

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

GRUPO DE PLANEACIÓN
INSTITUTO CARO Y CUERVO
2022

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. ASPECTOS GENERALES..... | 4 |
| 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..... | 5 |
| 4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 5 |
| 5. ALCANCE DEL INFORME..... | 5 |
| 6. TRASLADOS..... | 6 |
| 7. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN | 6 |
| 8. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES | 7 |
| 9. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR ÁREA O EQUIPO DE TRABAJO | 7 |
| 10. PETICIONES RECURRENTE | 8 |
| 11. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. | 8 |
| 12. PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES | 8 |
| 13. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS – CETIL | 8 |
| 14. EVALUACION DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS..... | 9 |
| 15. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA..... | 14 |
| 16. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS A PQRSD | 16 |
| 17. PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR | 16 |
| 18. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN..... | 18 |
| 19. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20 |

| | |
|---|----|
| TABLA 1 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ALARMAS TEMPRANAS..... | 6 |
| TABLA 2 PETICIONES POR MODALIDAD..... | 6 |
| TABLA 3 PETICIONES DE ENTRADA POR DEPENDENCIA DE DESTINO | 7 |
| TABLA 4 PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES..... | 8 |
| TABLA 5 EVALUACIÓN DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS | 9 |
| TABLA 6 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN..... | 14 |
| TABLA 7 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR ÁREA ASIGNADA | 15 |
| TABLA 8 INDICADOR DE OPORTUNIDAD..... | 16 |
| TABLA 9 PETICIONES POR CANAL DE COMUNICACIÓN Y POR PROCESO ATENDIDAS DE MANERA INMEDIATA SIN RADICAR EN EL TRIMESTRE | 17 |
| TABLA 10 PETICIONES POR CANAL, ATENDIDAS DE MANERA INMEDIATA SIN RADICAR | 17 |

| | |
|---|----|
| ILUSTRACIÓN 1 PETICIONES DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES | 7 |
| ILUSTRACIÓN 2 PETICIONES RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO | 17 |
| ILUSTRACIÓN 3PETICIONES RECIBIDAS PRESENCIALMENTE | 18 |
| ILUSTRACIÓN 4 PETICIONES RECIBIDAS POR REDES SOCIALES..... | 18 |
| ILUSTRACIÓN 5 PETICIONES RECIBIDAS POR TELÉFONO | 18 |
| ILUSTRACIÓN 6 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GRUPO DE INTERÉS | 19 |
| ILUSTRACIÓN 7 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PRESENTA VINCULACIÓN AL ICC | 19 |
| ILUSTRACIÓN 8 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CANAL DE ATENCIÓN | 19 |
| ILUSTRACIÓN 9 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 20 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al último Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del año 2021, recibidas y atendidas por el Instituto Caro y Cuervo (ICC) durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 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.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto 1081 del 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto Caro y Cuervo durante el cuarto trimestre de 2021 en materia de cumplimiento a las respuestas oportunas a las peticiones. Este documento se realiza siguiendo las directrices establecidas en la Guía de Lenguaje Claro del DNP y aplicando las recomendaciones de accesibilidad para personas con discapacidades.

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 cuarto trimestre del 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, lo anterior acorde con la resolución 1913 del 25 de noviembre de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social por la cual se prorroga hasta el 28 de febrero de 2021 la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19. 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 cuarto trimestre del año 2021, se recibieron (199) 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 cuarto informe inicia con la descripción del total de las (PQRSD) recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021.

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 cuarto 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

(14) 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.

Tabla 1 Seguimiento y control de alarmas tempranas

| Mes | Fecha de seguimiento |
|-----------|----------------------|
| octubre | 5,13,19,26 |
| noviembre | 3, 9, 17, 23, 30 |
| diciembre | 1,7,14,21,28 |

6. TRASLADOS

Solicitudes trasladadas a otra institución por competencia 10

7. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

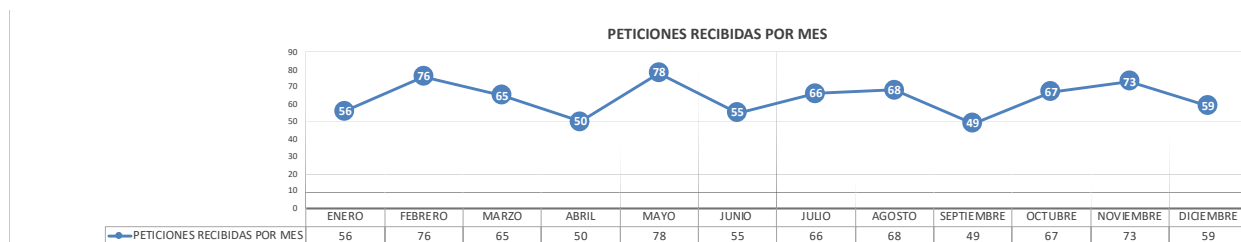
El grupo de Gestión Documental es el encargado de recibir, radicar y redireccionar las comunicaciones oficiales que llegan a la entidad. Este período registró 186 peticiones de entrada y 10 traslados por competencia y una felicitación.

Tabla 2 Peticiones por modalidad

| Clasificación TRD | Primer trimestre | Segundo trimestre | Tercer trimestre | Cuarto trimestre |
|---|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Petición | 195 | 183 | 157 | 186 |
| Petición – entre autoridades | 1 | 0 | 4 | 0 |
| Petición de consulta | 0 | 0 | 20 | 1 |
| Petición Periodista o congresista | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Petición información, documentos o copias | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Queja | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Traslados por Competencia | 2 | 4 | 3 | 10 |
| Total | 200 | 187 | 186 | 199 |

8. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES

Ilustración 1 Peticiones de entrada recibidas por mes



En estos 4 trimestres se han recibido y radicado 762 peticiones por el correo institucional contactenos@caroycuervo.gov.co y formulario web de PQRSD.

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

Tabla 3 Peticiones de entrada por dependencia de destino

| Entrada por dependencia | Cantidad de peticiones primer trimestre | Cantidad de peticiones segundo trimestre | Cantidad de peticiones tercer trimestre | Cantidad de peticiones cuarto trimestre |
|--|---|--|---|---|
| Dirección General | 19 | 6 | 11 | 18 |
| Subdirección Académica | 105 | 84 | 86 | 62 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 1 | 8 | 1 | 0 |
| Facultad Seminario Andrés Bello | 16 | 17 | 21 | 14 |
| Grupo de Procesos Editoriales | 6 | 9 | 7 | 2 |
| Grupo de Gestión Financiera | 5 | 5 | 0 | 5 |
| Grupo de Biblioteca | 4 | 3 | 2 | 4 |
| Grupo de Gestión Contractual | 8 | 2 | 4 | 3 |
| Grupo de Talento Humano | 20 | 29 | 39 | 59 |
| Planeación (Servicio al ciudadano) | 2 | 12 | 5 | 12 |
| Grupo de Recursos físicos | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Gestión de Museos*[1] | 7 | 6 | 6 | 9 |
| Comunicaciones y Prensa* | 1 | 1 | 3 | 0 |
| Relaciones interinstitucionales* | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Grupo Tic | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Total | 197 | 183 | 186 | 199 |

10. PETICIONES RECURRENTE

En este trimestre se identificó que el Grupo de Talento Humano aumentan las peticiones con temas recurrentes relacionados a Información para la Pensión (CETIL).

11. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

Durante el cuarto trimestre evaluado no se identificaron peticiones reiterativas.

12. 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 (SUIT) y no se evidencian solicitudes por este medio como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4 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 posgrado | 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 |

13. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS – CETIL

En el consolidado de comunicaciones se evidencia que se realizó una consulta por la plataforma CETIL. Rad. E878, clasificadas e incluidas como consultas. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Registradas por Gestión Documental, en entidad remitente.

14. EVALUACION DE 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 30 peticiones equivalentes a un 15% del total de 199 peticiones que ingresaron al ICC durante el periodo evaluado. De las 30 peticiones evaluadas que se encuentran en el repositorio compartido por Gestión Documental, se identificó lo siguiente:

Tabla 5 Evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas

| RADICADO | FECHA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|-------------------|---|
| 1350 | 05-oct-21 | Dirección General | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1381 | 12-oct-21 | Dirección General | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1487 | 03-nov-21 | Dirección General | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1494 | 05-nov-21 | Dirección General | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |

| RADICADO | FECHA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|---------------------------|---|
| 1628 | 06-dic-21 | Dirección General | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1666 | 15-dic-21 | Dirección General | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1366 | 08-oct-21 | Equipo Gestión de Museos* | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1400 | 14-oct-21 | Equipo Gestión de Museos* | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1483 | 03-nov-21 | Equipo Gestión de Museos* | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1520 | 10-nov-21 | Equipo Gestión de Museos* | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |

| RADICADO | FECHA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|---------------------------------|---|
| 1522 | 10-nov-21 | Facultad Seminario Andrés Bello | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1539 | 16-nov-21 | Facultad Seminario Andrés Bello | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1615 | 02-dic-21 | Facultad Seminario Andrés Bello | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1644 | 09-dic-21 | Facultad Seminario Andrés Bello | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1449 | 25-oct-21 | Grupo de Biblioteca | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1563 | 19-nov-21 | Grupo de Biblioteca | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |

| RADICADO | FECHA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|------------------------------|---|
| 1534 | 12-nov-21 | Grupo de Gestión Contractual | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1550 | 17-nov-21 | Grupo de Gestión Contractual | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1335 | 04-oct-21 | Subdirección Académica | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1339 | 04-oct-21 | Subdirección Académica | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1594 | 26-nov-21 | Subdirección Académica | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1608 | 29-nov-21 | Subdirección Académica | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |

| RADICADO | FECHA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|-------------------------|---|
| 1620 | 02-dic-21 | Subdirección Académica | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1632 | 06-dic-21 | Subdirección Académica | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1471 | 29-oct-21 | Grupo de Talento Humano | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1477 | 02-nov-21 | Grupo de Talento Humano | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1484 | 03-nov-21 | Grupo de Talento Humano | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1531 | 12-nov-21 | Grupo de Planeación | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |

| RADICADO | FECHA | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|---------------------|---|
| 1617 | 02-dic-21 | Grupo de Planeación | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |
| 1633 | 06-dic-21 | Grupo de Planeación | Dentro de los términos según el Decreto 1615 del 30 de noviembre, del Ministerio del Interior, donde se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero, así mismo los plazos extendidos de respuesta a las peticiones. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. |

15. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

De las 199 peticiones se cuentan: 1 petición de Periodistas o Congresistas, 186 peticiones, 0 peticiones entre autoridades, 1 petición de consulta, 1 felicitación, 10 traslados por competencia, todas cuentan con información de respuesta registrada a la fecha de corte de este informe. En este trimestre no se presentaron quejas.

Teniendo en cuenta **Decreto 1615 de 30 de noviembre de 2021**, sobre ampliación de los tiempos de respuesta. Hasta el corte con el 31 de diciembre se encuentran 2 peticiones con respuesta parcial.

Tabla 6 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 | 186 | 30 | 5 |
| | Peticiones entre autoridades | 0 | 5 | 10 |
| | Petición - periodista o congresista | 1 | 5 | 7 |
| | Petición de información, documentación y solicitud de copias | 0 | 20 | N.A |
| | Petición de consulta | 1 | 35 | 5 |
| Queja | | 0 | 30 | |
| Sugerencia | | 0 | 30 | N.A |
| Felicitaciones | | 1 | N.A | N.A |

16. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS A PQRS

El indicador que se aplicó para medir la oportunidad de respuesta de PQRS es el siguiente:

Tabla 8 Indicador de oportunidad

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

Aplicación de fórmula para este trimestre:

$$\text{Porcentaje de cumplimiento en respuestas oportunas a las PQRS recibidas} = \frac{175 \text{ de PQRS con respuesta}}{199 \text{ PQRS recibidas} - 24 \text{ PQRS sin respuesta aún en plazo de respuesta}} \times 100 = 100\%$$

17. 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 septiembre 22 y de acuerdo con el aforo permitido, los funcionarios de los diferentes grupos a cargo con actividades del servicio al ciudadano asistirán todos los días para garantizar el servicio por los diferentes canales de atención, incluyendo el presencial y telefónico.

El Instituto Caro y Cuervo, considerando el contenido del Decreto 1615 de 30 de noviembre de 2021, mediante el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria, teniendo en cuenta la prórroga de ella hasta el 28 de febrero de 2022, La entidad tomó medidas para mitigar los posibles impactos de un nuevo pico del COVID 19 y del carácter de las variantes emergentes del virus, sin interrumpir los servicios de la entidad implementando la alternancia de los funcionarios.

En el siguiente cuadro se resumen las peticiones atendidas de manera inmediata por canal de atención en el período evaluado, con una atención de 636, peticiones.

Tabla 9 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 | 4 | 0 | 16 | 0 |
| Facultad Seminario Andrés Bello | 0 | 0 | 313 | 0 |
| Equipo de gestión de museos* | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Grupo de Procesos Editoriales | 21 | 0 | 38 | 0 |
| Imprenta Patriótica | 48 | 0 | 0 | 0 |
| Planeación (servicio al ciudadano) | 26 | 21 | 0 | 0 |
| Equipo de Comunicaciones | 3 | 0 | 0 | 45 |
| Subdirección académica | 0 | 0 | 91 | 0 |
| Total | 102 | 21 | 468 | 45 |

Tabla 10 peticiones por canal, atendidas de manera inmediata sin radicar

| CANAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Correo electrónico | 177 | 131 | 138 | 90 | 89 | 97 | 250 | 227 | 169 | 200 | 155 | 113 |
| Presencial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 110 | 7 | 66 | 25 | 49 | 28 |
| Redes sociales | 6 | 10 | 12 | 15 | 75 | 0 | 13 | 174 | 0 | 16 | 17 | 12 |
| Telefónico | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 4 | 14 |
| Total general | 183 | 141 | 150 | 105 | 165 | 100 | 373 | 408 | 237 | 244 | 225 | 167 |

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos en este cuarto trimestre es el correo electrónico con 468 solicitudes seguido del canal presencial con 102, 45 peticiones atendidas en redes sociales por el equipo de comunicaciones, y 25 peticiones atendidas telefónicamente. En total se cuentan 636 peticiones realizadas por los 4 canales y en las diferentes áreas de servicio notándose una disminución con relación al trimestre anterior con 482. Esto quiere decir el correo electrónico sigue siendo el canal más utilizado por los ciudadanos y poco a poco retornamos a la presencialidad.

Ilustración 2 Peticiones recibidas por correo electrónico

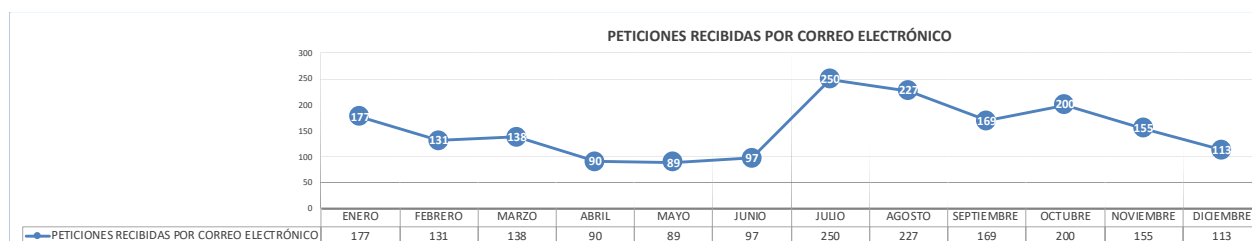


Ilustración 3 Peticiones recibidas presencialmente

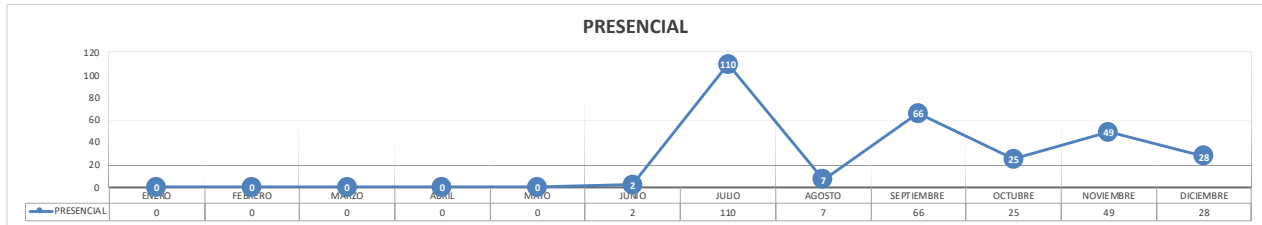


Ilustración 4 Peticiones recibidas por redes sociales

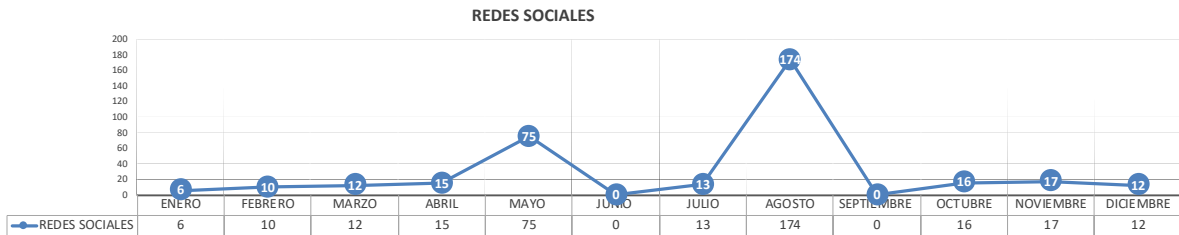


Ilustración 5 Peticiones recibidas por teléfono



Con la implementación gradual de normalidad en la presencialidad los ciudadanos utilizan los canales presencial y telefónico nuevamente.

18. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Con el objetivo de saber la percepción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos se implementó la encuesta de percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por el Instituto. Esta encuesta está ubicada en la página del Instituto en la pestaña de servicio al ciudadano: [Enlace a encuesta de percepción de servicios ofrecidos por el ICC](#)

Para este período fue diligenciada por 11 usuarios y los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 6 Encuesta de percepción grupo de interés

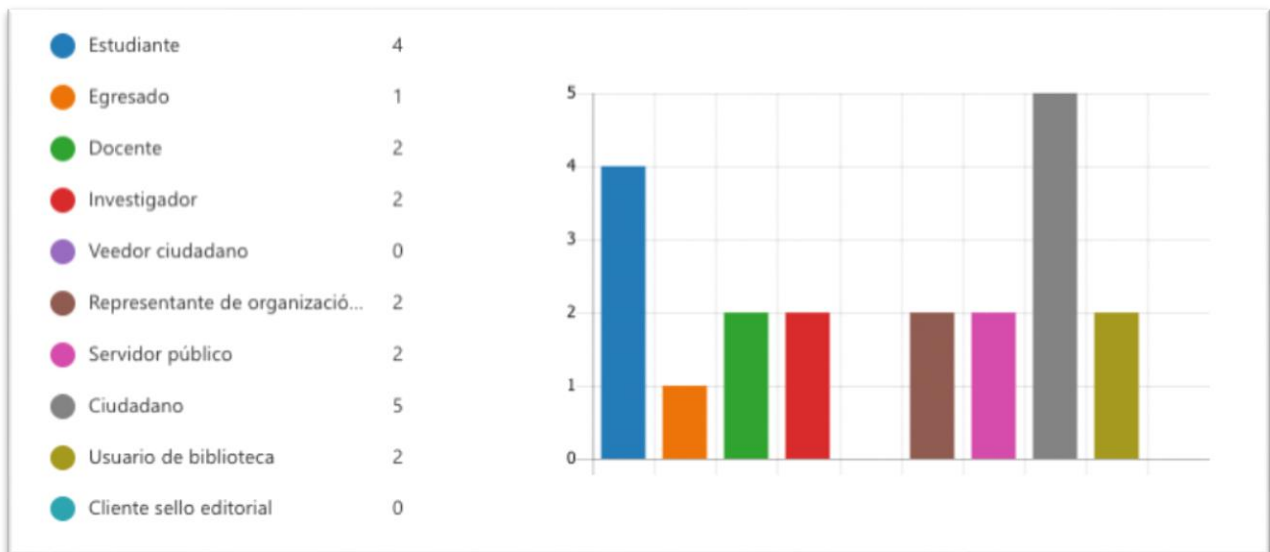


Ilustración 7 Encuesta de percepción Presenta vinculación al ICC

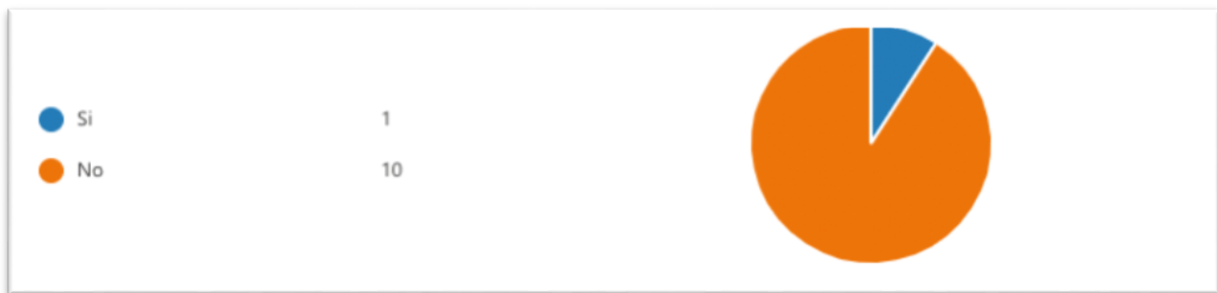


Ilustración 8 Encuesta de percepción canal de atención

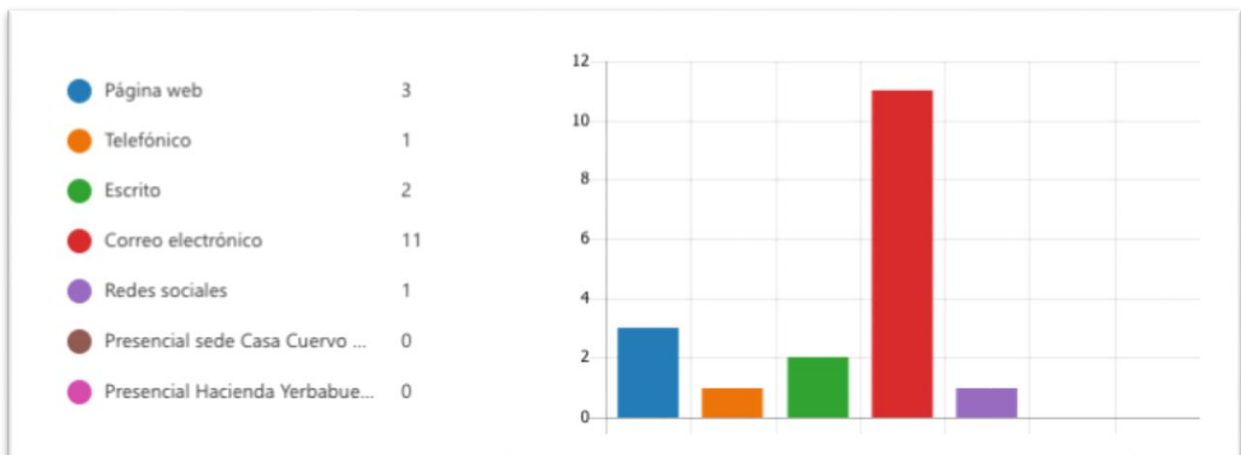
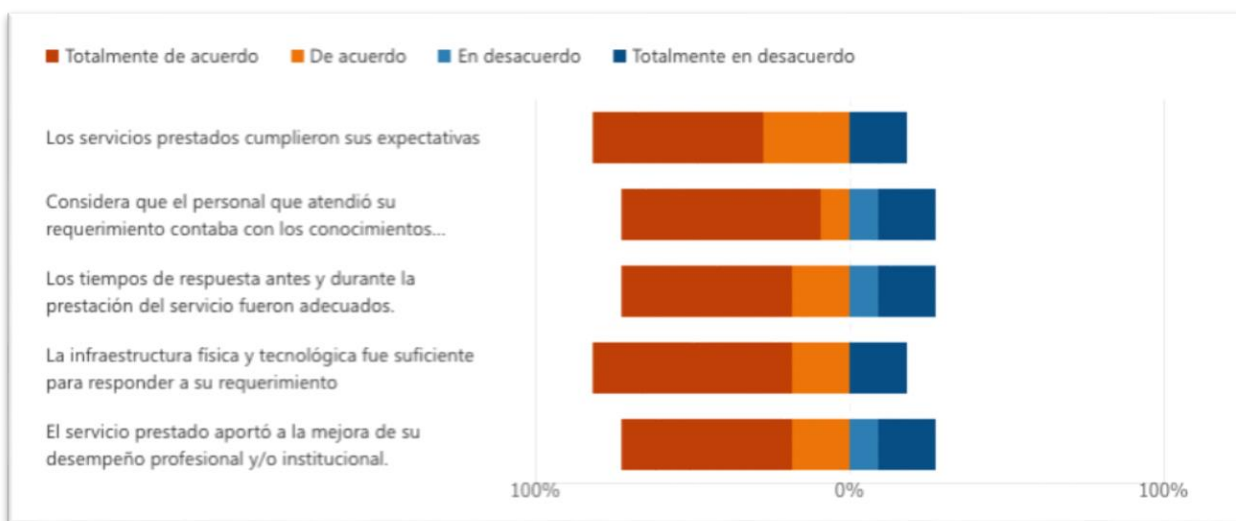


Ilustración 9 Encuesta de percepción Evaluación de los aspectos de prestación del servicio



19. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En desarrollo de la gestión adelantada por el Grupo de Planeación en funciones de Servicio al Ciudadano, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Instituto.

- Implementar acuerdos de servicio con las dependencias del Instituto a efectos de mejorar los tiempos de atención a los grupos de valor, pues en las encuestas de percepción se señala que aunque se atienden las peticiones a tiempo, si presentan tiempos muy extendidos de respuesta cercanos a las fechas límite
- En la próxima vigencia se implementarán campañas tendientes a motivar el uso de la encuesta que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las áreas de servicio, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD.
- Se deben realizar actividades de socialización del nuevo Manual de Servicio al Ciudadano el cual incluye los protocolos de servicio que permitirán mejorar los tiempos de atención y respuesta.
- Atendiendo el alto número de peticiones que se reciben directamente por las áreas y los cuales no se radican es necesario socializar el Manual de Servicio al Ciudadano para que desde cada una de las áreas se revise la forma como los cargos asistenciales reportan dichas peticiones y así puedan solicitar al Grupo de Gestión Documental el registro de las peticiones recibidas directamente por las áreas.
- Se requiere que el grupo de Gestión Documental implemente el punto de control actualizando el procedimiento de PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS atendiendo lo establecido en el procedimiento SCI-PD-01 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS elaborado por el Grupo de

Planeación en funciones de Servicio al Ciudadano con la validación del coordinador del área.

- Se requiere que el Grupo de las TIC realice el desarrollo de la segunda fase del Formulario Web atendiendo las solicitudes del Grupo de Planeación y así permitir estandarizar los códigos generados a través del formulario web y los emitidos desde el correo contáctenos, por lo que se recomienda estandarizar dicha codificación y así facilitar el seguimiento a través de los reportes que genera el aplicativo actual; de igual manera para poder enviar directamente al usuario/solicitante, el radicado o primera respuesta a su solicitud, para informarle acerca del inicio del trámite y en aquellos casos en los que ocurran escalamientos internos en la petición.