

Fecha proyección del informe	día	30	mes	06	año	2024
------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2024

DESARROLLO DEL INFORME

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica –CNMH durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2024.

El propósito del informe es determinar el nivel de recepción de los mecanismos de atención al público con lo que cuenta el CNMH, oportunidad de las respuestas y las recomendaciones generales a la alta dirección y responsables de los procesos para el mejoramiento continuo de la entidad y de esa manera afianzar la seguridad de relacionamiento con el ciudadano.

Frente a los mecanismos para presentar PQRSD, es importante mencionar que, en los meses abril y mayo se realizó en la página web de la entidad - pestaña “atención y servicio al a ciudadanía” la publicación de los mecanismos vigentes para presentar PQRSD:

“Debido a las contingencias presentadas con el Formulario PQRSD. Se aclara actualmente que, los únicos canales disponibles y autorizados para la recepción de PQRSD son; vía correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co, vía telefónica 601 7965050 extensión 182 atención al ciudadano, y/o presencial en la Carrera 7 #32 -42 Piso 2 local, ventanilla única presencial, Piso 30 servicio al ciudadano. “

Para el mes de junio, retorna el funcionamiento del formulario web, por lo que se procedió con el retiro del aviso publicado.

Ahora bien, el presente informe se desarrollará de la siguiente manera:

En primer lugar, mediante datos estadísticos se identificó la cantidad de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de la actual vigencia; así como, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para comunicarse con la entidad.

En segundo lugar, se abordan dos variables de consulta por parte de la ciudadanía y grupos de valor:

- la primera variable se refiere a las consultas generales un análisis de la asignación a las dependencias que fueron direccionadas las PQRSD, la ubicación geográfica desde la cual se realizaron las consultas, tipos de personas que realizan las consultas, y solicitudes con respecto al material bibliográfico elaborado por el CNMH.
- La segunda variable refiere a la cantidad de peticionarios que voluntariamente dada la contingencia con el formulario WEB, realizaron el diligenciamiento del formulario de caracterización de usuarios en la Entidad, identificando ubicación, rangos aproximados de edad de peticionarios, nivel educativo de peticionarios, tipo de PQRSD y solicitudes de acceso a información.

En tercer lugar, se identificó las PQRSD que se respondieron en términos legales conforme a la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, los radicados extemporáneos y los traslados por competencia.

En cuarto lugar, se analiza y describe los resultados de la encuesta de satisfacción diseñada desde Formulario Google de la cuenta institucional pqrs@cnmh.gov.co 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, se realiza un análisis de la atención 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 abril, mayo y junio 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.

1. PQRSD recibidas en el trimestre:

En el mes de abril de 2024 se atendieron 156 Peticiones, 8 traslados por competencia y se recibieron 4 recursos de reposición, en el mes de mayo 145 Peticiones, 8 traslados por competencia y 3 recursos de reposición, en el mes de junio 84 peticiones y 6 traslados por competencia y se recibió un recurso de reposición.

En ese orden, se radicó un total de 407 PQRSD de las cuales 402 fueron radicadas por medio de correo electrónico, 1 en ventanilla única de radicación correspondencia, 1 presencial Carrera 7 #32 -42 piso 30 (Servicio al Ciudadano) y, 3 por formulario web canales autorizados por la Entidad, las cuales radicadas fueron asignadas por competencia a las dependencias correspondientes.

1.1 Canales de atención:

1. 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.
- Virtual, Formulario dispuesto en la página web de la Entidad.

Podemos concluir que, en los meses comprendidos entre abril, mayo y junio de 2024 el canal más utilizado por los ciudadanos corresponde a un ambiente virtual, en este caso el correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co

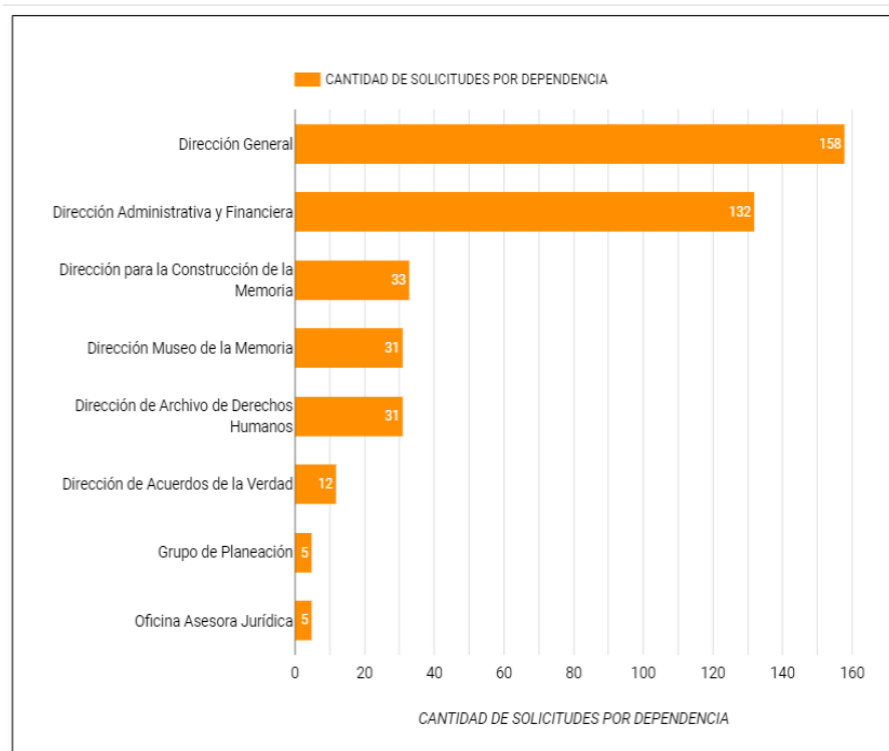
2. En el primer trimestre de 2024 se evidencian (2) variables principales de consulta por parte de los ciudadanos así:

2.1 Variable de consultas generales en el CNMH:

Esta variable, abarca todas las solicitudes o peticiones que son generadas por los ciudadanos 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 de los peticionarios 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.

Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD:

En el siguiente gráfico se evidencia la distribución de asignación en las (8) dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH:

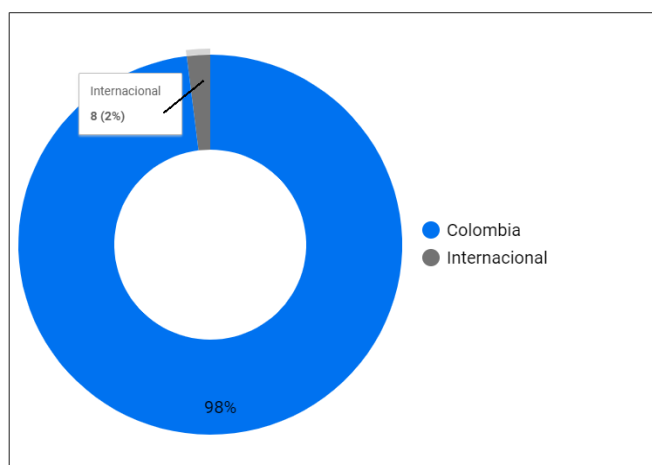


Del mismo modo, en el trimestre se asignó a tres (3) Direcciones con dependencias misionales las cuales son:

- **Dirección General** de las 158 corresponde a, (5) asignadas conforme a las funciones descritas en el artículo 9 del Decreto 4803 de 2011y, misionales; (1) control interno, (38) Estrategia de Comunicaciones (13) Observatorio Memoria y Conflicto, (70) Pedagogía y (31) Territorialización.
- **Dirección Administrativa y Financiera** de las 132 corresponde a, (7) asignadas conforme a las funciones descritas en el artículo 16 del Decreto 4803 de 2011y, misionales, (33) contratos, (62) Gestión Documental (28) Talento Humano, (1) comité de convivencia laboral y (1) Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Dirección para la Construcción de Memoria** de las 33 corresponde a, (11) asignadas conforme a las funciones descritas en el artículo 11 del Decreto 4803 de 2011y, misionales; (21) Estrategia Iniciativas de Memoria y (1) Estrategia de Reparaciones.

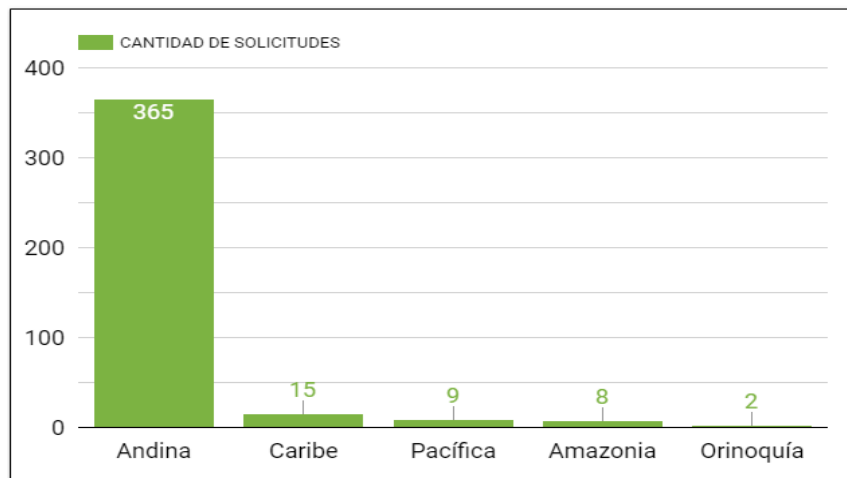
Solicitudes generadas por lugar geográfico:

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



Se puede evidenciar que de las 407 PQRSD recibidas en el trimestre 399 fueron desde territorio nacional y 8 desde territorio internacional.

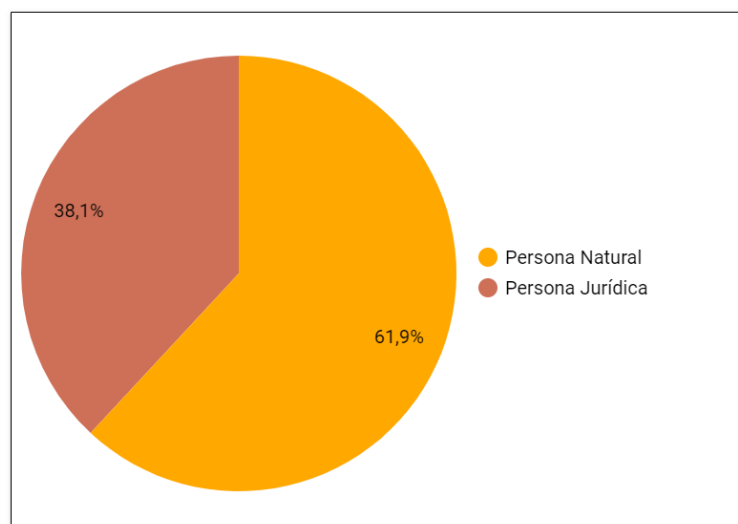
Solicitudes por Región en Colombia:



Se evidencia que de las 407 PQRSD recibidas en el trimestre, la región más habitada por los peticionarios es Andina conforme a la información relacionada en la solicitud.

Tipo de persona

Del 100% de las peticiones recibidas, el 61.9% (252 solicitudes) obedecen a personas naturales y el 38.1% (155 solicitudes) corresponden a personas jurídicas (entidades públicas, privadas o mixtas).

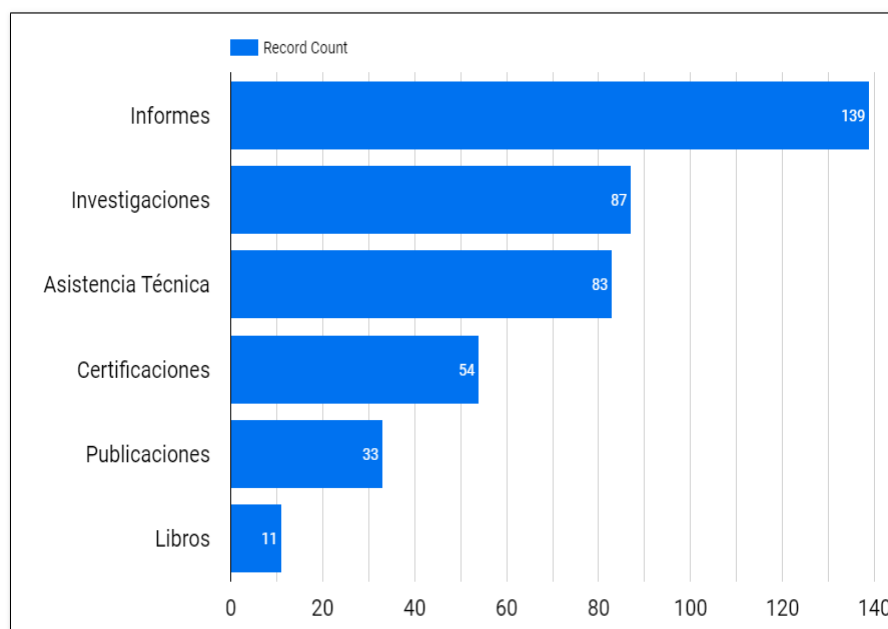


Se evidencia que de las 407 PQRSD recibidas en el trimestre 252 solicitudes obedecen a personas naturales y 155 a personas jurídicas.

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.



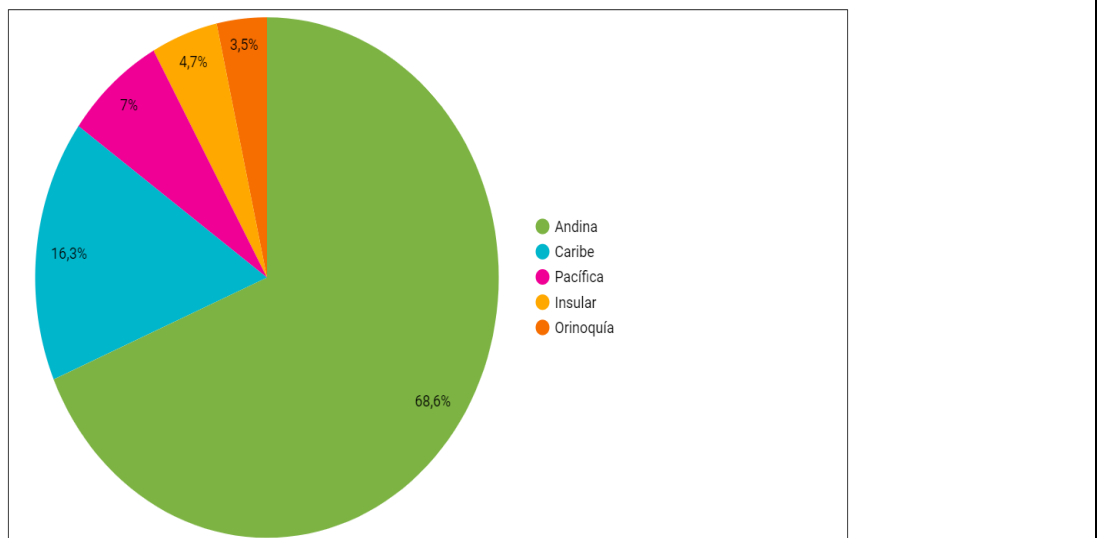
Se evidencia que el material más solicitado por los peticionarios en el segundo trimestre obedece a informes publicados en la página WEB de la Entidad.

2.2 Caracterización de usuarios:

Esta variable corresponde a los peticionarios que, en los meses de abril, mayo y junio de 2024 voluntariamente (86) ciudadanos diligenciaron el formulario de Google creado por la cuenta institucional pqrs@cnmh.gov.co dada la contingencia presentada con el formulario WEB.

Se presenta grafica así:

Ubicación Geográfica por región:

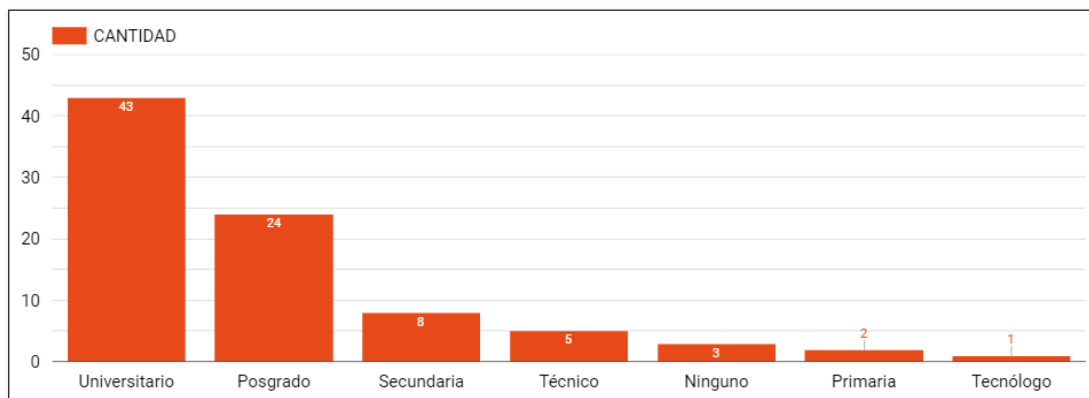


Se evidencia que de los 86 peticionarios que diligenciaron el formulario de caracterización, la región más habitada por ellos es Andina.

Rangos aproximados de edad de los peticionarios:

Para la variable se tomó como fuente de información el formulario creado en el mes de marzo de 2024 desde el Servicio al Ciudadano, del cual se evidencia lo siguiente:

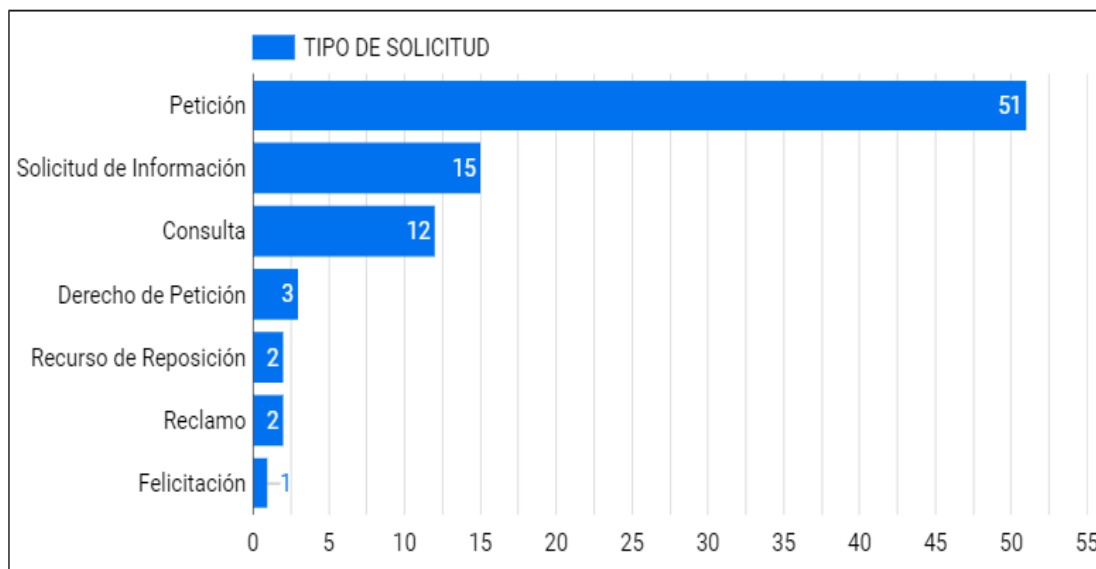
Nivel Educativo:



Se evidencia que de los 86 peticionarios que diligenciaron el formulario de caracterización, el nivel educativo más alto es Universitario.

Tipo de PQRSD:

A continuación, se proyecta un resumen gráfico así:



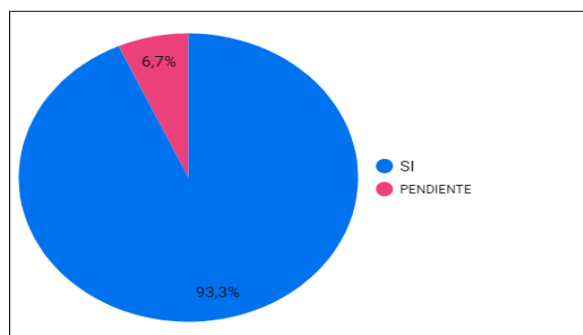
Se evidencia que de los 86 peticionarios que diligenciaron el formulario de caracterización, el tipo de PQRSD frecuente es petición que obedece a información o documentos.

Solicitudes relacionadas con acceso a la información:

Esta variable abarca todas las solicitudes o peticiones que son generadas por los ciudadanos 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 de los peticionarios 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. No limitó el acceso a la información.

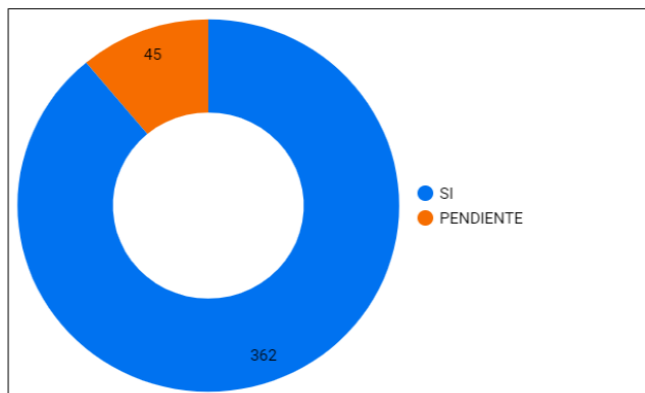
El CNMH basándose en la Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y, en desarrollo de las actividades relacionadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, durante los meses de abril a junio de 2024 se recibió un total de 89 peticiones de ciudadanía solicitando acceso a información.

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 6.7% el cual corresponde a 6 solicitudes de información de 89, no tienen respuesta registrada, pero se encuentran dentro del término legal para resolverlo.

3. Tiempo de respuesta PQRSD:



En el gráfico se puede evidenciar que de 407 PQRSD recibidas en el trimestre, 94.6% se contestaron a tiempo conforme a la tipificación dada desde Servicio al Ciudadano y, 5.4% se encuentra en términos legales para dar respuesta en los meses subsiguientes de la presente vigencia:

Radicados extemporáneos:

Se reportaron 2 respuestas emitidas de forma extemporánea o por fuera de términos, que fueron asignados en el mes de marzo, pero el término de respuesta correspondía al presente trimestre.

ITEM	MES	Radicado Gestor Documental	Dependencia responsable de atender la Petición	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Gestión Servicio al Ciudadano	Observaciones por parte del área responsable acerca de la gestión de respuesta
1	Abril	202406036001019-2	Observatorio Memoria y Conflicto-Dirección General	5/04/2024	8/04/2024	Se remitió alerta semanal y diaria, el día 12 de abril de 2024 mediante correo electrónico se solicitó justificación a la dependencia por respuesta extemporánea.	Remitió respuesta el día 12 de abril de 2024, indicando que por error involuntario se envió comunicación a funcionario y no al correo radicacion@cnmh.gov.co para su correspondiente envío por el canal autorizado por la Entidad.
2	Abril	202406036001191-2	Talento Humano - Dirección Administrativa y Financiera	9/04/2024	10/04/2024	Se remitió alerta semanal y diaria, el día 12 de abril de 2024 mediante correo electrónico se solicitó justificación a la dependencia por respuesta extemporánea	Sin Justificación por parte de la dependencia responsable

Traslados por competencia

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 22 derechos de petición a otras Entidades Públicas, responsables de remitir su correspondiente respuesta, aquellas solicitudes no estaban relacionadas con la competencia legal del CNHM 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.

4. Encuesta de satisfacción Servicio al Ciudadano a través de PQRSD:

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; (4) evalúan la calidad del servicio y (2) respuesta (comunicación oficial externa de respuesta emitida por el CNMH), estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida, para el segundo trimestre del año 2024, (14) ciudadanos contestaron el cuestionario, evidenciándose que el servicio para (13) personas es bueno y (1) es malo, para el tiempo planeado de respuesta (9) personas indicaron que fue oportuno y (4) personas indican que es regular.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTESTADAS Y ENVIADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024			
MES	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS	CANTIDAD DE RESPUESTAS RESPONDIDAS
Abril	164	164	9
Mayo	153	153	4
Junio	90	90	1

Como se evidencia en el cuadro anterior, la cantidad de PQRSD respondidas por la Entidad no 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.

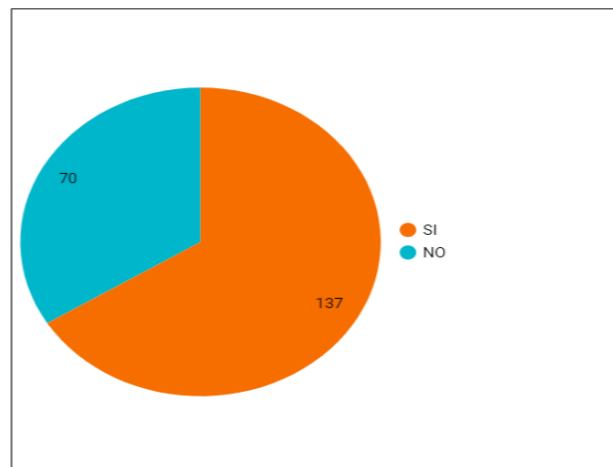
Chat Institucional

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 2024, se recibieron:

- 88 Inquietudes o consultas presentadas en este medio que fueron resueltas.

- 90 Solicitudes fuera del horario laboral o que no se tuvo interacción y/o respuesta del peticionario, las cuales fueron recepcionadas al día siguiente hábil, pero no se obtuvo respuesta positiva del peticionario.
- 29 Solicitudes que fueron recibidas sin respuesta, debido al cupo limitado de mensajes del Chat, situación que fue comunicada por correo electrónico el pasado 22 de mayo de 2024 al equipo TIC del CNMH para proceder a mitigar dicha contingencia.

En ese sentido durante los meses aquí analizados, ingresaron un total 207 chats como se evidencia en el siguiente gráfico:



En el gráfico se evidencia que se prestó el servicio en el trimestre y se busca implementar estrategia para recibir y dar respuesta a todos los chats recibidos.

Conclusiones

Durante este trimestre, hemos observado una tendencia positiva en la gestión realizada por la Dirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, con un notable incremento en la eficiencia y efectividad de las respuestas de PQRSD, destacándose una disminución en el tiempo de respuesta y un incremento en la satisfacción de usuarios. Las acciones de caracterización de usuarios y encuesta de satisfacción creados en contingencia han sido efectivas en la resolución de las PQRSD, lo que refleja un compromiso continuo con la mejora de nuestros servicios.

No obstante, es fundamental continuar con la labor de control y seguimiento a las dependencias con, 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 tercer trimestre del presente año.

Recomendaciones

Servicio al Ciudadano recomienda a Talento Humano revisar la razón por la cual se presentó en el mes de abril radicado extemporáneo asignado en contingencia. Así mismo, para Observatorio Memoria y Conflicto, tener precaución con el correcto diligenciamiento al destinatario en las comunicaciones externas oficiales de respuesta a PQRS, con el fin de tomar medidas de mejora, mitigando la cantidad de respuesta fuera de los términos legales establecidos.

Para el próximo trimestre, se propone a todas las dependencias revisar los resultados de encuesta de satisfacción para identificar si los resultados ameritan alguna acción correctiva que deba adoptarse al interior de la dependencia.

FIRMAS RESPONSABLES

Revisó:

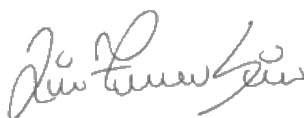
Luis Fernando Sierra Escobar

Firmado electrónicamente 2024-07-11 12:32PM CDT

luis.sierra@cnmh.gov.co

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA

HISTORICA, Profesional Especializad



LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR

Profesional Especializado con funciones de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Aprobó:

Ana Maria Trujillo Coronado

Firmado electrónicamente 2024-07-11 01:59PM CDT

ana.trujillo@cnmh.gov.co

Ana Maria Trujillo Coronado

Ana Maria Trujillo Coronado (11 jul., 2024 13:59 CDT)

ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO

Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Lizeth Johanna Huérfano - Contratista

11/07/2024

Manuel José Peralta Rueda- Contratista



11/07/2024










Informe Atención al Ciudadano Abril - Junio 2024 (2)


Informe de auditoría final

2024-07-11


Fecha de creación:	2024-07-11
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAQDCD5pd70GV1Y8M6ofaHj4yFPhtCjyR6

Historial de “Informe Atención al Ciudadano Abril - Junio 2024 (2)”


-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.
2024-07-11 - 16:36:17 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Lizeth Johanna Huérfano Castañeda (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) para rellenar
2024-07-11 - 16:36:27 GMT
-  Lizeth Johanna Huérfano Castañeda (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2024-07-11 - 16:37:08 GMT
-  Formulario rellenado por Lizeth Johanna Huérfano Castañeda (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co)
Fecha de rellenado del formulario: 2024-07-11 - 16:39:10 GMT - Fuente de hora: servidor
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Manuel Jose Peralta Rueda (manuel.peralta@cnmh.gov.co) para rellenar
2024-07-11 - 16:39:13 GMT
-  Manuel Jose Peralta Rueda (manuel.peralta@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2024-07-11 - 16:56:49 GMT
-  Formulario rellenado por Manuel Jose Peralta Rueda (manuel.peralta@cnmh.gov.co)
Fecha de rellenado del formulario: 2024-07-11 - 17:01:00 GMT - Fuente de hora: servidor
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) para su firma.
2024-07-11 - 17:01:03 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2024-07-11 - 17:32:05 GMT

 Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2024-07-11 - 17:32:40 GMT. Origen de hora: servidor.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Ana Maria Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) para su firma.


2024-07-11 - 17:32:43 GMT

 Ana Maria Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2024-07-11 - 18:59:11 GMT

 Ana Maria Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2024-07-11 - 18:59:54 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2024-07-11 - 18:59:54 GMT