultas, rangos aproximados de edad de los peticionarios y solicitudes e inquietudes del material bibliográfico elaborado por el CNMH. La segunda variable se refiere al Nivel Educativo de los peticionarios, limitaciones al acceso de la información de carácter reservado y traslados por competencia.

En tercer lugar, se abordarán las encuestas de satisfacción como mecanismo para evaluar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía y grupos de valor que radicaron solicitudes en la Entidad por medio de los canales oficiales dispuestos para tal fin. Y un análisis de las atenciones a la ciudadanía por medio del chat virtual dispuesto a través del ícono ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla principal de la página web del CNMH.

Por último, se presentan conclusiones de la gestión trimestral de Atención y Servicio a la Ciudadanía correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2023, evidenciando los aspectos que permitan considerar la toma de decisiones e identificar rutas críticas y las oportunidades de mejora durante los meses siguientes correspondientes de la vigencia actual.

En el mes de abril de 2023 se atendieron un total de 150 Peticiones, Traslados por Competencia y un Recurso de Reposición, en el mes de mayo un total de 142 Peticiones y Traslados por Competencia y durante el mes de junio un total de 116 Peticiones, Traslados por Competencias y un Recurso de Reposición. Es decir que, en los meses comprendidos entre abril, mayo y junio de 2023 se radicó un total de 410 PQRSD en la Plataforma de Gestión Documental y sus manifestaciones 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 una 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; ofreciendo información en lenguaje claro, de manera precisa y siempre guardando el debido respeto.
- Chat institucional dispuesto en la página web de la Entidad.

En el segundo trimestre de 2023 se evidencian dos (2) variables principales de consulta por parte de los ciudadanos, así:

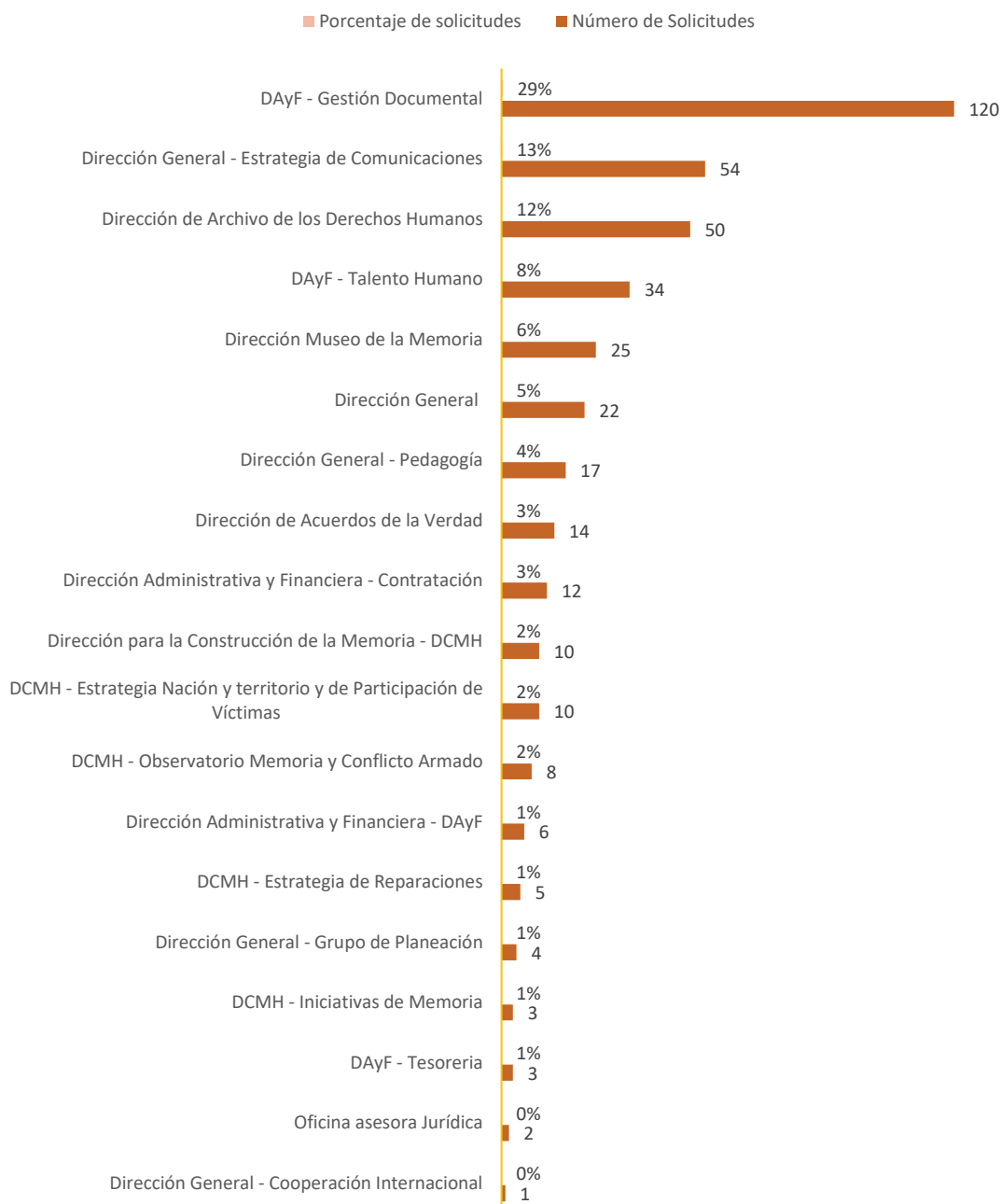
1. Variable de consultas generales en el CNMH:

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.

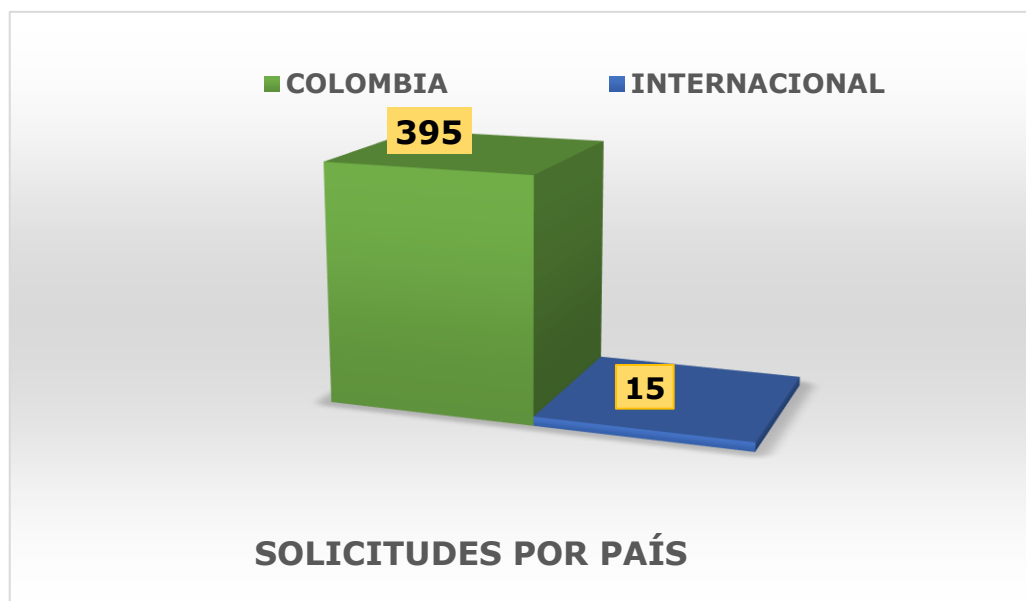
A continuación, se presenta un resumen gráfico, así:

1.1 Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD

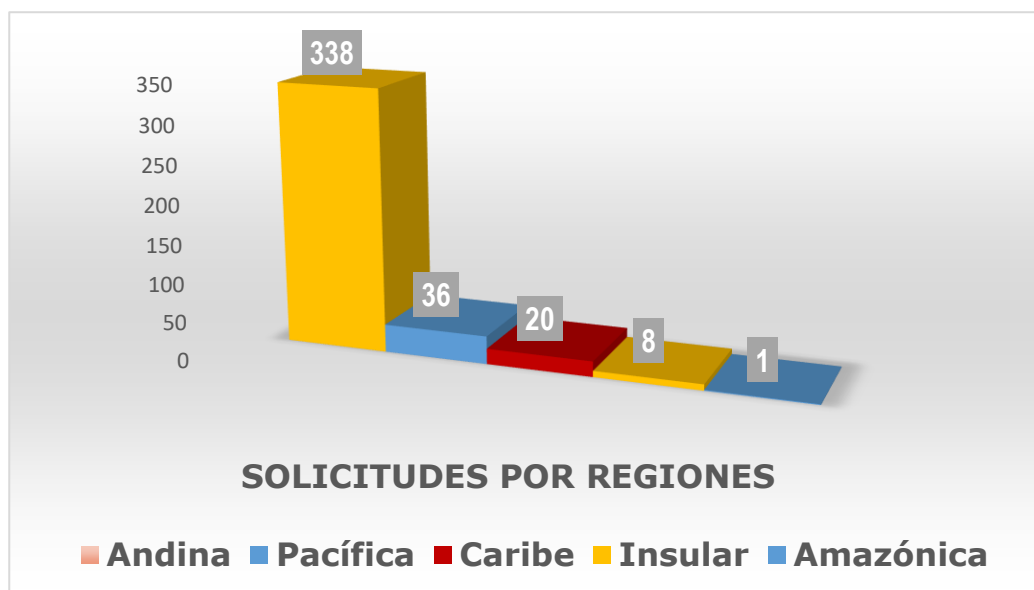
SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



1.2. Solicitudes generales por país

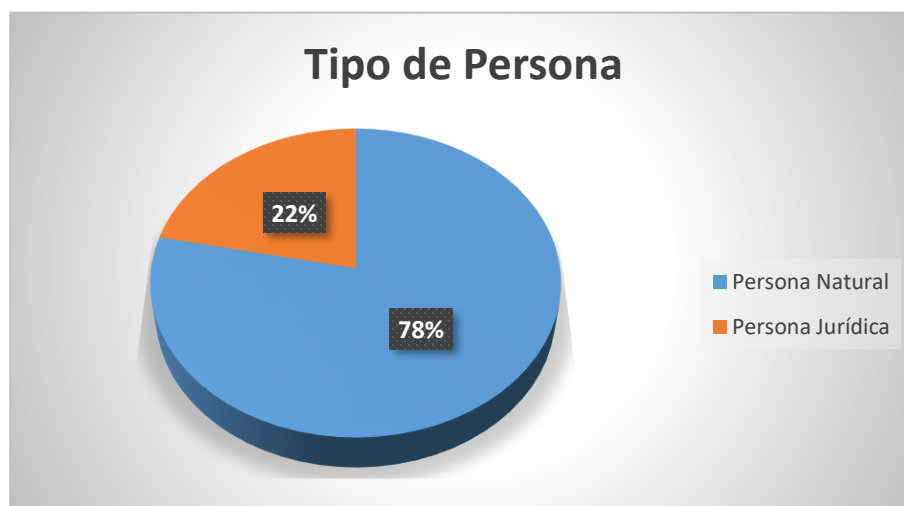


1.3. Solicitudes generales por Región.



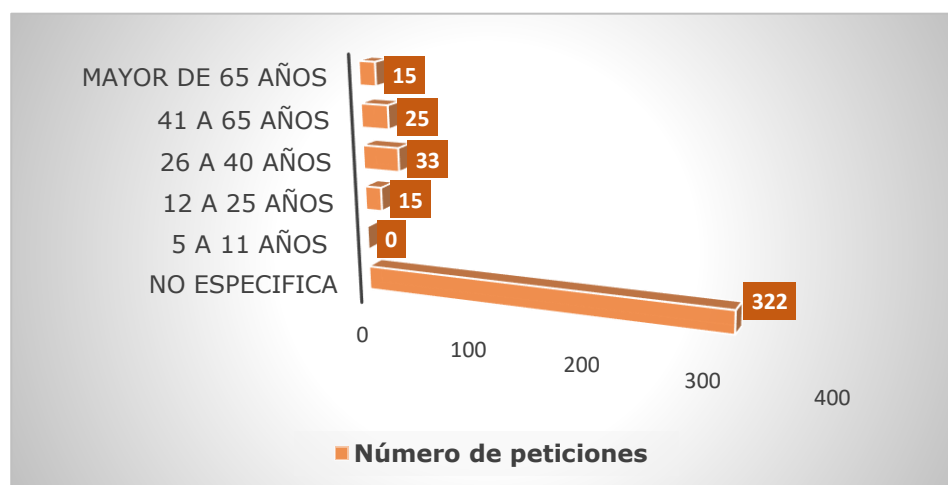
1.4. Tipo de persona

En esta variable se aprecia que del 100% de las peticiones allegadas, el 22% de personas son identificadas como jurídicas (Entidades Públicas o Privadas) y el 78% corresponden a personas identificadas como naturales (Ciudadanía en general).



1.5. Rangos aproximados de edad de los peticionarios

En esta variable se aprecia que del 100% de las peticiones allegadas, el 79% de personas no especificaron su edad.

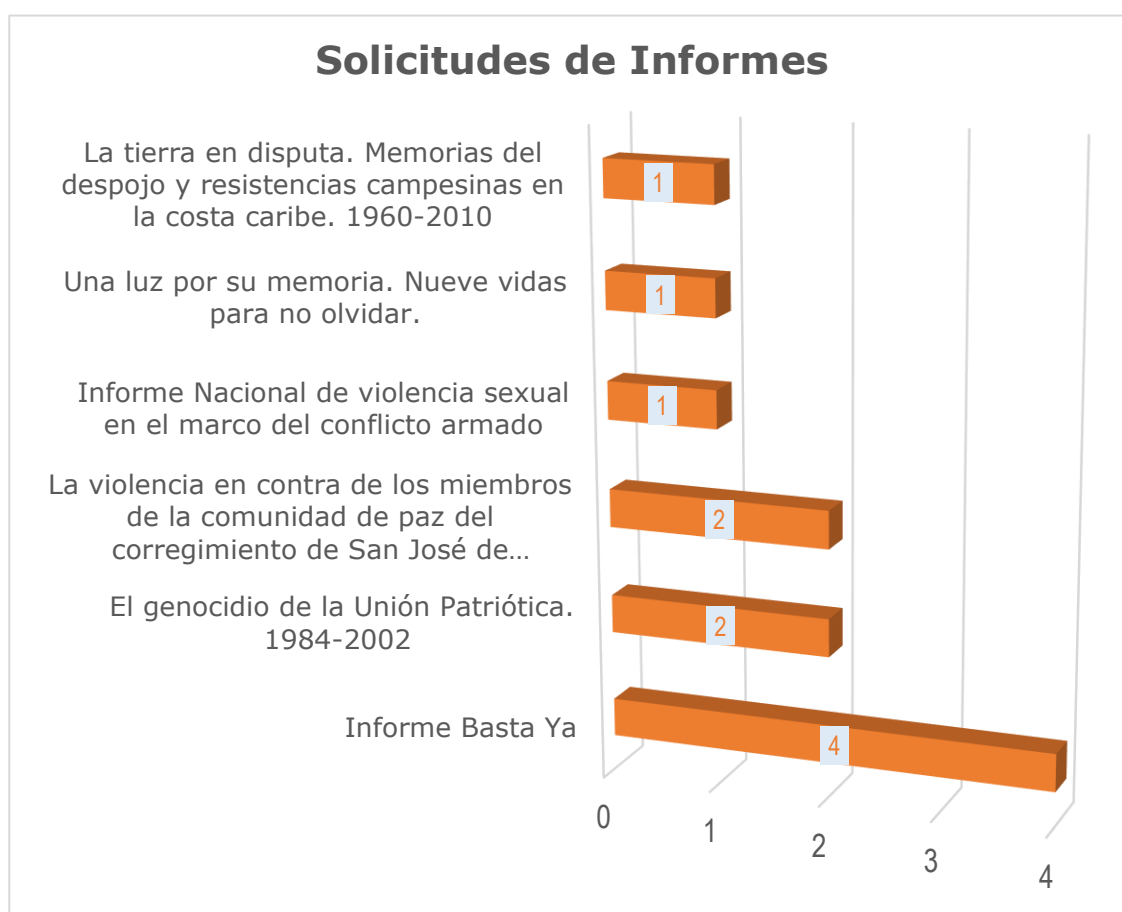


1.6. Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

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.

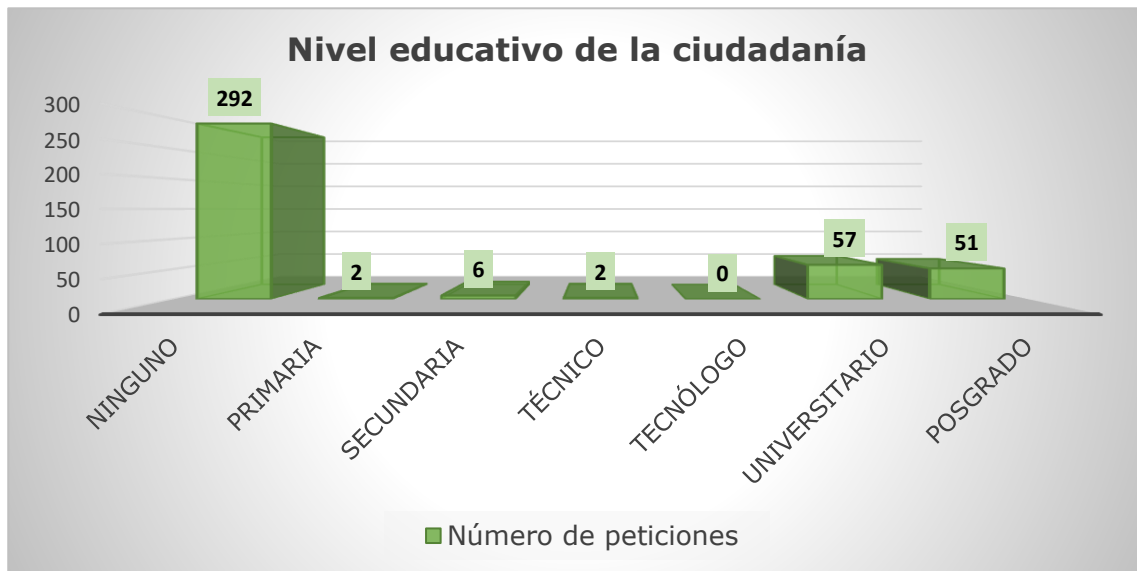
A continuación, se define un resumen gráfico, así:



2. Otras consultas en el Centro Nacional de Memoria Histórica.

Esta variable tiene como propósito plasmar consultas que son asignadas a funcionarios (en algunos casos cuentan con apoyo de contratistas), teniendo en cuenta que para dar respuesta se requiere conocimiento específico y técnico de la información que se puede brindar al ciudadano. A continuación se proyecta un resumen gráfico, así:

2.1. Nivel Educativo de los peticionarios



2.2 Limitaciones al acceso de la información.

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 se facilita 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 respuesta generada por alguna de 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 abril a junio de 2023, no limitó el acceso a información.

2.3 Traslados por competencia.

En este aparte es importante mencionar que, atendiendo a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 fueron trasladados 19 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.

3. 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 evalúan la calidad de la información (comunicación oficial externa de respuesta emitida por el CNMH), estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida.

Sin embargo, como se evidencia en el siguiente cuadro, para el segundo trimestre del año 2023 los ciudadanos no respondieron a las encuestas de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENVIADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023			
MES DE RADICACIÓN	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS RESPONDIDAS
ABRIL	150	150	0
MAYO	142	142	0
JUNIO	67	67	0

Como se evidencia en el cuadro anterior, la cantidad de PQRSD respondidas por la Entidad corresponde a la cantidad de encuestas de satisfacción enviadas a la ciudadanía y grupos de valor que radicaron su solicitud mediante distintos canales de atención. Es importante mencionar que, la encuesta enviada en adjunto a las respuestas a las atenciones PQRSD, no son de diligenciamiento obligatorio para la ciudadanía y grupos de valor.

4. 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 2023, se recibieron:

- 75 inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas.
- 47 solicitudes fuera de línea, teniendo en cuenta que, en el momento de contactar al ciudadano para ampliar su solicitud y así direccionar la misma, no se obtuvo respuesta.

En ese sentido durante los meses aquí analizados, se recibieron un total 122 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:



Conclusiones

Finalizamos el segundo informe trimestral de Atención y Servicio al Ciudadano resaltando que, la totalidad de solicitudes radicadas por parte de la ciudadanía y grupos de valor previamente identificados en la caracterización de usuarios, fueron ingresadas en el gestor documental de la Entidad; logrando asignar un consecutivo único que permite su identificación para realizar el seguimiento de la gestión y aplicar puntos de control para su atención dentro de los términos de respuesta asignados conforme a la normatividad vigente.

Es así que, de acuerdo con los controles de seguimiento a las asignaciones realizadas por la Dirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, durante los meses de abril, mayo y junio de 2023 se reportaron cinco respuestas emitidas de forma extemporánea o por fuera de términos.

Peticiónes Extemporáneas Segundo Trimestre 2023					
Mes de Radicación	Radicado Gestor Documental	Área responsable de atender la petición	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta	Observaciones por parte del área responsable acerca de la gestión de respuesta
MAYO	1813	Talento Humano	6/06/2023	7/06/2023	Sin justificación por parte del área responsable
	1901	Dirección de Archivo de los Derechos Humanos	5/06/2023	6/06/2023	Sin justificación por parte del área responsable
	1914	Dirección de Archivo de los Derechos Humanos	5/06/2023	6/06/2023	El área manifestó que se generó borrador de respuesta el mismo día de vencimiento pero se aprobó dentro del aplicativo hasta el siguiente día hábil.
	1924	Dirección de Archivo de los Derechos Humanos	5/06/2023	6/06/2023	Sin justificación por parte del área responsable
	1948	Talento Humano	6/06/2023	8/06/2023	Sin justificación por parte del área responsable

Como evidenciamos en el cuadro anterior, se identificaron las áreas o responsables designadas, y en caso de manifestarlo, justificaciones por la demora de atención.

Lo anterior, con la finalidad de reforzar puntos de control tales como: alertas de vencimiento enviadas semanalmente, alertas enviadas durante la fecha límite para dar respuesta y jornada de sensibilización informando el impacto positivo de las respuestas a tiempo, así como los recursos para mitigar el aumento de respuestas extemporáneas durante el tercer trimestre del año 2023.

FIRMAS RESPONSABLES

Revisó:



LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR

Profesional Especializado con funciones de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Aprobó:



ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO

Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Karen Viviana Díaz Villalobos – Contratista.