

Fecha proyección del informe	día	26	mes	12	año	2024
------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTRE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 octubre y el 26 de diciembre de 2024.

El propósito del informe es evaluar la oportunidad en las respuestas, identificar el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes y, en el caso de ser necesario, formular recomendaciones a los responsables del proceso con el fin de promover el mejoramiento continuo en la gestión y calidad de las respuestas.

El presente informe se desarrollará de la siguiente manera

Mediante datos estadísticos se identificará la cantidad de solicitudes por tipo documental y modalidad de atención más utilizada por los ciudadanos durante el trimestre.

Así mismo, se abordan tres variables de consulta por parte de la ciudadanía y grupos de valor:

- La primera variable refiere a la caracterización de usuarios, en la cual se identifica: ubicación geográfica, tipo de persona, rangos aproximados de edad y nivel educativo de los ciudadanos que radicaron solicitudes en la entidad.
- La segunda variable describe las consultas generales, que incluyen un análisis de las dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD, solicitudes 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.

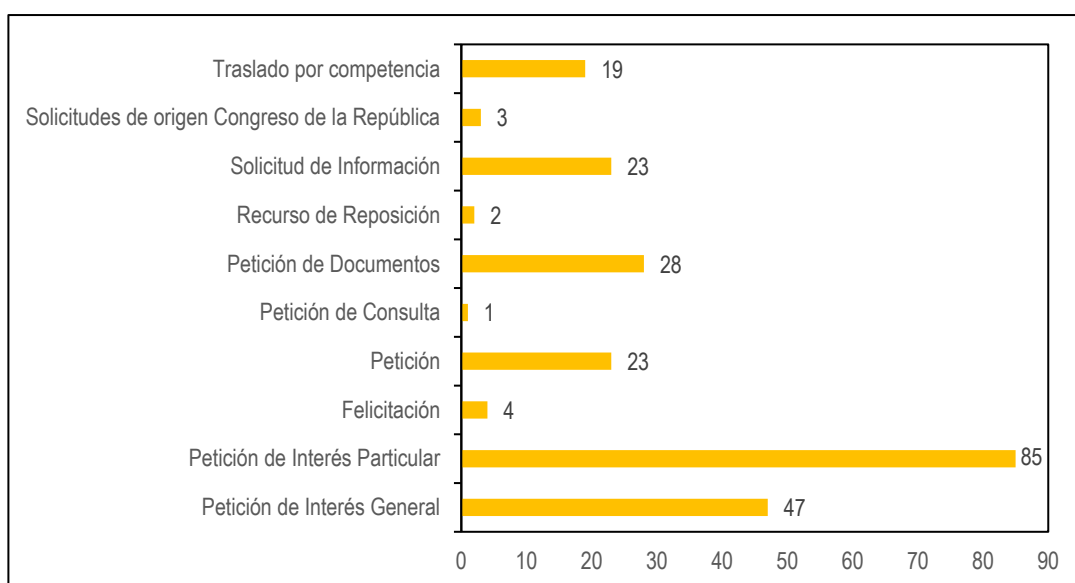
Se realizará un análisis detallado de la atención brindada a la ciudadanía por medio del chat virtual dispuesto en la parte inferior derecha de la pantalla principal de la página web del CNMH.

De igual manera, se evaluarán los resultados en la encuesta de satisfacción de PQRSD, como un mecanismo para medir la calidad de las respuestas brindadas y determinar oportunidades de mejora, con el objetivo de garantizar un lenguaje claro y comprensible al ciudadano.

Por último, se presentan conclusiones de la gestión trimestral de atención y servicio a la ciudadanía, evidenciando aspectos de resultado durante la vigencia actual.

1. Cantidad de solicitudes recibidas pro tipo documental:

Se recibieron a través de los medios de atención 233 PQRSD y 2 recursos de reposición para un total de 235 solicitudes, discriminadas así:



La mayoría de las solicitudes corresponden a la tipología de peticiones de interés particular, de las cuales 22 fueron asignadas a Estrategia de Comunicaciones – Dirección General para gestionar respuesta. No obstante, el recurso de reposición fue una de las tipologías con menor demanda con dos casos asignados a la Dirección de Acuerdos de la Verdad – DAV para su trámite.

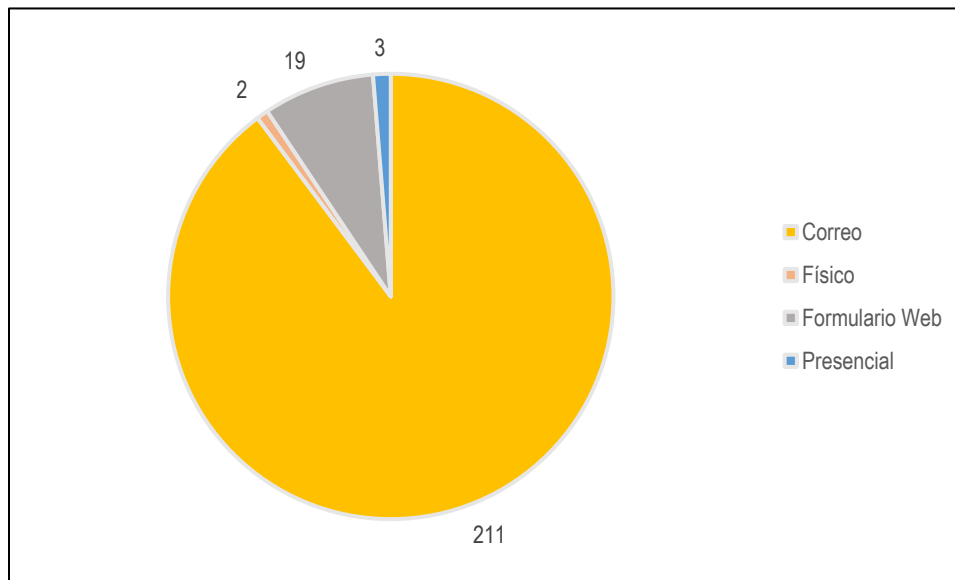
1.1 Modalidades de atención:

La entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

- A. Atención en la Ventanilla Única de Radicación en la Carrera 7 #32 – 42 Local 211.
- B. Atención presencial con servicio al ciudadano, en la opción **“pida su cita”** dispuesta en la página web o sin cita previa en la Carrera 7 #32 – 42 piso 30.

- C. Atención en Formulario Web https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php
- D. Atención vía correo electrónico radicacion@cnmh.gov.co
- E. Atención telefónica (601) 7965060 extensión 182.

Durante el trimestre, la modalidad de atención con mayor frecuencia, fue el correo electrónico con un 90%:

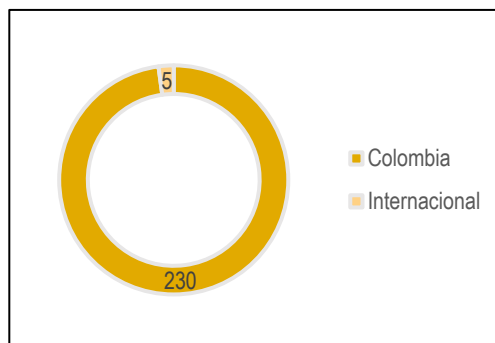


2. Variables de consulta

2.1 Caracterización de usuarios:

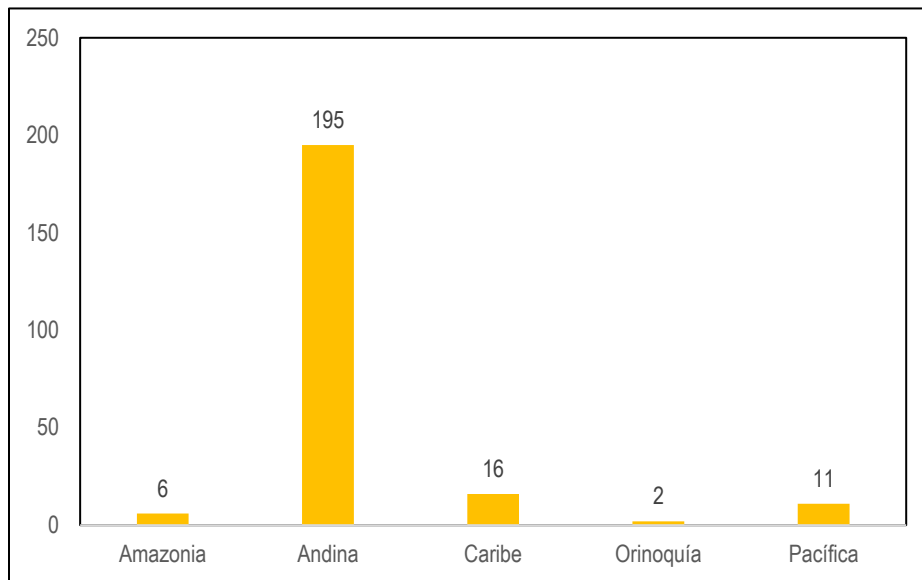
A partir de la información registrada por los ciudadanos al momento de presentar sus solicitudes, se generan las siguientes graficas que ilustran los datos recopilados:

Solicitudes generadas por lugar geográfico:



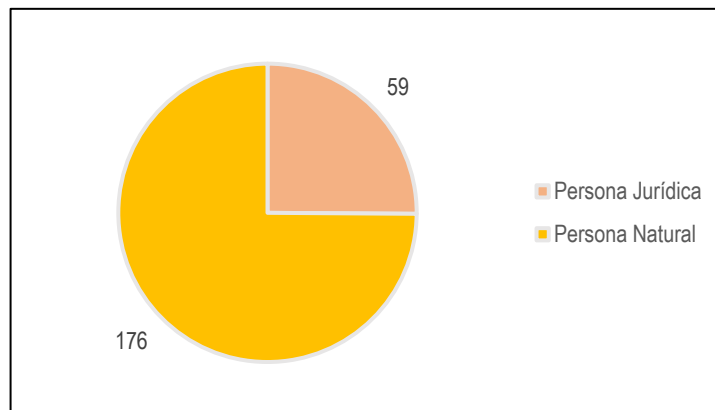
De 235 solicitudes, 230 corresponden a territorio nacional, siendo Bogotá la ciudad con mayor frecuencia. Por otro lado, 5 solicitudes provienen del extranjero, destacándose Toronto / Canadá como la ciudad más recurrente.

Ubicación Geográfica por Región:



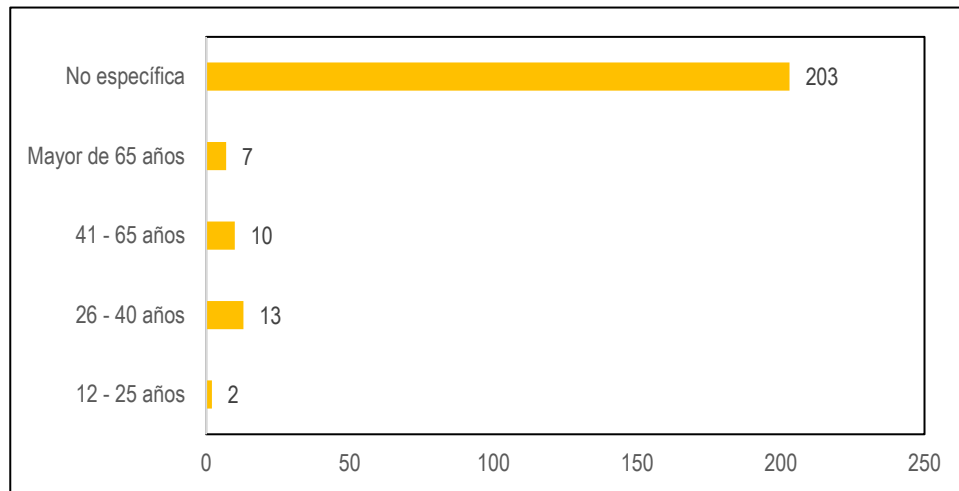
Se precisa que solo se tomaron en cuenta las 230 solicitudes que presentaron desde territorio nacional, evidenciándose de la siguiente manera: 195 solicitudes provinieron de la región Andina y residen en zona urbana, mientras que las regiones Amazonia y Orinoquía, registraron el nivel más bajo, con tan solo 8 solicitudes residentes en zona urbana.

Tipo de persona



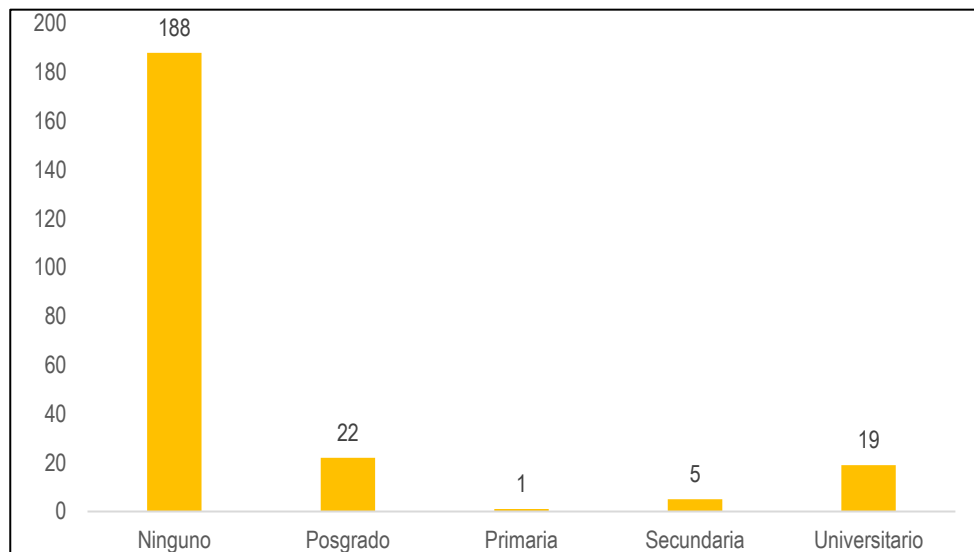
Se observa que el 75% solicitudes fueron presentadas por personas naturales quienes principalmente consultaban por la adquisición en físico del material producido por el Centro. Por otro lado, el 25% solicitudes provienen de personas jurídicas, que se interesaron más por la búsqueda de articulación con instituciones o entidades en territorio, siendo estas últimas con un número considerablemente más bajo.

Rangos aproximados de edad de los peticionarios:



Se observa que 13 solicitudes fueron presentadas por personas en rango de edad 26 a 40 años, mientras que 2 solicitudes provinieron del grupo de 12 a 25 años.

Nivel Educativo:



El rango educativo más alto entre los ciudadanos correspondió a personas con estudios de posgrado, mientras que el nivel más bajo fue el de primaria. Las personas con estudios de posgrado, generalmente buscan información estadística de investigación relevante para sus profesiones, mientras que aquellos con nivel educativo de primaria, suelen solicitar información más general sobre las funciones y misión de la entidad.

2.2 Variable de consultas generales en el CNMH:

Esta variable comprende todas las solicitudes por los ciudadanos relacionados con la información o documentación almacenada y recopilada por el CNMH. Dicha información atendiendo la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, se publica en la página web oficial de la entidad y disponible conforme lo refiere la mencionada ley, para que los ciudadanos consulten sus temas de interés.

Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD:

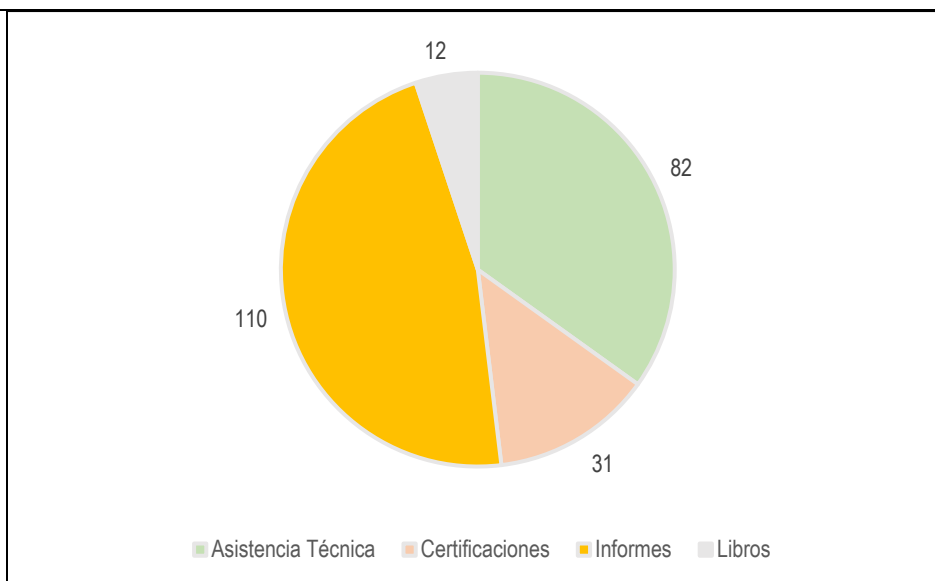
El Centro Nacional de Memoria Histórica cuenta con 8 dependencias así:

1. Dirección General
 2. Dirección Administrativa y Financiera
 3. Dirección Museo de la Memoria
 4. Dirección para la Construcción de Memoria
 5. Dirección de Archivo de Derechos Humanos
 6. Dirección de Acuerdos de la Verdad
 7. Oficina Asesora Jurídica
 8. Grupo de Planeación
 9. Oficina de Control Interno
- En Dirección General la estrategia de comunicaciones gestionó 22 solicitudes relacionadas con el acceso del material en físico producido por el Centro, 15 asignadas al equipo de pedagogía sobre viabilidad de acompañamiento en instituciones educativas, 11 al Observatorio Memoria y Conflicto sobre información estadística de cifras de conflicto armado, 8 a Territorialización para asistencia técnica en municipio mientras el despacho gestionó 5 solicitudes, que requerían una articulación territorial y misional.

- En Dirección Administrativa y Financiera el equipo de gestión documental y servicio al ciudadano en aplicación a los artículos 17, 19 y 21 de la Ley 1755 de 2015 dio trámite a 44 solicitudes, el proceso de adquisición de bienes y servicios como al área de talento humano se les asignó 16 solicitudes para un total de 32 ciudadanos que solicitaban certificados de prestación de servicios o laborales para sus actividades diarias, mientras que contabilidad le correspondió atender 1 solicitud, lo cual puede deberse a que este tipo de requerimiento no es común entre los peticionarios. Finalmente, el despacho ó 6 solicitudes que requerían un trámite formal por parte de la ordenadora del gasto.
- La Dirección Museo de la Memoria gestionó 13 solicitudes de ciudadanos que principalmente solicitaban acompañamiento en lugares de memoria.
- En la Dirección para la construcción de memoria, la estrategia de iniciativas gestionó 11 solicitudes de asociaciones y colectivos que solicitaban apoyo para registrar iniciativas de memoria en el CNMH, mientras que el despacho atendió 14 solicitudes que requerían acompañamiento para la construcción de memoria en territorio.
- La Dirección de Archivo de Derechos Humanos gestionó 27 solicitudes, a ciudadanos interesados en conocer el funcionamiento físico y virtual del archivo de Derechos Humanos.
- La Dirección de Acuerdos de la Verdad atendió 17 solicitudes que corresponden al mecanismo no judicial de contribución a la verdad.
- Oficina Asesora Jurídica atendió 6 solicitudes sobre el trámite interno jurídico de la entidad.
- Grupo de Planeación gestionó 3 solicitudes relacionadas con el cumplimiento de planes, programas y proyectos de la entidad.
- La Oficina de Control Interno para el presente trimestre no recibió solicitudes, que permitieran adelantar trámite.

Variable solicitudes e inquietudes del material por el CNMH:

En el gráfico se identifica el tipo más común por los peticionarios, tales como:



- Libros e informes: El material está disponible para los ciudadanos en la página web. Sin embargo, muchos prefieren solicitar su suministro en formato físico para facilitar su consulta.
- Certificaciones y asistencia técnica: Los ciudadanos solicitan con frecuencia la expedición de certificados relacionados con los trámites de la entidad, así como información sobre la posible asistencia que se puede brindar en territorio.

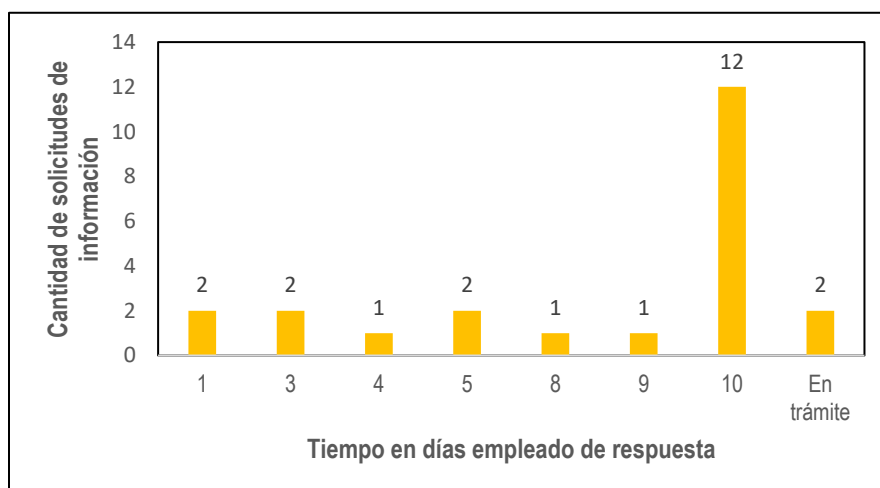
2.2.1 Solicitudes relacionadas con acceso a la información:

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 o los requerimientos y aquellas solicitudes que aún están pendientes de respuesta, 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 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 octubre al 26 de diciembre de 2024, recibió un total de 23 peticiones de la 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 5 peticiones que requerían acceso a la información producida por otras entidades públicas.

En el siguiente 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 8,7% no tienen respuesta registrada pero se encuentran dentro del término legal para resolverlo:



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.

Lo anterior podría significar que, no existieron limitaciones ni obstáculos para acceder a la información requerida por los 235 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 públicas responsables para remitir su correspondiente respuesta. Lo anterior, debido a que aquellas solicitudes no estaban relacionadas con las competencias legales del CNMH.

2.2.3 Radicados extemporáneos:

Se informa a la ciudadanía que, a la fecha de expedición del presente informe, no se han emitido respuestas a solicitudes de forma extemporánea.

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

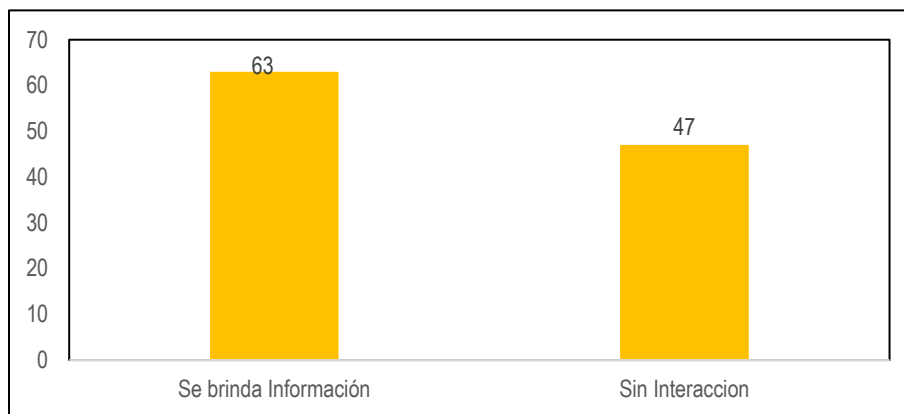
Durante el transcurso del trimestre, no se han presentado quejas o reclamos ya sea de manera verbal o escrita, en los puntos de atención presencial, es decir, en la ventanilla única de radicación (hacia afuera como hacia adentro) y servicio al ciudadano.

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 octubre, noviembre y diciembre de 2024, con corte al día 26, se recibió lo siguiente:

- 63 inquietudes o 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.
- 47 solicitudes fuera de línea, teniendo en cuenta que, en el momento de contactar para ampliar su solicitud y así direccionar la misma, no se obtuvo respuesta.

En ese sentido, durante los meses aquí analizados, ingresaron un total 110 chats:



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

Esta variable arroja el nivel de 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 aloja el formulario PQRSD

https://pqrsd.centrodememoriahistorica.gov.co/pqr/adicionar_pqrs.php

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CONTESTADAS Y ENVIADAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024			
MES	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS ENVIADAS	CANTIDAD DE RESPUESTAS RESPONDIDAS
Octubre	97	97	3
Noviembre	91	91	4
Diciembre	32	32	1

Con los datos arrojados por el sitio web, se identificó que en el mes de octubre el 3% de los peticionarios respondieron la encuesta de satisfacción, en noviembre el 4% y en diciembre, únicamente el 1% respectivamente.

Es importante tener en cuenta que, la encuesta es enviada en adjunto a las respuestas a las atenciones PQRSD, y el diligenciamiento es voluntario, por ello la diferencia entre las encuestas enviadas vs las contestadas en el trimestre.

Sección de preguntas:

La encuesta de satisfacción consta de 8 preguntas, divididas en tres secciones:

1. Registro y respuesta a las solicitudes: 2 preguntas enfocadas en evaluar la calidad del registro y la respuesta emitida.
2. Calidad de la dirección o dependencia: 3 preguntas dirigidas a medir la efectividad de la dirección o dependencia de dar respuesta.
3. Acceso al formulario PQRSD y descarga de material por temas de interés: 3 preguntas que valoran la facilidad de acceso a radicar una solicitud y uso de los temas en la página web.

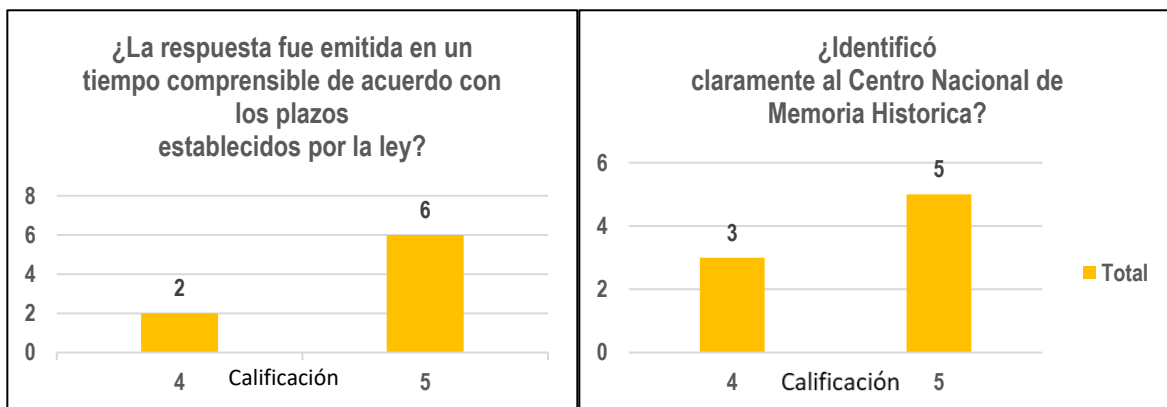
Se informa a la ciudadanía la calificación más alta y más baja para cada una de las preguntas de las encuesta de satisfacción así:

CALIFICACIÓN	
1	Es muy malo
2	Es malo
3	Es regular

4	Es bueno
5	Es muy bueno

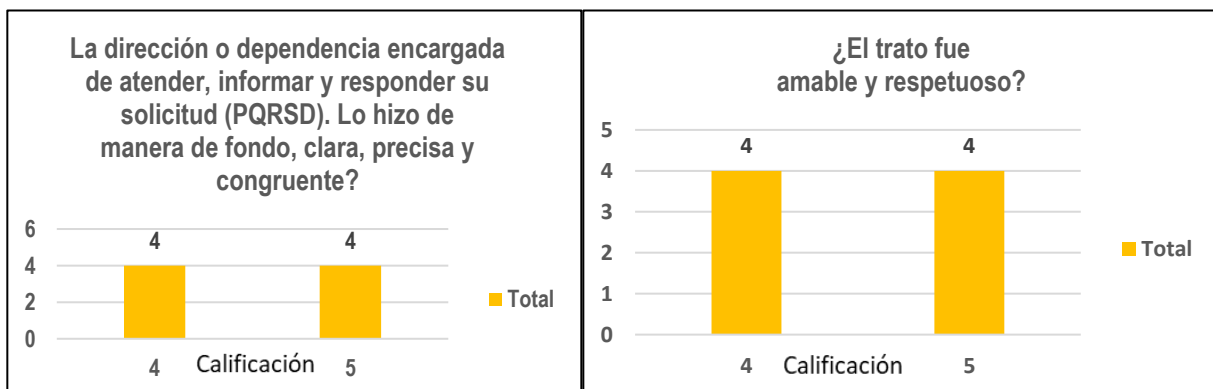
A continuación se informa que, para el presente trimestre solo 8 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, arrojando los siguientes resultados desde el formulario web PQRSD, automatizado por la Herramienta SAIA:

Calidad del registro y respuesta de PQRSD



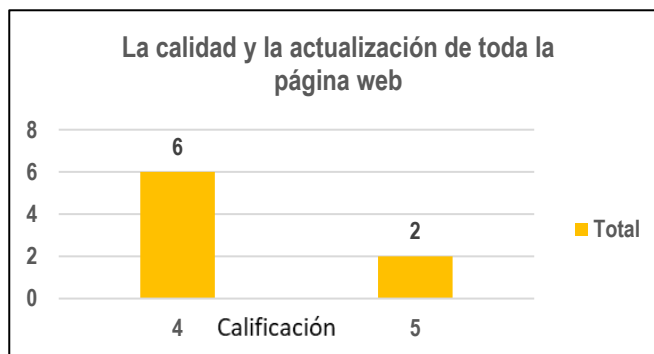
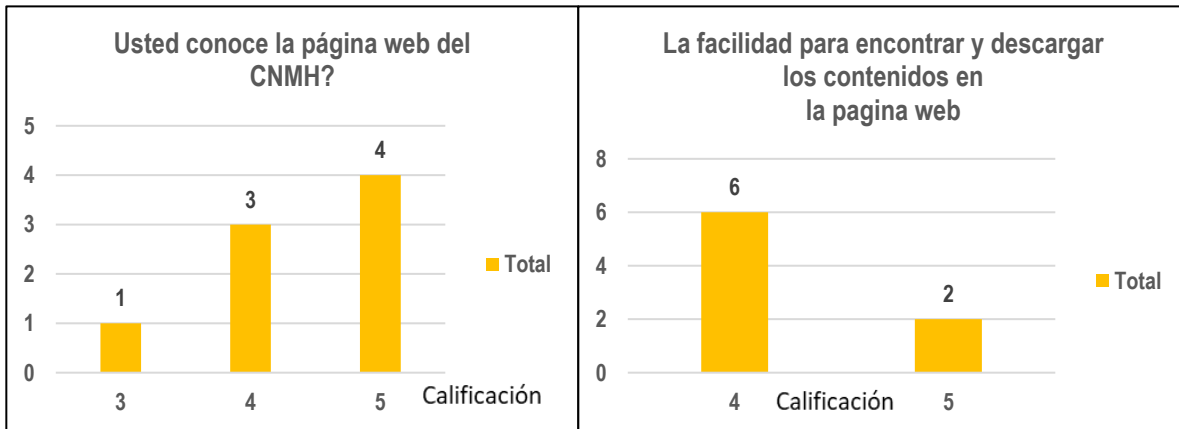
De la calificación recibida para esta sección, se puede observar que los puntajes oscilan entre 5 (es muy bueno) y 4 (es bueno). Así mismo, del reporte de solicitudes, se evidencia que durante este trimestre, todas las respuestas fueron emitidas de forma oportuna.

Calidad de la Dirección o Dependencia encargada de dar respuesta



Para esta sección, la calificación osciló igualmente entre 5 (es muy bueno) y 4 (es bueno), lo que demuestra que los encargados de dar respuesta atendieron las recomendaciones brindadas por servicio al ciudadano, respecto a la importancia de utilizar un lenguaje claro y comprensible.

Acceso al formulario PQRS en página Web:



Finalmente, en esta sección a diferencia de las otras, a pesar de obtener la calificación de 5 (es muy bueno) y 4 (es bueno), también se registró un puntaje de 3 (es regular), específicamente respecto a la pregunta ¿Usted conoce la página web?. En este punto es importante mencionar que, si bien el servicio al ciudadano tiene a su cargo la sección atención y servicio al ciudadano, la administración total de la página web recae en el área encargada de su gestión.

Conclusiones

Al comparar el trimestre de 2023 con el actual, se evidencia una disminución en los radicados extemporáneos ya que en 2023 se registraron 8, mientras que en este trimestre no se reportaron.

Frente a la cantidad de PQRSD recibidas, tenemos que, aunque existe una diferencia de 99 solicitudes 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, pues 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, la cual permitió evaluar calidad de atención y respuestas brindadas.


Con la creación del tablero de control por parte de servicio al ciudadano, se logró generar estadísticas más sólidas en diseño y un mejor control de la información registradas por los ciudadanos, especialmente en lo que respecta a la caracterización de solicitudes. Esto ha permitido tener un panorama más claro y detallado de las interacciones con los ciudadanos, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a la mejora continua del servicio.

Recomendaciones

Se recomienda a todas las direcciones y dependencias dar cumplimiento al trámite interno de PQRSD, conforme a lo regulado en la resolución vigente y gestionar las respuestas de manera clara y oportuna, atendiendo adecuadamente las inquietudes planteadas por los ciudadanos.

FIRMAS RESPONSABLES

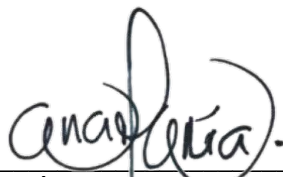
Revisó:



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 - Contratista