

Fecha proyección del informe	día	30	mes	09	año	2024
------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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 julio y el 30 de septiembre de 2024.

El propósito del informe es determinar el nivel de recepción de los mecanismos de atención al público con los 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.

En primer lugar, mediante datos estadísticos se identificó la cantidad de PQRSD y modalidad de atención más utilizada durante el tercer trimestre 2024.

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

- La primera variable refiere a la caracterización de usuarios que registraron PQRSD a la Entidad, en la cual se identifica: ubicación geográfica desde la cual realizaron sus consultas, tipos de personas, rangos aproximados de edad y nivel educativo.
- La segunda variable describe las consultas generales, que incluyen un análisis de las dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD, solicitudes con respecto al material bibliográfico elaborado por el CNMH, número de solicitudes de acceso a la información e limitaciones de acceso a la información y traslados por competencia.
- La tercera variable identifica la cantidad de quejas y reclamos en la modalidad de atención presencial.

En tercer lugar, 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, ello nos permite evaluar de manera conjunta los resultados de la encuesta de satisfacción como mecanismo para evaluar la calidad y mejora de la atención brindada a la ciudadanía que radicó solicitudes en la Entidad,

Por último, se presentan conclusiones de la gestión trimestral de Atención y Servicio a la Ciudadanía, evidenciando aspectos que permitan considerar la toma de decisiones e identificar rutas críticas y las oportunidades de mejora para el último trimestre de la vigencia actual.

1. Cantidad de PQRSD recibidas:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, se recibieron a través de los medios de atención 319 PQRSD y 1 recurso de reposición para un total de 320 solicitudes, discriminadas así:



Del total de solicitudes recibidas durante el trimestre, la tipología documental con mayor demanda fue la de peticiones de interés particular, las cuales fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por Dirección General representando, el 34.69% de las 320 solicitudes. En contraste, la modalidad con menor demanda fue la de queja con un 0.3% también atendida puntualmente por la Dirección de Archivo de Derechos Humanos.

1.1 Modalidades de atención:

La entidad cuenta con diferentes canales de atención:

- A. Atención Presencial en la Ventanilla Única de Radicación en la Carrera 7 #32 – 42 Local 211.
- B. Atención Presencial en Servicio al Ciudadano, con la opción “**pida su cita**” dispuesta en la página web o sin cita previa en la Carrera 7 #32 – 42 piso 30.
- C. Atención Virtual en Formulario Web
https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php

D. Atención Virtual vía correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co

E. Atención Telefónica (601) 7965060 extensión 182.

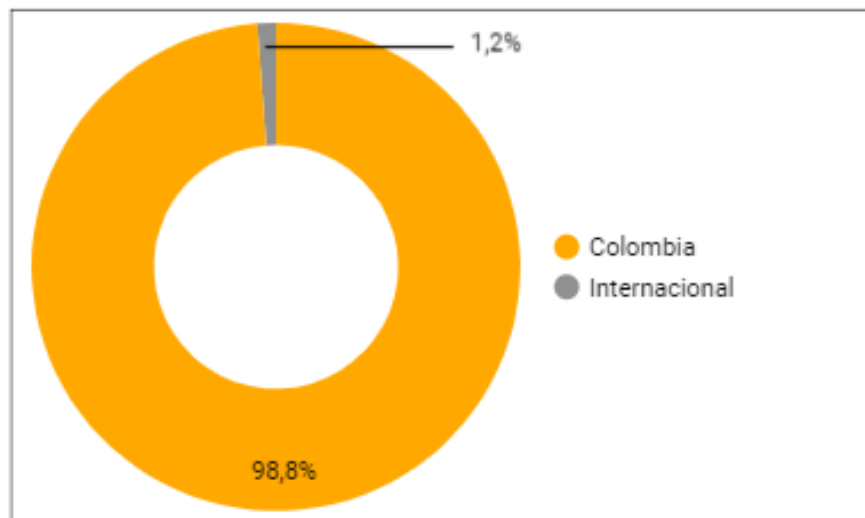
Durante el tercer trimestre la modalidad usada con mayor frecuencia para la demanda de atención y/o servicios fue virtual a través del correo electrónico.

2. En el trimestre se evidencian (3) variables principales de consulta, por parte de los grupos de valor así:

2.1 Caracterización de usuarios:

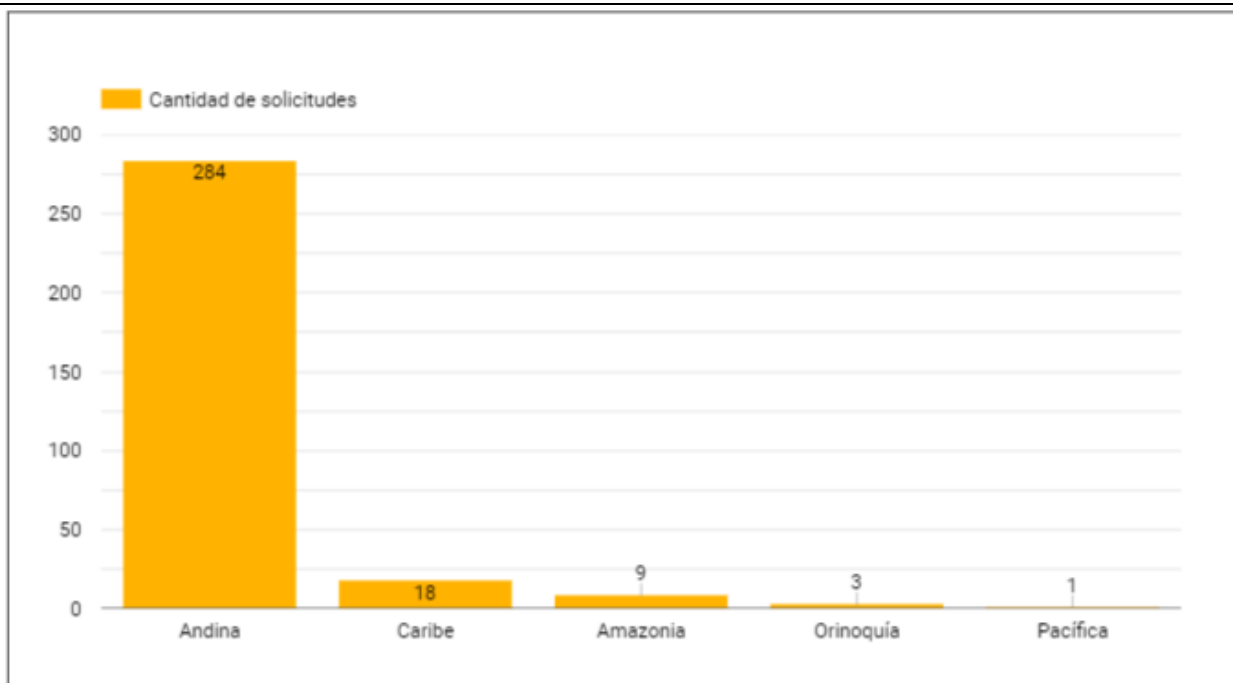
De la información registrada por los peticionarios al momento de radicar sus solicitudes, se presentan graficas así:

Solicitudes generadas por lugar geográfico:



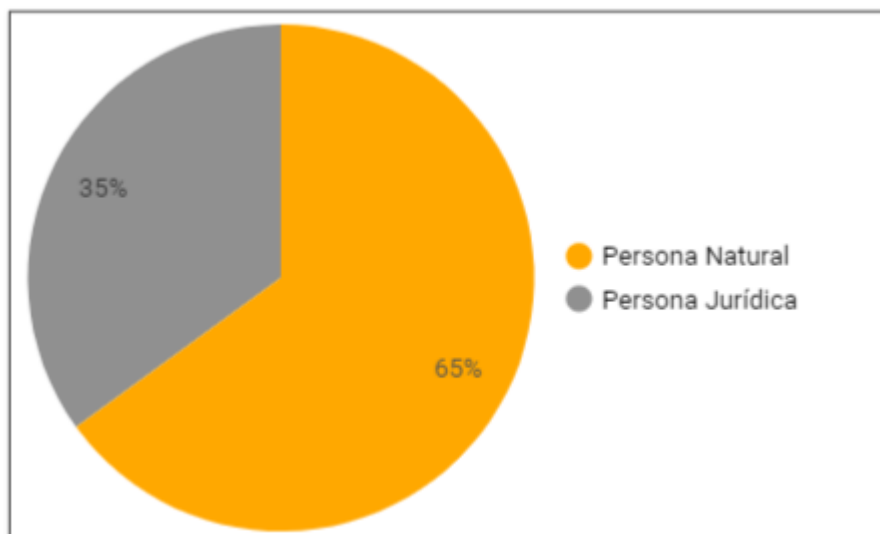
De las 320 solicitudes, 315 fueron realizadas en territorio nacional, siendo Bogotá la ciudad mas frecuente. Respecto a las 5 solicitudes restantes, estas provinieron del extranjero y el país más recurrente fue Argentina.

Ubicación Geográfica por Región:



De los 315 peticionarios que remitieron sus inquietudes desde territorio nacional, se evidenció que 284 provienen de la región Andina y residen en Zonas Urbanas, mientras que las regiones Pacífica y Orinoquía, registraron el nivel más bajo, con solo 4 peticionarios, todos también residentes en zonas urbanas.

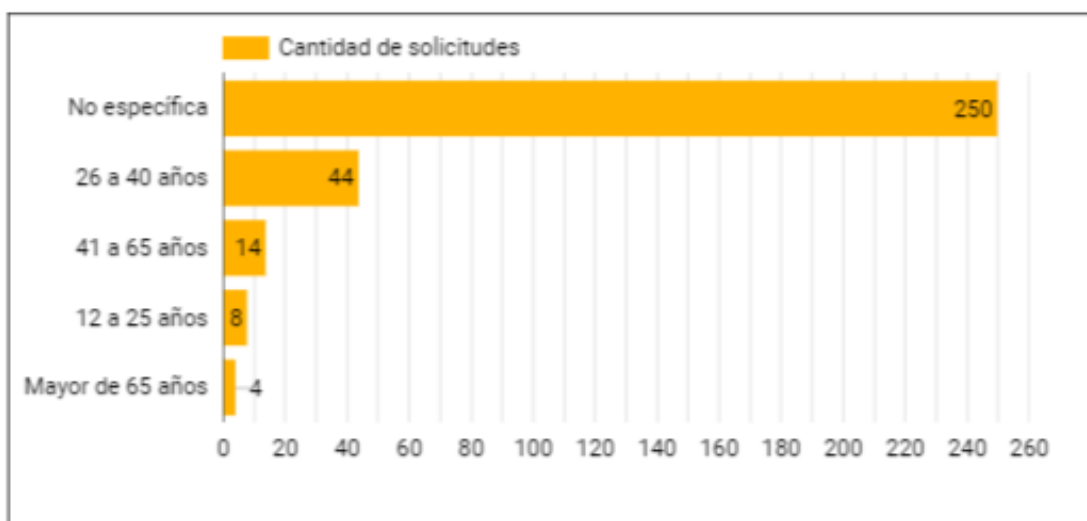
Tipo de persona



De los 320 peticionarios, 241 fueron personas naturales, el tema más consultado corresponde al funcionamiento del archivo físico y/o virtual de los Derechos Humanos. Por otro lado, 79 fueron personas

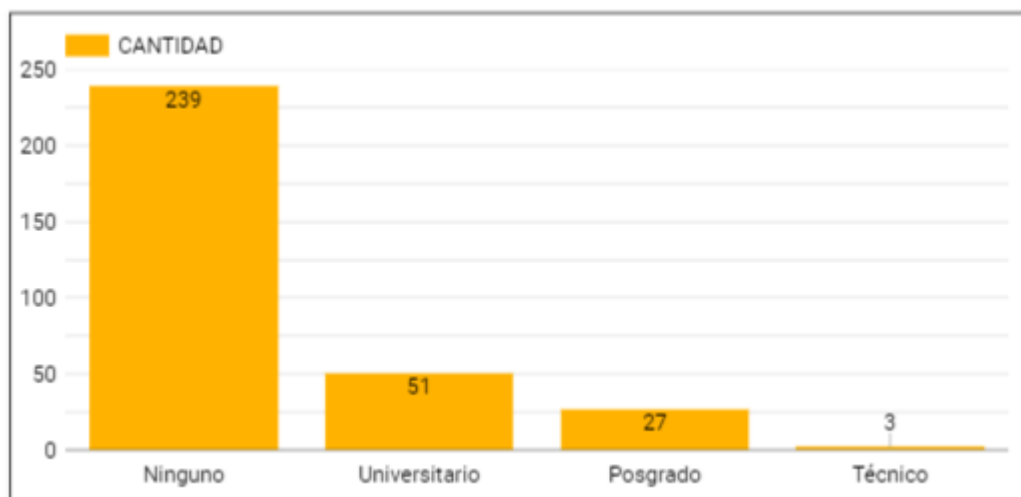
jurídicas, quienes consultaron principalmente sobre asistencia técnica relacionada con la misionalidad del Centro en departamentos o municipios.

Rangos aproximados de edad de los peticionarios:



De los 320 peticionarios, el rango de edad más frecuente es de 26 a 40 años, mientras que el menos recurrente corresponde a mayores de 65 años.

Nivel Educativo:



De igual forma, de las 320 solicitudes recibidas el rango más alto es el universitario que el posgrado, ya que los universitarios buscaban apoyo para investigaciones en sus trabajos de grados, mientras que en el posgrado buscaban datos estadísticos para contribuir a sus labores diarios.

2.2 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.

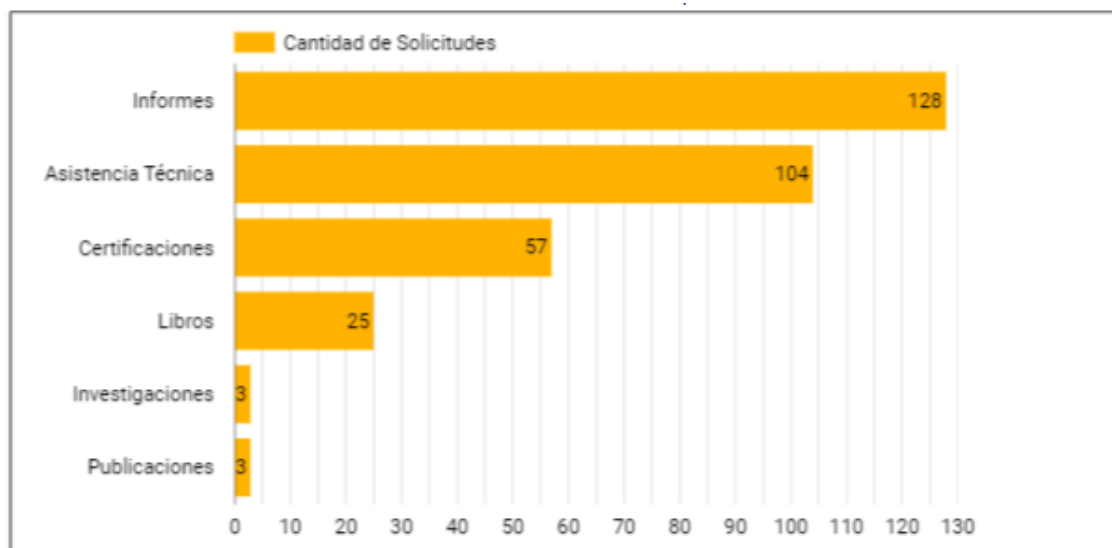
A continuación, se presenta un gráfico así:

Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD:

Dirección responsable para responder	Equipo con funciones de	Cantidad de solicitudes
Dirección Administrativa y Financiera	Gestión Documental	36
	Adquisición Bienes y Servicios	33
	Talento Humano	29
	Despacho	6
	Tesorería	5
	Recursos Físicos	1
Dirección General	Estrategia de Comunicaciones	32
	Pedagogía	24
	Territorialización	19
	Observatorio Memoria y Conflicto Armado	10
	Oficina Asesora Jurídica	8
	Despacho	5
	Control Interno	2
	Grupo de Planeación	2
	Cooperación Internacional	1
Dirección para la Construcción de la Memoria	Estrategia Iniciativas de Memoria Histórica	23
	Despacho	22
Dirección de Archivo de Derechos Humanos	Dirección de Archivo de Derechos Humanos	36
Dirección Museo de la Memoria	Dirección Museo de la Memoria	20
Dirección de Acuerdos de la Verdad	Dirección de Acuerdos de la Verdad	5
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1
Total		320

Se precisa que, Recursos Físicos de la Dirección Administrativa y Financiera, le correspondió atender solo una solicitud puede deberse a que este tipo de recurso no es de uso común entre los peticionarios en comparación con otros servicios ofrecidos por la entidad. En cambio, se evidencia que el equipo de Estrategia de Comunicaciones de Dirección General recibió más solicitudes ello se debe al alto acceso físico del material (informes, libros y publicaciones) producidos por el Centro.

Variable solicitudes e inquietudes del material por el CNMH:



En el gráfico se identifica el tipo de material o asistencia más común por los peticionarios, tales como:

- Libros, Informes y Publicaciones en formato físico: Por lo general, el material se encuentra a disposición de la ciudadanía, los peticionarios buscan que el mismo sea entregado en físico.
- Investigaciones, Certificaciones y Asistencia Técnica: Este ítem plasma consultas que son asignadas a funcionarios en algunos casos con apoyo de contratistas), teniendo en cuenta que para dar respuesta se requiere conocimiento específico y técnico del apoyo o acompañamiento que se puede brindar a la ciudadanía.

2.2.1 Solicitudes relacionadas con acceso a la información:

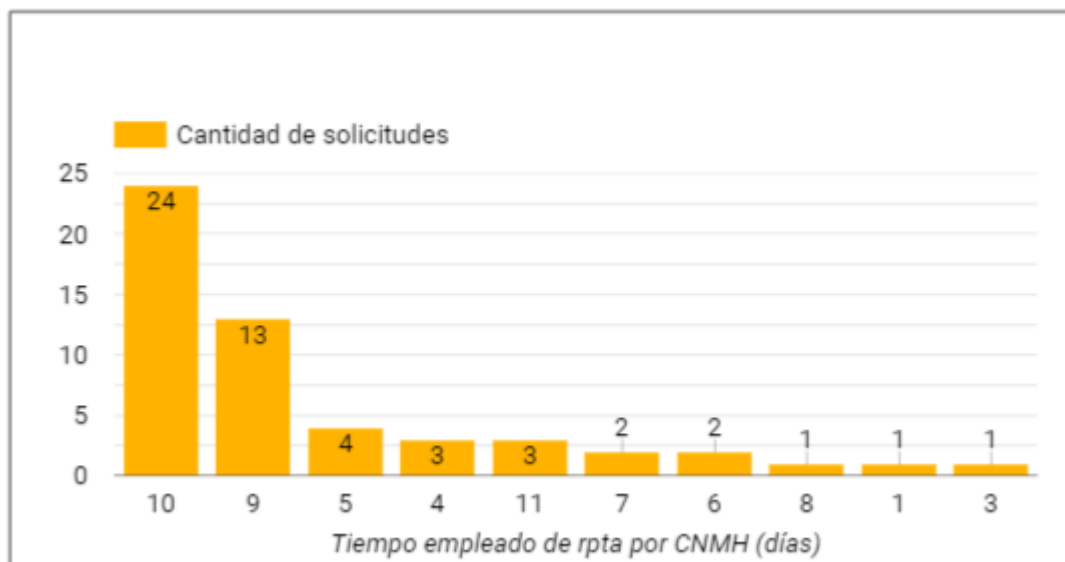
A continuación, se relacionan los tiempos empleados por el Centro Nacional de Memoria Histórica para gestionar y dar respuesta al número de solicitudes de información de su competencia, el número de traslados que realizó por no tener competencia para atender de fondo los requerimientos y aquellas

solicitudes que aún están pendientes de respuesta, pero dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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 2024, durante los meses de julio a septiembre de 2024 recibió un total de 54 peticiones de ciudadanía solicitando acceso a información.

Del número total de este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en el artículo 21 de Ley 1755 de 2015 se trasladaron por competencia 3 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 en el trimestre que, a la fecha en que se emite el presente informe (54) solicitudes de información, cuenta con respuesta en tiempos legales.

Limitaciones al acceso de información:

Durante el trimestre, no se registraron restricciones en el acceso a la información solicitada. Todos los requerimientos de información fueron atendidos en su totalidad, garantizando la transparencia y el acceso oportuno a los datos o informes solicitados.

Ello identifica que, no existió limitaciones ni obstáculos para acceder a la información requerida por los 320 peticionarios que radicaron sus solicitudes en la entidad.

2.2.2 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 13 derechos de petición a otras entidades publicas responsables para remitir su correspondiente respuesta, aquellas solicitudes no estaban relacionadas con las competencias legales ordenadas al CNMH.

2.2.3 Radicados extemporáneos:

Se reportó una respuesta emitida de forma extemporánea o por fuera de términos, que fue asignada en el mes de septiembre de 2024:

ítem	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	Septiembre	202409023873-2	Dirección de Construcción de Memoria-DCMH	16/09/2024	17/09/2024	Se remitió mediante correo electrónico alerta semanal, diaria y al siguiente día del vencimiento, al director técnico y enlaces PQRS. Además, se brindó apoyo y acompañamiento. Sin embargo, no se llevó a cabo el procedimiento adecuado dado sobre comunicaciones oficiales externas en SAIA y el pazo se venció.	Respondió el día 17 de septiembre de 2024, acatando el procedimiento establecido por Gestión Documental en la Herramienta SAIA.

Fuente: Matriz Control PQRSD 2024

2.3 Cantidad de quejas y reclamos en modalidad de atención presencial:

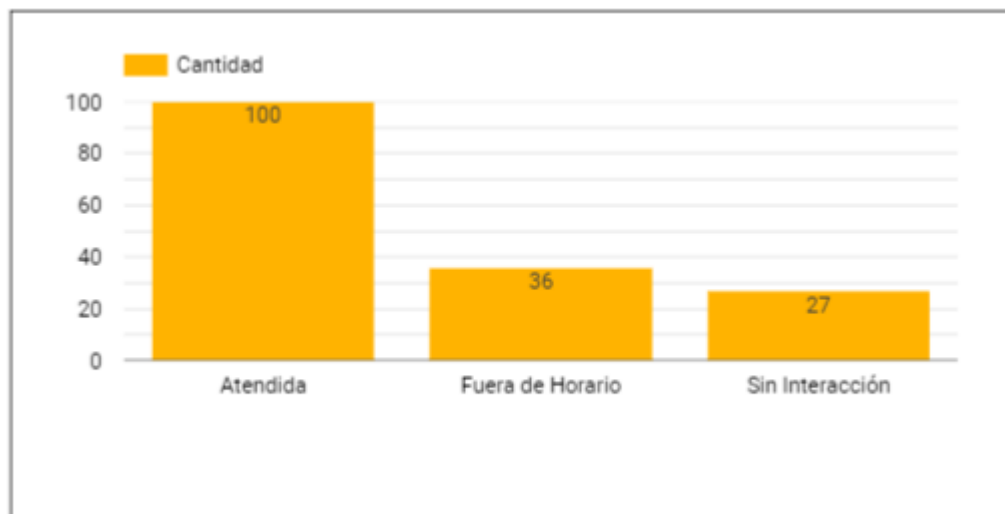
En el trascurso del trimestre, no se presentaron quejas ni reclamos verbales o escritas a través de la modalidad de atención presencial, en la ventanilla única de radicación (hacia afuera como hacia adentro) como tampoco en la atención prestada en servicio al ciudadano, piso 30 de las instalaciones del CNMH.

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 2024, discriminadas así:

- 100 consultas, en las cuales se identificó que los temas más comunes son: acceso a las publicaciones (podcast, videos e imágenes), visitas a la entidad, datos y cifras de víctimas de conflicto armado.
- 36 solicitudes fuera del horario laboral, las cuales fueron recepcionadas al día siguiente hábil, pero no se obtuvo respuesta positiva del peticionario.
- 27 solicitudes que fueron recibidas, sin interacción por parte del interesado.

En ese sentido durante los meses aquí analizados, ingresaron un total 163 chats:



En el gráfico, se evidencia que se prestó el servicio en el trimestre y se busca implementar estrategia para mantener comunicación activa con el público en general.

3.1 Encuesta de satisfacción Servicio al Ciudadano a través de PQRSD:

Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, los datos son tomados exclusivamente del sitio web, donde se loja el formulario PQRSD https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTESTADAS Y ENVIADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2024

MES	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS	CANTIDAD DE RESPUESTAS RESPONDIDAS
Julio	116	116	3
Agosto	117	117	5
Septiembre	87	87	9

Con los datos arrojados por el sitio web, se identificó que en el mes de julio el 0.02% de los peticionarios respondieron la encuesta de satisfacción, en agosto 0,04% y el 0,10% en septiembre, respectivamente. Es importante mencionar que, la encuesta es enviada en adjunto a las respuestas a las atenciones PQRSD, no es de diligenciamiento obligatorio para su destinatario, es por ello la diferencia entre las encuestas enviadas vs las contestadas.

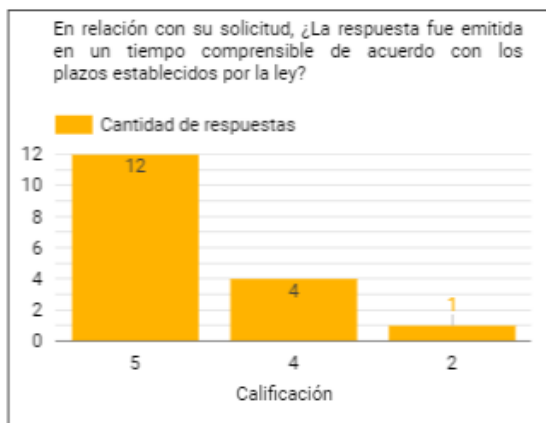
Frente a la sección de preguntas:

El formulario ubicado en página web del CNMH es automatizado por la Herramienta SAIA, el cual contiene ocho (8) preguntas; (2) evalúan calidad del Registro y Respuesta PQRSD, (3) Calidad de la Dirección o Dependencia Encargada de dar Respuesta y (3) acceso al formulario en página web, estos temas son evaluados individual y finalmente se promedia la calificación recibida.

CALIFICACIÓN	
1	Es muy malo
2	Es malo
3	Es regular
4	Es bueno
5	Es muy bueno

A continuación, los datos arrojados por el formulario web PQRSD, automatizado por la Herramienta SAIA:

Calidad del registro y respuesta de PQRSD



Atendiendo el reporte reflejado en la Matriz Control PQRSD sobre un radicado extemporáneo, da cuenta que las 319 solicitudes se emitieron dentro de los términos legales.

Calidad de la Dirección o Dependencia encargada de dar respuesta

La dirección o dependencia encargada de atender, informar y responder su solicitud (PQRSD). Lo hizo de manera de fondo, clara, precisa y congruente?



En caso de haber recibido algún trato con los contratistas o funcionarios de la dirección o dependencia ¿el trato fue amable y respetuoso?



En términos generales, la oportunidad y el lenguaje en las respuestas de PQRSD, fue satisfecho para la ciudadanía, se brindó información, clara y precisa que permitió resolver sus inquietudes.

Acceso al formulario PQRSD en página Web:

En esta sección, presentamos los resultados de la encuesta de satisfacción relacionada con el acceso al formulario PQRSD.

Usted conoce la página web del CNMH?



La facilidad para encontrar y descargar los contenidos en la página web





Se identificó que, en promedio, el público en general está familiarizado con la sección de la página web denominada “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, así como con los mecanismos disponibles para radicar solicitudes en el Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH. Además, los usuarios como se evidencian en los gráficos anteriores destacaron que encontrar el sitio web fue fácil y accesible, lo que contribuye a una mejor experiencia de atención.

Conclusiones

Al comparar el trimestre de 2023 con el actual, se evidencia una disminución en los radicados extemporáneos ya que en 2023 se registraron 6, mientras que en este trimestre solo se reportó 1.

Frente a la cantidad de PQRSD recibidas, tenemos que aunque existe una diferencia de 87 solitudes con respecto al trimestre anterior, es un factor positivo para la entidad porque da cuenta que la información que reposa en la página web y los servicios ofertados por la Entidad es suficiente para encontrar lo solicitado, A su vez no afectó el equilibrio ni la calidad del servicio prestado por la Entidad, la cual continúa ofreciendo sus servicios de manera eficiente sin que este cambio interfiera en su funcionamiento, muestra de ello es la calificación recibida por la ciudadanía, aunque fue minoritaria permitió evaluar calidad de canales de atención, funcionamiento de la página web y respuestas brindadas.

Finalmente, se evidencio que, con el retorno de la herramienta del Gestor Documental SAIA de la Entidad, se suspendió el cuestionario temporal de caracterización de usuarios creado manualmente por Servicio al Ciudadano el cual impedida tener información por totalidad del grupo de valor al ser de diligenciamiento

voluntario. Con la herramienta, la caracterización es automática por cada solicitud arroja variable de información registrada por los peticionarios, es por ello que para el presente trimestre se obtuvo caracterización por los 320 peticionarios que radicaron solicitudes a la entidad y permitió dar estadísticas en el tablero de control.

Recomendaciones

Frente al vencimiento en el trimestre, se recomienda a la Dirección de Construcción de Memoria dar cumplimiento a los lineamientos sobre el manejo y uso correcto de los formatos de comunicaciones oficiales externas en la herramienta SAIA, ello permitirá evitar reprocesos en el seguimiento y control realizado mensual, semanal y diariamente sobre la gestión de PQRSD.

Tomando como base el resultado de la encuesta de satisfacción y como acción de mejora, se recomienda a todas las Direcciones y equipos de trabajo, establecer un lenguaje claro al ciudadano, mantener estructura ordenada entre párrafos y dar respuesta clara, concreta y de fondo a cada una de las inquietudes planteadas por el peticionario.

FIRMAS RESPONSABLES

Revisó:

Luis Fernando Sierra Escobar

Luis Fernando Sierra Escobar (15 oct.. 2024 11:00 CDT)

LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR

Profesional Especializado con funciones de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Aprobó:

Ana María Trujillo Coronado

Ana María Trujillo Coronado (15 oct.. 2024 14:09 CDT)

ANA MARÍA TRUJILLO CORONADO

Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Lizeth Johanna Huérfano - Contratista












Informe Atención al Ciudadano Julio - Septiembre 2024 (1)_1

Informe de auditoría final

2024-10-15


Fecha de creación:	2024-10-15
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA17-cgl3uH7YYixCTP1TXBw8R2Faqzlew

Historial de “Informe Atención al Ciudadano Julio - Septiembre 2024 (1)_1”

-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.
2024-10-15 - 15:53:48 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Lizeth Johanna Huérfano Castañeda (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) para su aprobación
2024-10-15 - 15:53:58 GMT
-  Lizeth Johanna Huérfano Castañeda (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2024-10-15 - 15:54:23 GMT
-  Lizeth Johanna Huérfano Castañeda (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2024-10-15 - 15:57:52 GMT. Origen de hora: servidor.- Iniciales capturadas desde el dispositivo con el número de teléfono XXXXXXXX5543
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) para su firma.
2024-10-15 - 15:57:54 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2024-10-15 - 15:59:36 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-10-15 - 16:00:02 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Ana María Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) para su firma.
2024-10-15 - 16:00:04 GMT
-  Ana María Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2024-10-15 - 19:08:11 GMT

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

Fecha de firma: 2024-10-15 - 19:09:27 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2024-10-15 - 19:09:27 GMT