

Fecha proyección del informe	día	31	mes	03	año	2024
------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024

DESARROLLO DEL INFORME

El informe presenta aspectos importantes del relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor para la Entidad. El primer aspecto son las PQRSD que por los inconvenientes presentados en el formulario WEB. Se realizó en la página web de la entidad <https://centrodememoriahistorica.gov.co/pqrs/> la publicación de los mecanismos vigentes para presentar PQRSD: mediante correo electrónico en la cuenta radicacion@cnmh.gov.co, presencial a través de la ventanilla única de radicación en la Carrera 7 # 32 -42. Piso 2 Local: 211 (Centro Comercial San Martín) y/o atención al ciudadano Carrera 7 # 32 -42. Piso 30 (Centro Comercial San Martín) y a la línea telefónica +57(601) 7965060 Ext 182; de igual manera, son recibidas las solicitudes que ingresan al correo institucional de notificaciones judiciales, del Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH.

En segundo lugar, se abordarán dos variables principales de consulta por parte de la ciudadanía y grupos de valor: la primera variable se refiere a las consultas generales, que incluyen un análisis de las dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD; la ubicación geográfica desde la cual se realizaron las consultas, tipos de personas que realizan las consultas, rangos aproximados de edad de peticionarios y solicitudes con respecto al material bibliográfico elaborado por el CNMH. La segunda variable se refiere al nivel educativo de peticionarios, solicitudes de acceso de la información, limitaciones al acceso a la información 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. Del mismo modo, un análisis de las atenciones a la ciudadanía por medio del chat virtual dispuesto 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 enero, febrero y marzo de 2024, 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 enero de 2024 se atendieron 141 Peticiones, 2 traslados por competencia y no se recibieron recursos de reposición, en el mes de febrero 131 Peticiones, 2 traslados por competencia y 4 recursos de reposición, en el mes de marzo 148 peticiones y 6 traslados por competencia y no se recibieron recursos de reposición. En ese orden, podemos concluir que, en los meses comprendidos entre enero, febrero y marzo de 2024 se radicó un total de 430 PQRSD de las cuales 428 fueron radicadas por medio de correo electrónico, 1 telefónico y 1 desde servicio al ciudadano, canales autorizados por la entidad y, sus manifestaciones fueron direccionadas por competencia a las dependencias correspondientes.

El punto de atención al ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH está a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera, a través de 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.

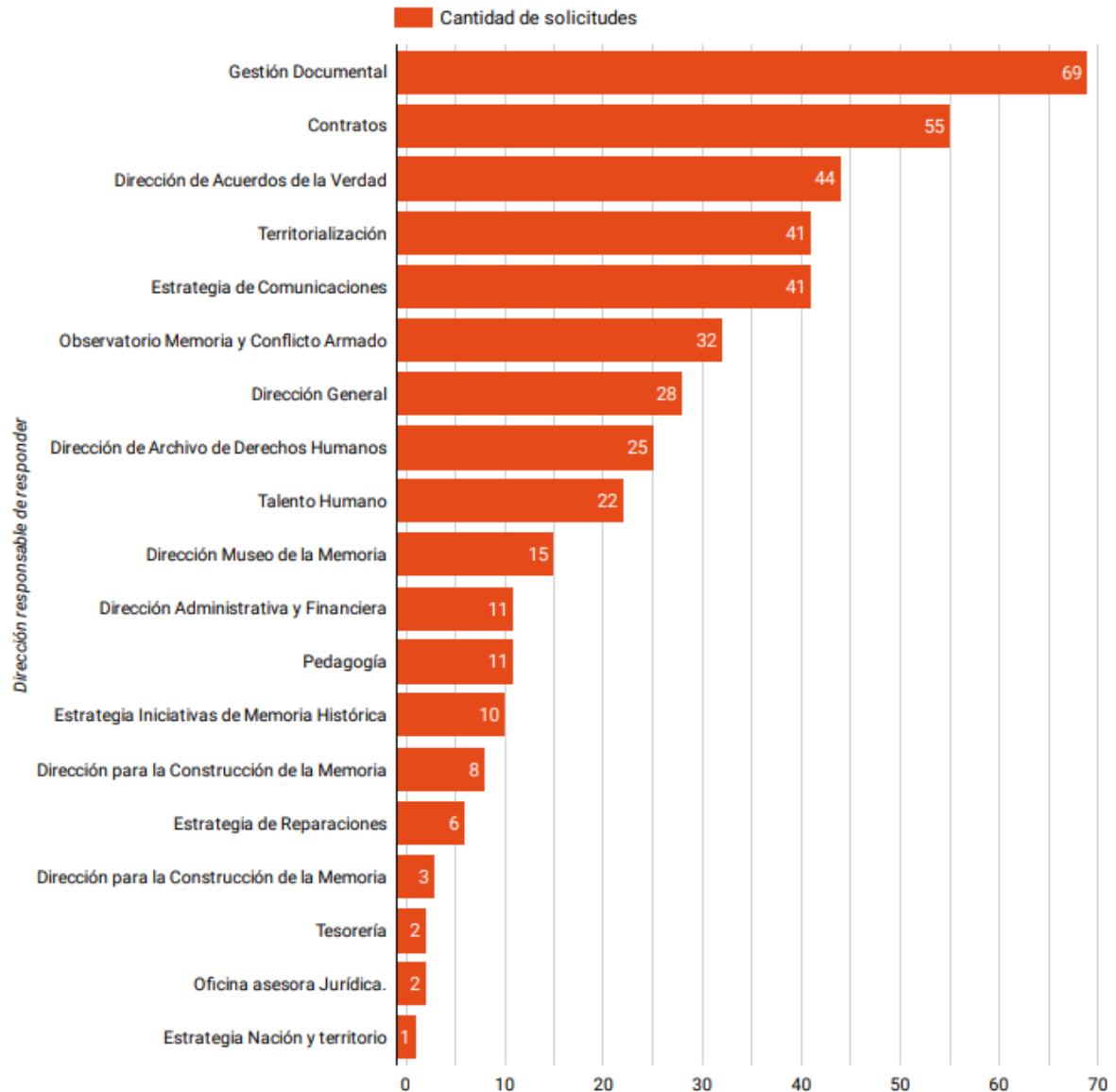
En el primer trimestre de 2024 se evidencian (2) variables principales de consulta por parte de los ciudadanos así:

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 recopilada y almacenada 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 tal como lo señala el numeral 3 del artículo 145 de la Ley 1448 de 2011.

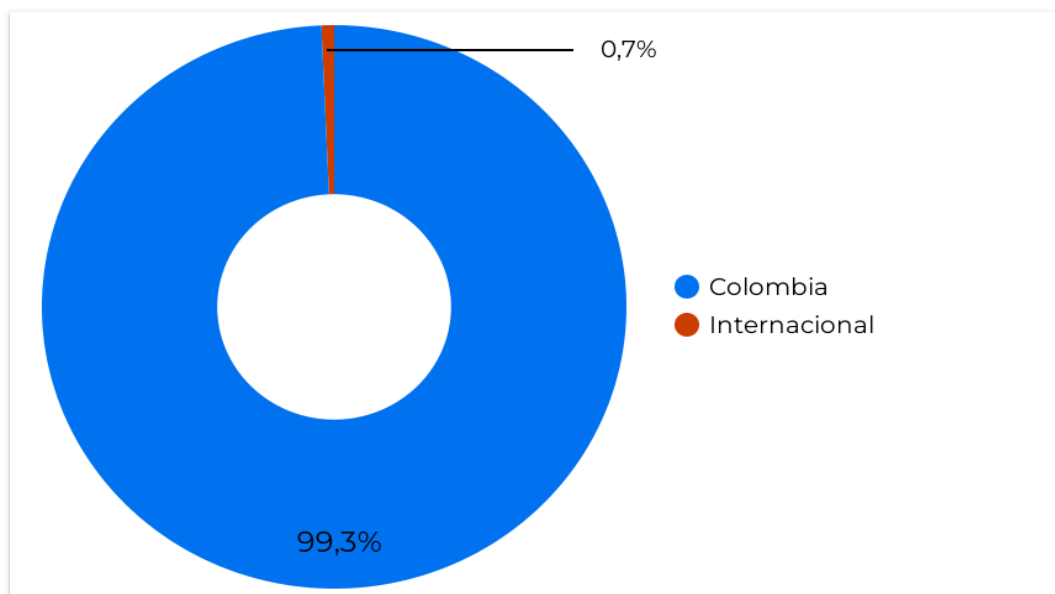
A continuación, se representan gráficamente las variables de consultas generales:

1.1 Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD:

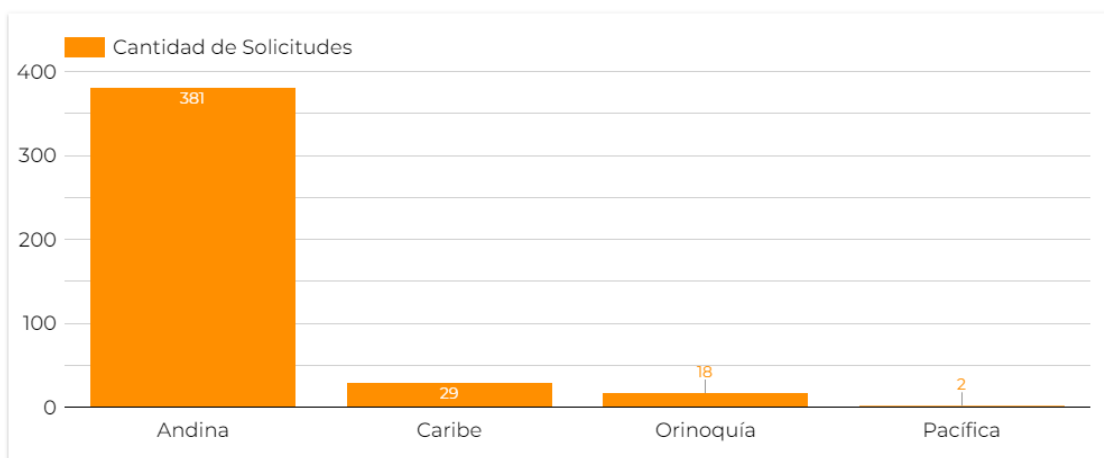


1.2 Solicitudes generadas por lugar geográfico:

En la siguiente variable se evidencian las solicitudes que son radicadas por la entidad, relacionando si fueron recibidas desde territorio nacional o internacional.

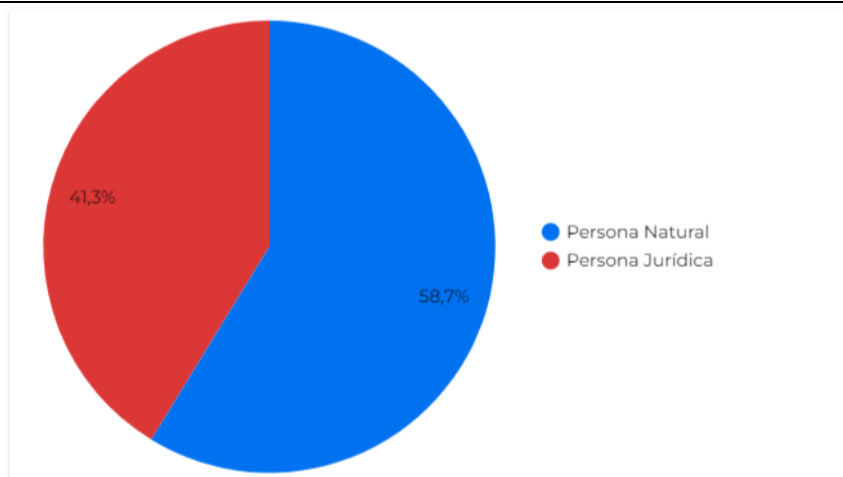


1.3 Solicitudes por Región



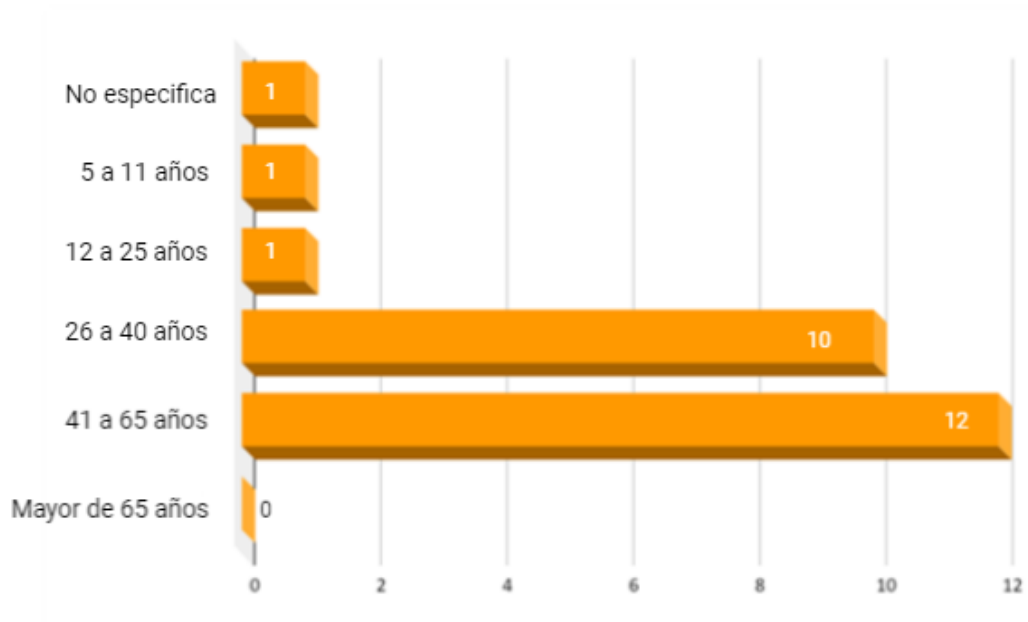
1.4 Tipo de persona

En esta variable se parecía que del 100% de las peticiones recibidas el 58.7% obedecen a personas naturales y el 41.3% corresponden a personas jurídicas (entidades públicas, privadas o mixtas).



1.5 Rangos aproximados de edad de los peticionarios:

Para determinar esta variable se tomó como fuente de información lo registrado en los formularios de caracterización de usuarios, en el cual para el primer trimestre contó con el diligenciamiento tan solo de 25 peticionarios, a partir de esta información, se obtuvieron los siguientes datos:

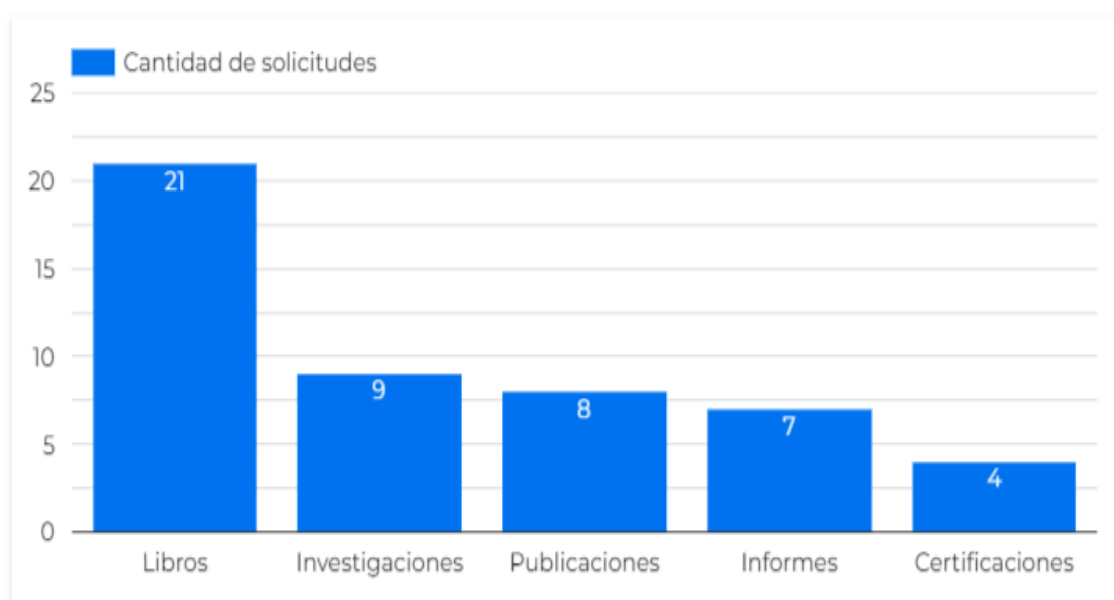


1.6 Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH:

Esta variable identifica las solicitudes e inquietudes acerca del material elaborado por el CNMH, allí se evidencian las PQRSD escritas o verbales y que se encuentran interesados en tener dicho material.

Se informa a la ciudadanía que, por lo general el material es de uso accesible y puede ser descargado en la página web o físico para consulta en el centro de documentación de la Entidad o en las bibliotecas públicas.

A continuación, se define un resumen gráfico así:

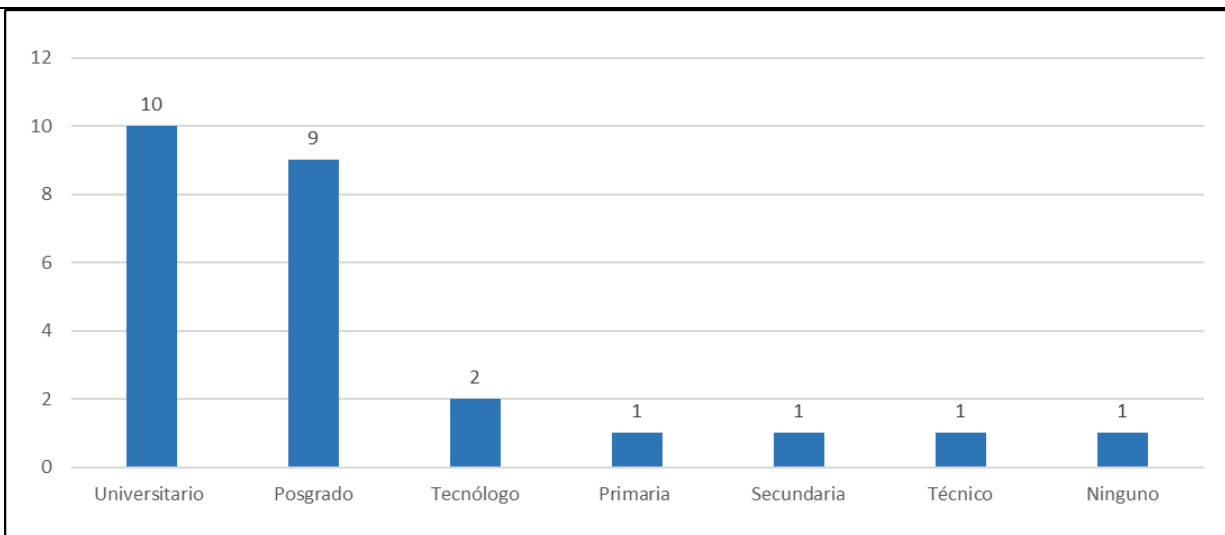


2. Otras consultas en el Centro Nacional de Memoria Histórica:

La presente variable tiene como propósito identificar las consultas que fueron asignadas previamente a los funcionarios (en la mayoría de casos contando con el apoyo de contratistas) teniendo en cuenta que para dar respuesta se requiere de conocimiento específico y técnico de la información que se pueda brindar al ciudadano.

2.1 Nivel educativo de los peticionarios:

Para determinar esta variable se tomó como fuente de información lo registrado en los formularios de caracterización de usuarios, durante el primer trimestre se contó con la información de 25 peticionarios, a partir de esto se obtuvieron los siguientes resultados:

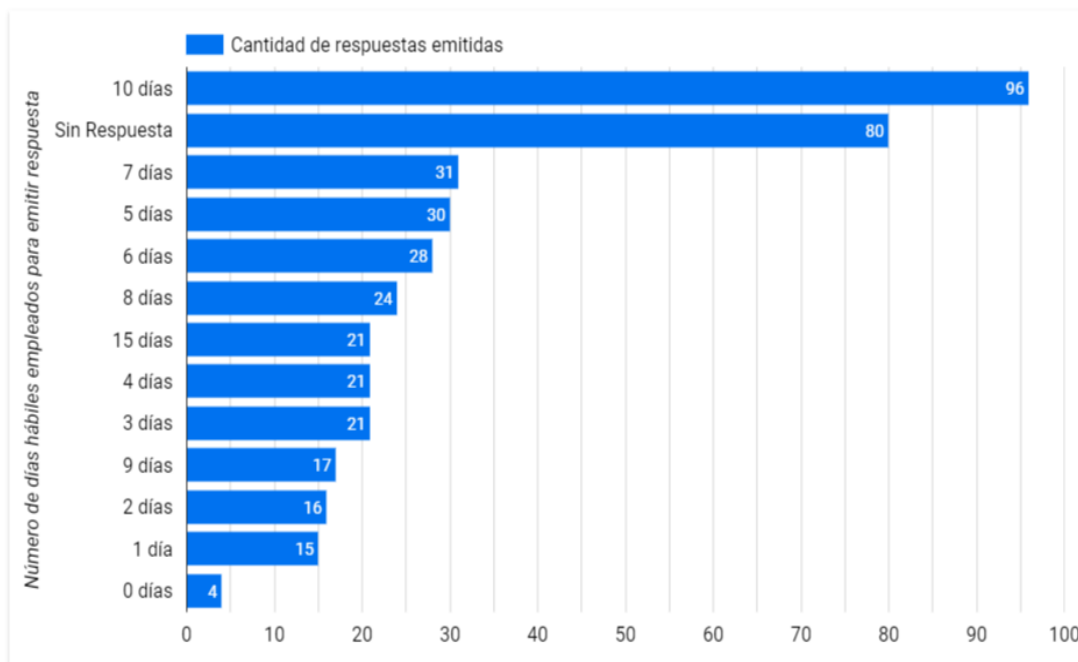


2.2 Solicitudes relacionadas con acceso a la información:

Esta variable abarca todas las solicitudes o peticiones que son generadas por el ciudadano frente a la información y/o documentación archivada 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 CNM, 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 da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 de 2015 y en concordancia de la actividad 5.2.1 del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano vigencia 2024, durante los meses de enero a marzo de 2024 y no limitó el acceso a la información.

El CNMH basándose en la Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y, en desarrollo de las actividades relacionadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, durante los meses de enero a marzo de 2024 se recibió un total de 94 peticiones de ciudadanía solicitando acceso a información. Del número total de este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 se trasladaron por competencia un total de 10 peticiones que requerían acceso a la información producida por otras Entidades Públicas. En el gráfico se evidencia un comparativo entre el número de días hábiles empleados por la Entidad para dar respuesta a solicitudes de información en relación con la cantidad de respuestas efectivamente

emitidas a la ciudadanía. Se evidencia que, a la fecha en que se emite el presente informe, el 18.6% de las solicitudes no tienen respuesta registrada, pero se encuentran dentro del término legal para resolverlo



2.3 Traslados por competencia:

En este acápite es importante mencionar que, atendiendo a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 fueron trasladados 10 derechos de petición a otras Entidades Públicas, responsables de remitir su correspondiente respuesta, aquellas solicitudes no estaban relacionadas con la competencia legal del CNMH las cuales están establecidas en el artículo 48 de la Ley 1448 de 2011 en concordancia con el artículo 5 del Decreto 4803 de 2011 y demás normas concordantes.

3. Encuestas de satisfacción:

La variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada por la Entidad sobre sus inquietudes o consultas presentadas vía web y/o presencial. El formulario virtual contiene seis (6) preguntas que evalúan la calidad del servicio y de la respuesta (comunicación oficial externa de respuesta emitida por el CNMH), estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida.

Como se expresó anteriormente, el Formulario Web no se encuentra disponible. Por lo que, en el mes de marzo de 2024 se incluyó en el mensaje de envío de comunicaciones oficiales externas relacionadas con PQRSD del correo electrónico notificacionespqrs@cnmh.gov.co el Link del formulario virtual el cual direcciona al ciudadano, de manera

anónima a responder la encuesta de satisfacción. Como se evidencia en el siguiente cuadro, 10 ciudadanos contestaron el cuestionario:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTESTADAS Y ENVIADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024			
MES	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS	CANTIDAD DE RESPUESTAS RESPONDIDAS
Enero	143	0	0
Febrero	133	0	0
Marzo	153	153	10

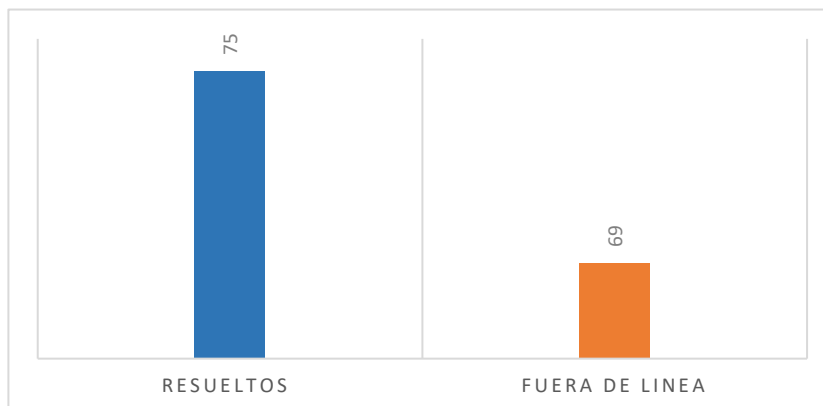
Como se evidencia en el cuadro anterior, la cantidad de PQRSD respondidas por la Entidad corresponde a la cantidad de encuestas de satisfacción enviadas a la ciudadanía y grupos de valor que radicaron su solicitud mediante distintos canales de atención. Es importante mencionar que, la encuesta enviada en adjunto a las respuestas a las atenciones PQRSD, no son de diligenciamiento obligatorio para la ciudadanía y grupos de valor, por consiguiente, para el siguiente trimestre el formulario deberá ser diligenciado en su totalidad para que pueda ser enviado por el grupo de valor con todos sus datos.

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 enero, febrero y marzo de 2024 se recibieron las siguientes solicitudes:

- 75 inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas.
- 69 Solicitudes fuera del horario laboral o que no se tuvo interacción y/o respuesta del peticionario, las cuales fueron recibidas al día siguiente hábil, pero no se obtuvo respuesta positiva del peticionario.

En ese sentido durante los meses aquí analizados, se recibieron un total 144 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:



Conclusiones

Finalizamos el primer informe trimestral de Atención y Servicio al Ciudadano de 2024 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 por medio de correo electrónico autorizado por parte 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 enero, febrero y marzo de 2024 se reportaron siete respuestas emitidas de forma extemporánea o por fuera de términos. En el siguiente cuadro se registran las observaciones o justificaciones que son notificadas por correo electrónico por parte de las dependencias y/o responsables designados, del porque no se ha atendido la petición en los términos asignados.

Peticiónes Extemporáneas Primer Trimestre 2024					
MES	Radicado Gestor Documental	Dependencia responsable de atender la Petición	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Observaciones por parte del área responsable acerca de la gestión de respuesta
Febrero	78	Dirección General	02/02/2024	05/02/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable
Febrero	137	Dirección Museo de la Memoria	06/02/2024	07/02/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable

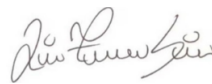
Febrero	215	Dirección General	02/02/2024	05/02/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable
Febrero	297	Dirección General	08/02/2024	09/02/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable
Febrero	481	Contratos	21/02/2024	22/02/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable
Marzo	838	Territorialización	21/03/2024	22/03/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable
Marzo	909	Oficina Asesora Jurídica	19/03/2024	20/03/2024	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable

Se han realizado los puntos de control, alertas y demás actividades que permitan mitigar el incumplimiento en los plazos de las respuestas; sin embargo, por parte de algunas dependencias no se ha logrado contar con la información que permita identificar las dificultades presentadas para emitir las comunicaciones. Se continúan reforzando los puntos de control tales como: alertas de vencimiento enviadas semanalmente, alertas enviadas durante la fecha límite para dar respuesta, así como los recursos para mitigar el aumento de respuestas extemporáneas durante el segundo trimestre del año 2024.

Cabe resaltar que, desde el 1 de diciembre de 2023, el formulario web para radicación de PQRSD no se encuentra en funcionamiento por indisponibilidad tecnológica de la nube privada del CNMH. Por tanto, no se efectuaron nuevas caracterizaciones de los ciudadanos sobre las solicitudes realizadas, pues a partir de la fecha, todas las PQRSD ingresaron por medio del correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co, y la ciudadanía no aportó datos adicionales para los procesos de caracterización correspondientes, sino solo hasta el mes de marzo de 2024, mes en el que se implementó el formulario para la caracterización voluntaria de los usuarios en las PQRSD.

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: Lizeth Johanna Huérfano 

Manuel José Peralta Rueda 