

**INFORME DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS - (PQRSD)
PRIMER TRIMESTRE 2021**

GRUPO DE PLANEACIÓN
INSTITUTO CARO Y CUERVO
12/04/2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS GENERALES.....	3
3. SERVICIO AL CIUDADANO TRAS DECLARACIÓN DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL A PARTIR DE LA PANDEMIA DEL COVID- 19.....	3
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	4
5. ALCANCE DEL INFORME	4
6. TRASLADOS	5
7. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN	5
8. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES.....	6
9. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR ÁREA O EQUIPO DE TRABAJO.....	6
10. PETICIONES RECURRENTE.....	7
11.PETICIONES REITERATIVAS	7
1. PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES	7
2. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS – CETIL.....	7
3. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	8
4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	12
5. INDICADOR: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD.....	14
6. PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR.....	14
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Instituto Caro y Cuervo (ICC) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del año 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

2. ASPECTOS GENERALES

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

3. SERVICIO AL CIUDADANO TRAS DECLARACIÓN DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL A PARTIR DE LA PANDEMIA DEL COVID-19

Para el primer trimestre evaluado del año 2021 aún aplican los términos definidos por el artículo 5 del decreto 491 del 2020 por medio del cual se da la ampliación de términos para atender las

peticiones. Aplica para las peticiones radicadas durante la emergencia sanitaria y se encuentren dentro del término para resolver, así como aquellas radicadas durante la emergencia

- El término general de 15 días hábiles para responder las peticiones se extiende a 30 días.
- Las peticiones de documentos y de información que se resolvían en 10 días hábiles, se extiende a 20 días.
- Las consultas que se resolvían en 30 días hábiles se extienden a 35 días.
- La ampliación de estos términos no aplica para la efectividad de otros derechos fundamentales.

4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del ICC y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.caroycuervo.gov.co/Transparencia/ se cuenta con acceso al enlace, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer trimestre del año 2021, se recibieron (202) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, No se negó el acceso a ninguna de ellas.

5. ALCANCE DEL INFORME

El primer informe inicia con la descripción del total de las (PQRSD) recibidas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021. Y el seguimiento de las peticiones que quedaron pendientes del año 2020, hasta su cierre definitivo en el mes de marzo.

Continúa con la descripción de las peticiones atendidas por canal y dependencia, tiempo promedio de respuesta, traslados por no competencia, felicitaciones, quejas, peticiones realizadas por periodistas o congresistas, calidad de requirente y finaliza con las conclusiones del Informe.

Durante el primer trimestre del 2021, como medida de mejoramiento y con el fin de optimizar la calidad y la oportunidad de respuesta, los seguimientos realizados por Servicio al Ciudadano se han realizado semanalmente y de esta manera se adelantaron 11 acciones de alarmas tempranas sobre las (PQRSD) por medio de correos electrónicos informando a cada servidor responsable el estado de las peticiones, recordando a las dependencias los tiempos de respuesta de acuerdo con: el registro de Gestión Documental y Teniendo en cuenta el Decreto 491 del 2020. Y recordando en los correos el tratamiento que se debe de dar al responder.

- enero 18 de 2021
- enero 25 de 2021
- febrero 04 de 2021
- febrero 08 de 2021
- febrero 15 de 2021
- febrero 22 de 2021
- marzo 01 de 2021
- marzo 08 de 2021
- marzo 15 de 2021
- marzo 23 de 2021
- marzo 30 de 2021

6. TRASLADOS

- Solicitudes recibidas: 195
- Solicitudes trasladadas a otra institución por competencia: 2
- Solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0

7. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

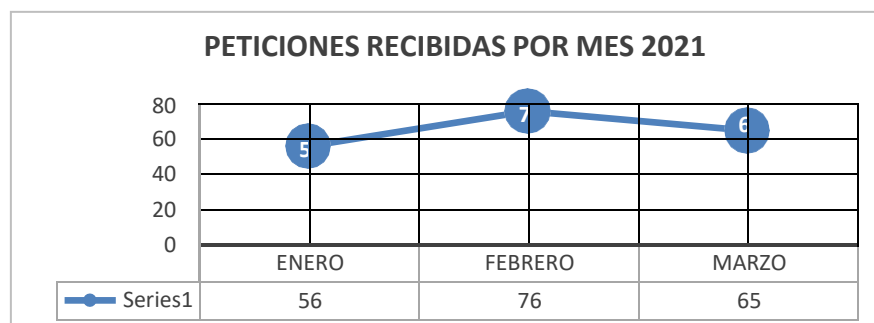
El grupo de Gestión Documental es el encargado en el Instituto Caro y Cuervo de recibir, radicar y redireccionar las comunicaciones oficiales que llegan a la entidad registró en este período 197 peticiones de entrada, se presentó 1 queja a nivel interno con su tratamiento adecuado en los tiempos establecidos y 2 traslados por competencia.

Tabla 1 Peticiones de entrada por modalidad identificada en Gestión Documental

Clasificación	Número
Petición	195
Petición – entre autoridades	1
Petición Periodista o congresista	1
Petición información, documentos o copias	0
Queja	1
Traslados por Competencia	2
Total	200

8. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES ¹

Ilustración 1 Peticiones de entrada recibidas por mes



9. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR ÁREA O EQUIPO DE TRABAJO

Tabla 2 Peticiones de entrada por dependencia de destino

Entrada por dependencia	Cantidad de peticiones	Porcentaje
Dirección General	19	9,6
Subdirección Académica	105	53,3
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0,5
Facultad Seminario Andrés Bello	16	8,1
Grupo de Procesos Editoriales	6	3,0
Grupo de Gestión Financiera	5	2,5
Grupo de Biblioteca	4	2,0
Grupo de Gestión Contractual	8	4,1
Grupo de Talento Humano	20	10,2
Planeación	2	1,0
Grupo de Recursos físicos	2	1,0
Gestión de Museos* ²	7	3,6
Comunicaciones y Prensa*	1	0,5
Relaciones interinstitucionales*	1	0,5
Total general	197	100,0

¹ En este gráfico no se tiene en cuenta la queja registrada y los 2 traslados por competencia.

² Gestión de Museos, Comunicaciones y Prensa y Relaciones Interinstitucionales no hacen parte del organigrama de la entidad, pero por su particularidad como equipos de trabajo, desarrollan acciones de respuesta a PQRSD.

10. PETICIONES RECURRENTE

Entre las 105 peticiones recibidas por la Subdirección Académica se evidencia que 16, equivalentes al 15% son peticiones sobre el calendario académico en temas como: inicio de inscripciones, inicio de clases y sobre la oferta de cursos de extensión del año 2021.

11. PETICIONES REITERATIVAS

Durante el período evaluado no se identificaron peticiones reiterativas o

1. PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES

Se realizó la validación de peticiones recibidas a través del Sistema Único de Información y Trámites y no se evidencian solicitudes por este medio como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3 Peticiones recibidas a través del Sistema Único de Información y Trámites

Entrada por dependencia	Trámite	Cantidad de peticiones recibidas por SUIT
Facultad Seminario Andrés Bello	Certificados y constancias de estudios	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Inscripciones aspirantes a programas de posgrados	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Contenido del programa académico	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Grado de pregrado y posgrado	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Cancelación de la matrícula académica	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Aplazamiento del semestre	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Registro de asignaturas	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Reingreso a un programa académico	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Renovación de matrícula de estudiantes	0
Grupo de Biblioteca	Préstamo bibliotecario	0

2. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS – CETIL

No se aportaron por parte del Grupo de Talento Humano la información respecto a las solicitudes recibidas a través de este medio.

3. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.

Para realizar el seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las dependencias del Instituto se realizó sobre una muestra de 37 peticiones equivalentes a un 19% del total de 197 peticiones que ingresaron al ICC durante el periodo comprendido entre 01 de enero y 31 de marzo de 2021. De las 37 peticiones evaluadas se identificó lo siguiente:

Tabla 4 Evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas

Rad. Entrada y salida	Fecha	Dependencia	En término o fuera de término	Observaciones calidad de respuesta
46	14/01/2021	Biblioteca	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
112	27/01/2021	Biblioteca	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
274	24/02/2021	Biblioteca	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
95	22/01/2021	Dirección	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
117	28/01/2021	Dirección	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
210	12/02/2021	Dirección	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Rad. Entrada y salida	Fecha	Dependencia	En término o fuera de término	Observaciones calidad de respuesta
337	04/03/2021	Dirección	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
258	22/02/2021	Dirección	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
42	13/01/2021	FSAB	Dentro de los términos.	Se evidencia que falta formalidad y aplicación del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano vigente en las respuestas a los peticionarios.
104	13/01/2021	FSAB	Dentro de los términos.	Se evidencia que falta formalidad y aplicación del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano vigente en las respuestas a los peticionarios.
142	02/02/2021	FSAB	Dentro de los términos.	Se evidencia que falta formalidad y aplicación del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano vigente en las respuestas a los peticionarios.
194	11/02/2021	FSAB	Dentro de los términos.	Se evidencia que falta formalidad y aplicación del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano vigente en las respuestas a los peticionarios.
291	26/02/2021	FSAB	Dentro de los términos.	Se evidencia que falta formalidad y aplicación del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano vigente en las respuestas a los peticionarios.
359	09/03/2021	FSAB	Dentro de los términos.	Se evidencia que falta formalidad y aplicación del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano vigente en las respuestas a los peticionarios.
111	27/01/2021	Gestión Contractual	Dentro de los términos.	No hay ninguna observación, cumple con las

Rad. Entrada y salida	Fecha	Dependencia	En término o fuera de término	Observaciones calidad de respuesta
				recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
119	28/01/2021	Gestión Contractual	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
123	29/01/2021	Gestión Contractual	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
248	22/02/2021	Gestión Contractual	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
267	23/02/2021	Gestión Contractual	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
50	15/01/2021	Gestión Financiera	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
236	18/02/2021	Museos	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
121	28/01/2021	Planeación	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
101	25/01/2021	Procesos editoriales	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La

Rad. Entrada y salida	Fecha	Dependencia	En término o fuera de término	Observaciones calidad de respuesta
				respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Debe unificar el color y fuente en el cuerpo del mensaje.
146	03/02/2021	Procesos editoriales	Dentro de los términos.	No hay ninguna observación, cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento.
160	08/02/2021	Procesos editoriales	Dentro de los términos.	La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
195	11/02/2021	Procesos editoriales	Dentro de los términos.	Debe unificar el color y fuente en el cuerpo del mensaje.
12	05/01/2021	Recursos Físicos	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
263	23/02/2021	Recursos Físicos	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
13	05/01/2021	Subdirección Académica	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
21	07/01/2021	Subdirección Académica	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
33	12/01/2021	Subdirección Académica	Dentro de los términos.	La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
190	10/02/2021	Subdirección Académica	Dentro de los términos.	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
293	26/02/2021	Subdirección Académica	Dentro de los términos.	La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Rad. Entrada y salida	Fecha	Dependencia	En término o fuera de término	Observaciones calidad de respuesta
322	03/03/2021	Subdirección Académica	Dentro de los términos	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
170	09/02/2021	Talento Humano	Dentro de los términos	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
238	19/02/2021	Talento Humano	Dentro de los términos	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
252	22/02/2021	Talento Humano	Dentro de los términos	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
317	02/03/202	Talento Humano	Dentro de los términos	Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
279	24/02/2021	Talento Humano	Fuera de los términos de respuesta. Vencida	Respuesta fuera de los términos de respuesta.

4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

De las 197 peticiones se cuentan: 1 petición a Periodistas o Congresistas y 1 Petición entre Autoridades, más 2 traslados por competencia y 1 queja, identificadas por Gestión Documental 10 peticiones no cuentan con información de respuesta registrada a la fecha de corte de este informe. Teniendo en cuenta *el decreto 491 del 2020*, sobre ampliación de los tiempos de respuesta. Y una petición con respuesta parcial.

Tabla 5 Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición

Tipo de petición		Número de peticiones	Días permitidos para la respuesta decreto 149 2020	Días de promedio de respuesta
Peticiones	Peticiones de interés general y particular	1	30	4,4
	Peticiones entre autoridades	1	5	N.A ³
	Petición - periodista o congresista	1	5	4
	Petición de información, documentación y solicitud de copias	0	20	N.A
Queja		1	30	
Sugerencia		0	30	N.A
Felicitaciones		0	N.A	N.A
Calidad del requirente		0	N.A	N.A
Total				

El promedio de respuesta se calcula sobre las peticiones que hasta el corte del 31 de marzo contaban con fecha de respuesta. 9 peticiones, se encuentran sin respuesta dentro de los tiempos de ley.

Tabla 6 Tiempo promedio de respuesta por área asignada

Entrada por dependencia	Cantidad de peticiones	Tiempo promedio en días
Dirección General	19	6,52
Subdirección Académica	105	2,77
Subdirección Administrativa y Financiera	1	sr
Facultad Seminario Andrés Bello	16	1
Grupo de Procesos Editoriales	6	1,16
Grupo de Gestión Financiera	5	12,4
Grupo de Biblioteca	4	1,75
Grupo de Gestión Contractual	8	7,87
Grupo de Talento Humano	20	11
Planeación (Servicio al ciudadano)	2	3,5
Grupo de Recursos físicos	2	15,5
Gestión de Museos* ⁴	7	1,14
Comunicaciones y Prensa*	1	19
Relaciones interinstitucionales*	1	12

³ Para la única petición aún se encuentra sin respuesta dentro del plazo de respuesta

⁴ Gestión de Museos, Comunicaciones y Prensa y Relaciones Interinstitucionales no hacen parte del organigrama de la entidad, pero por su particularidad como equipos de trabajo, desarrollan acciones de respuesta a PQRS.

5. INDICADOR: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD

El indicador a aplicar para medir la oportunidad de respuesta de PQRSD es el siguiente:

Tabla 7 indicador de oportunidad

Nombre:	indicador de oportunidad de atención de PQRSD
Fórmula:	$\frac{\text{Porcentaje de respuestas oportunas}}{\# \text{ de PQRSD con número de respuesta oportuna}} = \frac{\dots \times 100}{\# \text{ total de PQRSD recibidas en el periodo evaluado} - \# \text{ PQRSD sin respuesta aún en plazo de respuesta}}$
Unidad de medida:	Porcentaje
Condición deseada	Respuestas oportunas
Meta	100%
Interpretación	% de cumplimiento en respuestas oportunas a las PQRSD recibidas por el ICC

Aplicación de fórmula para este trimestre:

Porcentaje de cumplimiento en respuestas oportunas a las PQRSD recibidas por el ICC =
 (190 de PQRSD con respuesta oportuna / (197 PQRSD recibidas – 6 PQRSD sin respuesta aún en plazo de respuesta) X 100 = **99.4%**

6. PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR

Para poder consolidar la información de los ciudadanos atendidos a través de los distintos canales, se solicita mensualmente a las diferentes áreas de servicio entregar la información para su respectiva consolidación: Biblioteca, Imprenta Patriótica, Facultad Seminario Andrés Bello, Librería, Gestión de Museos, Subdirección Académica y Servicio al Ciudadano. La información se registra en el formato SCI-F-03. Es importante tener en cuenta que, para el período evaluado en virtud de la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y

Ecológica en todo el territorio nacional a partir de enero 12 ha prestado servicio de manera presencial con alternancia en las instalaciones del Instituto. (Librería y Gestión Documental y Biblioteca.

La adecuación peatonal de la calle 10 ha permitido algunas visitas de ciudadanos ocasionales y algunas visitas a las salas de exposición. Adicionalmente la librería Yerbabuena se encuentra con alternancia presencial.

En el siguiente cuadro se resumen las peticiones atendidas de manera inmediata por canal de atención en el período evaluado.

Tabla 8 Peticiones por canal de comunicación y por proceso atendidas de manera inmediata sin radicar en el trimestre

Área/Canal	Presencial	Telefónico	Correo electrónico	Redes
Grupo de Biblioteca	0	0	22	0
Facultad Seminario Andrés Bello	N/A	N/A	N/A	N/A
Grupo de Gestión editorial	0	0	19	0
Grupo de procesos editoriales	0	0	3	0
Equipo de comunicaciones	0	0	0	28
Subdirección académica	0	0	391	0
Equipo de gestión de museos	0	0	10	0
Planeación (servicio al ciudadano)	0	0	1	0
Total	0	0	446	28

Tabla 9 Peticiones por canal de atendidas de manera inmediata sin radicar

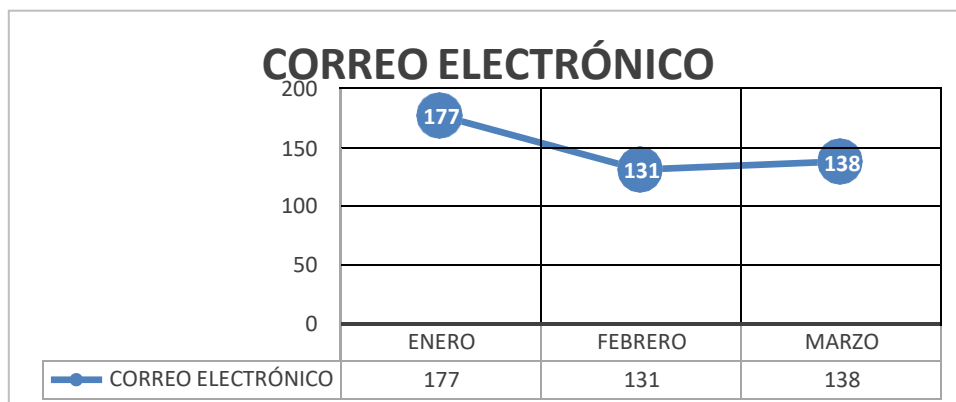
	ENERO	FEBRERO	MARZO
Correo electrónico	177	131	138
Presencial	0	0	0
Redes sociales	6	10	12
Telefónico	0	0	0
Total general	183	141	150

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos en este trimestre es el correo electrónico con 446 peticiones, luego sigue Redes sociales con 28 peticiones redireccionadas al correo institucional contactenos@caroycuervo.gov.co, para un total de 474 peticiones realizadas por los 2 canales.

Nota:

La Facultad Seminario Andrés Bello, continua sin realizar los reportes entre enero y marzo.

Ilustración 2 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por correo electrónico en la vigencia 2021



Se evidencia que el canal electrónico fue el más utilizado por la ciudadanía en este trimestre debido a la emergencia sanitaria COVID-19.

Ilustración 3 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata presencial

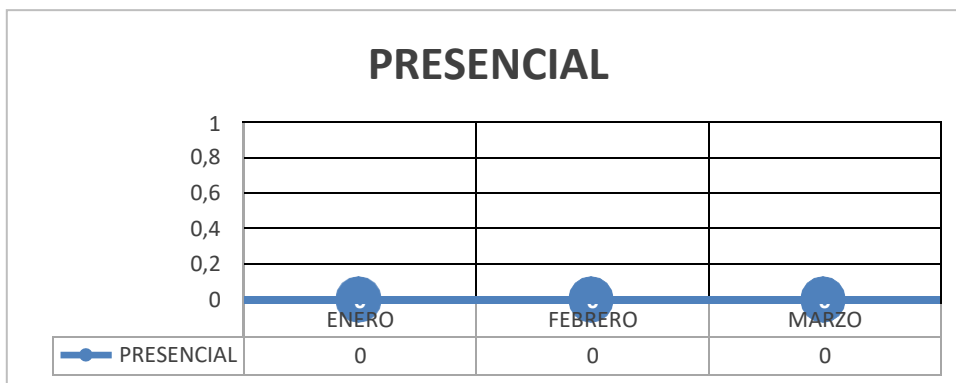
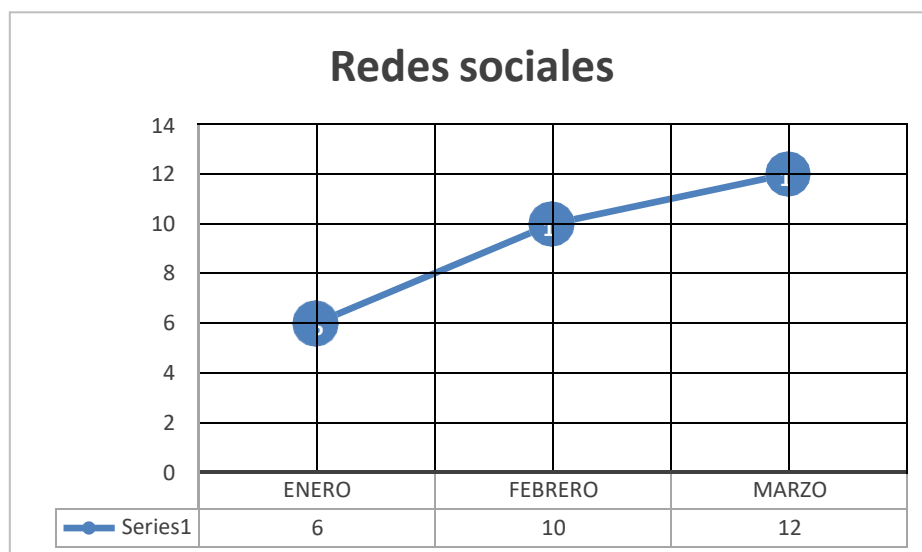
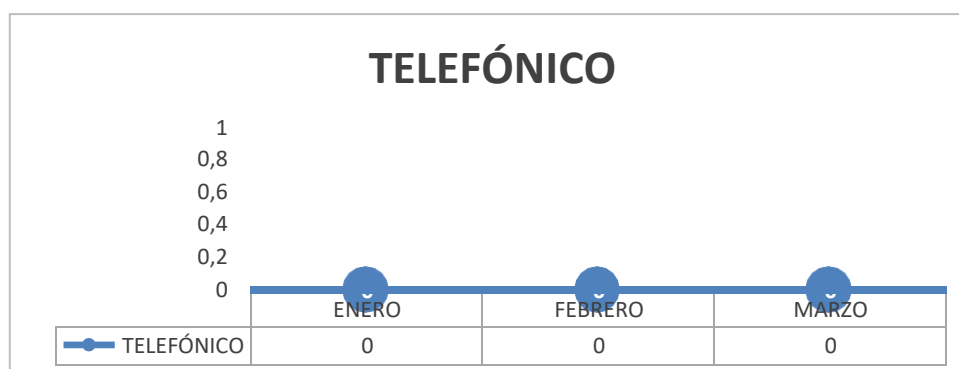


Ilustración 4 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por redes social



La ciudadanía recurrió a las redes sociales para preguntar por eventos y oferta académica.

Ilustración 5 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por teléfono



Se evidencia que, por la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional se afectó la atención tanto presencial como telefónica por el no funcionamiento presencial en las sedes del Instituto. Sin embargo, no se han dejado de atender las peticiones de los ciudadanos por los medios digitales.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se mantiene el flujo de solicitudes por canales virtuales debido a la declaratoria de emergencia por el COVID-19, consolidando el correo electrónico como el principal canal para la radicación de peticiones.
- En el marco del COVID-19, el Instituto Caro y Cuervo ha garantizado la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil, sencilla y permitiendo el uso de canales electrónicos, dado que los mecanismos presenciales son restringidos.
- No se evidencian solicitudes de PQRSD a través del formulario de PQRSD establecido en la página web, por lo que se requerirá al Equipo de comunicaciones actividades como estrategia de difusión.
- Se informará a la Subdirección Académica para que, en asocio con el Equipo de Comunicaciones, realicen una campaña de difusión con la información del calendario académico y la oferta académica dirigido a la ciudadanía con el fin de disminuir el número de peticiones recurrentes.
- Se evidencia que no hay quejas ni reclamos frente a los servicios que presta el Instituto Caro y Cuervo.
- Es importante resaltar el compromiso de todas las áreas en el presente año a comparación de los años anteriores de todas las áreas en la oportunidad y tiempos de respuesta. En un promedio de 4,4 días.
- En este trimestre no se presentaron sugerencias.
- El análisis aleatorio a respuestas a peticiones evidencia que se debe realizar una campaña de socialización del Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano
- Como solicitud a Gestión Documental y con el fin de continuar con el trabajo de caracterización de las PQRSD se solicita ajustar la matriz de consolidado con las siguientes columnas de variables.
 - a. Clasificar por sexo los peticionarios Hombre-Mujer
 - b. Clasificar por naturaleza jurídica el peticionario: Entidad Privada-Pública
 - c. Clasificar por origen las peticiones: Nacional extranjero
 - d. Clasificar por actividad social al peticionario
- Finalmente, tras el proceso de contratación y compra de las firmas digitales para los diferentes responsables de procesos clave del Instituto, se solicita a las áreas que las

respuestas que se den a las peticiones cuenten siempre con la validación de alguno de los responsables determinados con la supervisora de dicho contrato. De esta manera se garantiza la versión de la respuesta con un dispositivo que certifica que la información reportada ha sido aprobada por los responsables con firma digital asignada que cumplen roles estratégicos para dar respuestas a las peticiones.