

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
(PQRSD)
PRIMER TRIMESTRE 2020**

GRUPO DE PLANEACIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO
INSTITUTO CARO Y CUERVO
04/05/2020

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 de 2020, 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

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.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas son los siguientes:

- **Peticiones de interés general y particular:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

- Peticiones de documentos e información: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consultas en relación con las materias a su cargo: Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Funcionarios sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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 2020, se recibieron (165) 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.

ALCANCE DEL INFORME

El informe trimestral inicia con la descripción total de las (PQRSD) recibidas entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2020.

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 2020, Servicio al Ciudadano, adelanto 6 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.

- Seguimiento y control de alarmas tempranas 1: enero 20 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 2: enero 27 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 3: febrero 6 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 4: febrero 12 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 5: marzo 12 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 6: marzo 30 de 2020

PQRS D 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, en este período se registraron **165** peticiones de entrada de cara al ciudadano.

Tabla 1 peticiones de entrada por modalidad identificada en Gestión Documental

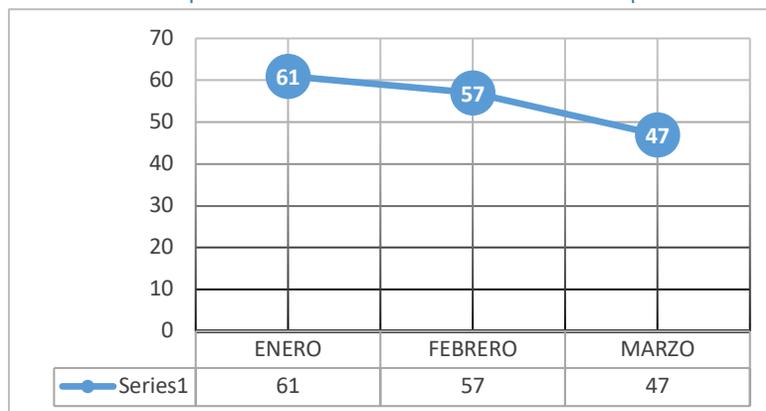
CLASIFICACIÓN	NÚMERO
PETICIÓN	161
PETICION - PERIODISTA O CONGRESISTA	1
QUEJA	2
SUGERENCIA	1
TOTAL	165

PQRS D RECIBIDAS POR MES

Tabla 2 peticiones de entrada recibidas por mes

ENERO	FEBRERO	MARZO
61	57	47

Gráfico 1 peticiones de entrada recibidas por mes



PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR ÁREA O EQUIPO DE TRABAJO

Tabla 3 peticiones de entrada por área de destino

ENTRADA POR PROCESO	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SERVICIO AL CIUDADANO	2	1%
BIBLIOTECA	3	2%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DIRECCIÓN GENERAL	23	14%
FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO	44	27%
GESTIÓN CONTRACTUAL	14	8%
GESTIÓN FINANCIERA	15	9%
PROCESOS EDITORIALES	3	2%
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1%
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	37	22%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	1%
TALENTO HUMANO	11	7%
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2	1%
MUSEOS	4	2%
JURÍDICA	3	2%
Total	165	100%

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Se evidencia que de las 165 (PQRSD) identificadas por Gestión Documental 23 no cuentan con información de respuesta registrada a la fecha esto indica un 14% de PQRSD sin análisis de tiempo promedio de respuesta para la construcción y análisis de este informe.

Tabla 4 Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES	DÍAS PERMITIDOS PARA LA RESPUESTA	DÍAS DE PROMEDIO DE RESPUESTA
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	138	15	7
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR SIN RESPUESTA	23	15	SIN RESPUESTA
PETICION - PERIODISTA o CONGRESISTA	1	5	3
QUEJA	2	15	60
SUGERENCIA	1	15	20
PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA	0	N.A	N.A
FELICITACIONES	0	N.A	N.A
CALIDAD DEL REQUIRENTE	0	N.A	N.A
TOTAL		165	

Tabla 4 Tiempo promedio de respuesta por área asignada

AREA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
ATENCION AL CIUDADANO	0
PROCESOS EDITORIALES	0
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION	3
FACULTAD SEMINARIO ANDRES BELLO	4,1
MUSEOS	4,5
SUBDIRECCION ACADEMICA	5,2
DIRECCION GENERAL	6,9
GESTION FINANCIERA	7,9
JURIDICA	8,5
GESTION CONTRACTUAL	9,9
TALENTO HUMANO	12,7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	24
BIBLIOTECA	31

PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR

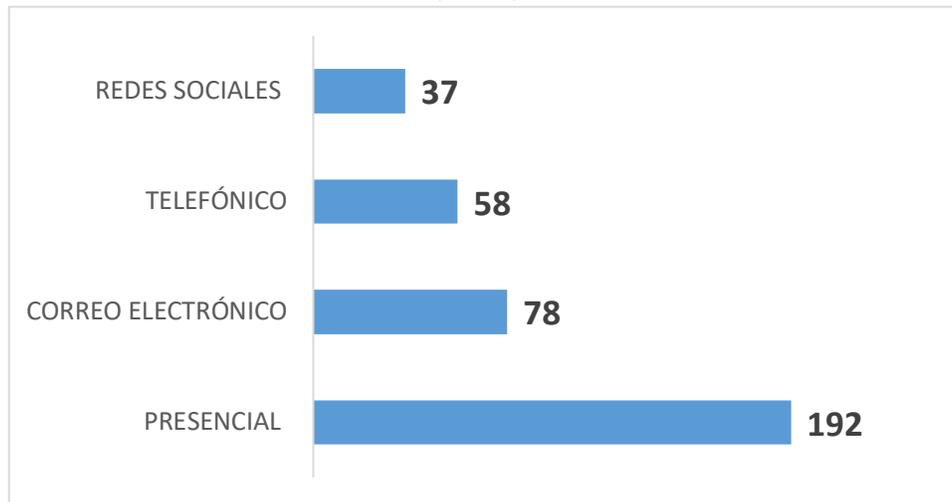
Para poder consolidar la información de los ciudadanos atendidos por estos canales, se solicita cada dos meses a las diferentes áreas de servicio entregar la información para su respectiva consolidación: Biblioteca, Imprenta Patriótica, Facultad Seminario Andrés Bello, Librería, Gestión de Museos, Subdirección Académica y Servicio al Ciudadano. La información se registra en el formato SCI-F-03.

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

Tabla 5 Peticiones por canal de comunicación y por proceso atendidas de manera inmediata sin radicar

CANAL	BIBLIOTECA	FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO	GESTIÓN DE MUSEOS	GESTIÓN EDITORIAL	IMPRENTA PATRIÓTICA	SERVICIO AL CIUDADANO	COMUNICACIONES	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	TOTAL
PRESENCIAL	33	99	0	10	0	40	0	10	192
TELEFÓNICO	2	0	0	3	4	40	0	9	58
CORREO ELECTRÓNICO	0	0	5	0	0	16	0	57	78
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	2	35	0	37
TOTAL	35	99	5	13	4	98	35	76	365

Gráfico 2 Peticiones atendidas por tipo de canal de manera inmediata



El canal de atención más utilizado por los ciudadanos sigue siendo el presencial con 192 peticiones de manera presencial, luego sigue el canal telefónico con 58 peticiones, 78 peticiones atendidas por correo electrónico y el menos utilizado, redes sociales con 37 peticiones atendidas, en este último canal se le dice al peticionario que el canal habilitado y establecido es el correo institucional contactenos@caroycuervo.gov.co.

Gráfico 3 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por correo electrónico

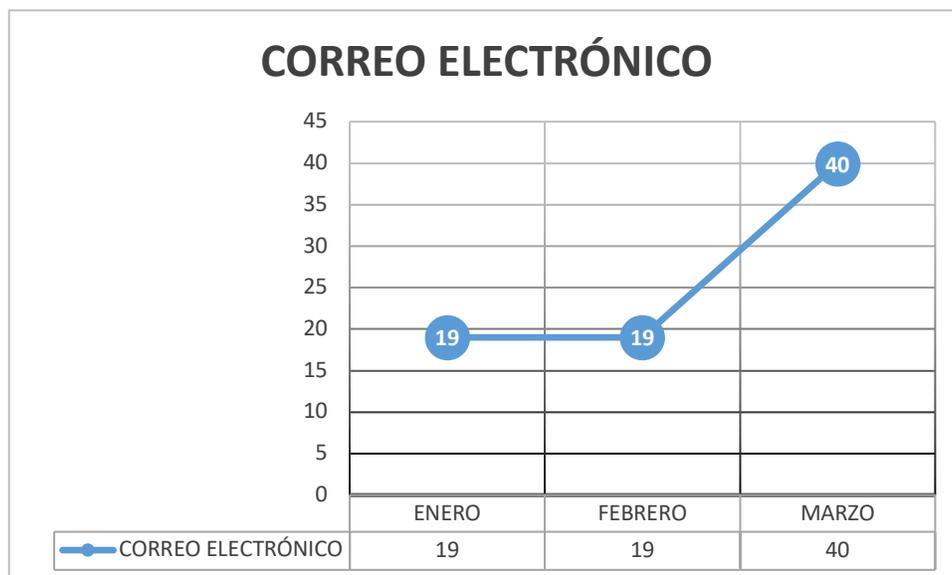


Gráfico 4 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata presencial

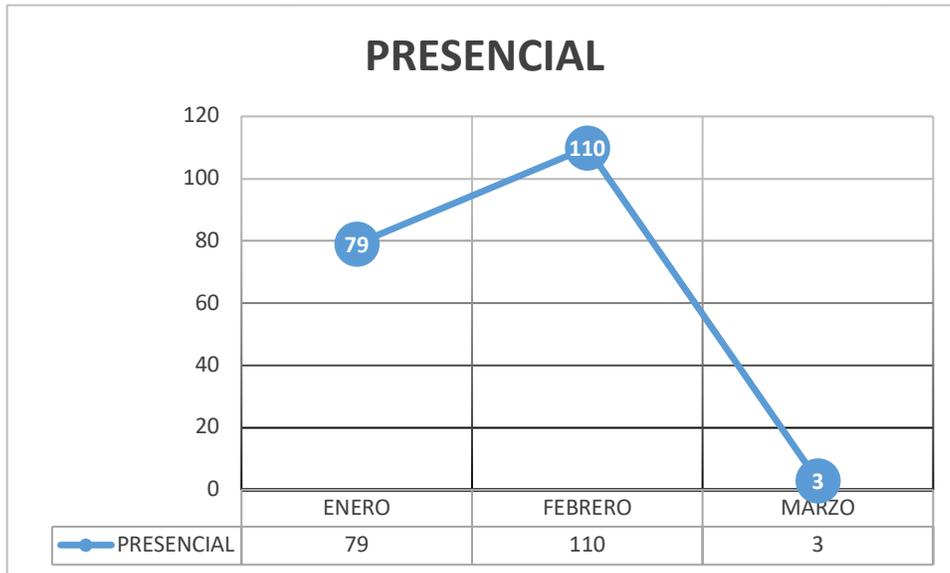


Gráfico 5 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por redes sociales

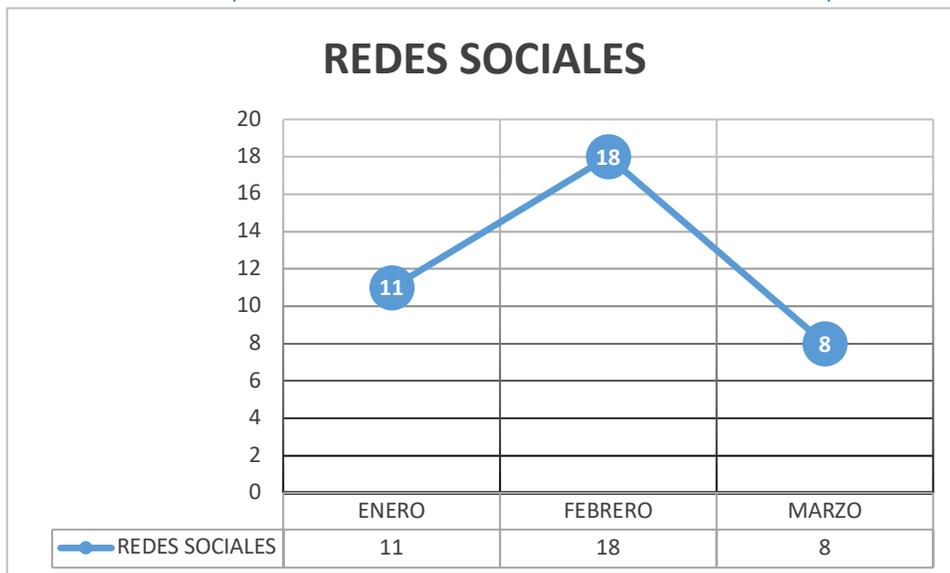
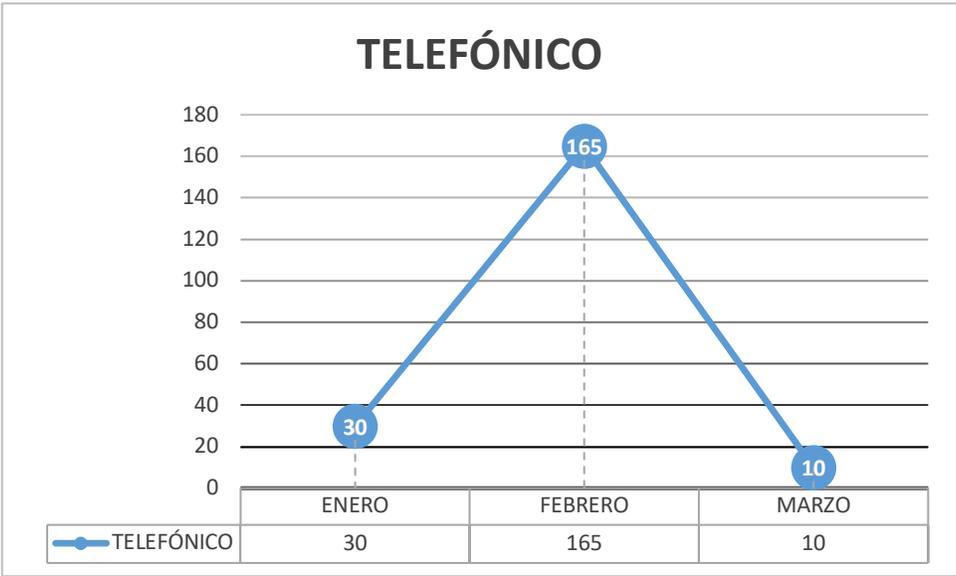


Gráfico 6 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por teléfono



Se evidencia que por el Simulacro de aislamiento obligatorio que comenzó desde el 20 de marzo la atención disminuyó notablemente. Sin embargo, no se han dejado de atender las peticiones de los ciudadanos por cualquier medio.

Los procesos de Biblioteca, Facultad Seminario Andrés Bello no reportan información debido a que al cierre de las sedes de la entidad. Adicionalmente la Librería no reporta ciudadanos debido a su cierre por las obras.

CONCLUSIONES

Con el objetivo de producir un análisis efectivo de la calidad en las respuestas a las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos la Oficina de Atención al Ciudadano solicita:

- Se evidencia una disminución notable en las solicitudes por los diferentes canales en el mes de marzo, lo que se explica por la emergencia sanitaria decretada por la crisis del COVID-19.
- Se sigue evidenciando que el canal con mayor cantidad de peticiones sigue siendo el presencial
- El Grupo de Gestión Documental debe realizar la reformulación de la Matriz de acuerdo con el Decreto 491 de 28 marzo del 2020. Sobre la extensión de los plazos para respuestas de peticiones.
- Es importante clasificar las peticiones de entrada por su tipo de origen internas y las externas con el objetivo de focalizar el análisis sobre las peticiones realizadas por la ciudadanía en general, el análisis de tiempos de respuesta interno se debe atender en otro informe
- Es importante que se clasifiquen las comunicaciones oficiales de salida como tal, pues se evidencia que arrojan alarma por falta de respuesta tras ser categorizadas erróneamente.
- Se recomienda que el Grupo de gestión Documental realice y solicite el registro de los anexos respectivos que sustenten las respuestas, para lograr verificar los niveles de calidad en las respuestas y emitir las recomendaciones pertinentes
- Se recomienda incluir en la matriz “*Consolidado de comunicaciones oficiales*” el registro de los tiempos legales para cada petición al momento de su registro para determinar la clasificación de los tiempos de respuesta.