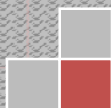


2019

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD-PETICIONES  
Octubre-diciembre 2019

GRUPO DE PLANEACIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO  
INSTITUTO CARO Y CUERVO  
07/01/2020



## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVOS .....	6
2.1.	Objetivo General.....	6
2.2.	Objetivos específicos.....	6
3.	ALCANCE DEL INFORME .....	6
4.	ASPECTOS GENERALES .....	6
5.	TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.....	6
6.	PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR .....	7
7.	PETICIONES RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA ENTRADA E INTERNAS. ....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	10
9.	PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA .....	11
10.	FELICITACIONES .....	11
11.	QUEJAS .....	11
12.	PETICIÓN – PERIODISTA O CONGRESISTA.....	11
13.	CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	11
14.	CONCLUSIONES.....	11

## INDICE TABLAS

Tabla 1 peticiones por canal de comunicación y por proceso atendidas de manera inmediata sin radicar.....	7
Tabla 2 Porcentaje de peticiones y dos quejas de entrada e internas por proceso radicadas .....	9
Tabla 3 Tiempos máximos de respuesta por tipo de petición .....	10
Tabla 4 Tiempo promedio de respuesta por proceso .....	10
Tabla 5 Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición .....	11

## INDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Porcentaje de atención por canal .....	7
Gráfico 2: Porcentaje de atención por proceso .....	8

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del Instituto Caro y Cuervo – ICC durante el cuarto trimestre del año 2019, (1 de octubre al 31 de diciembre de 2019). Con el fin de determinar el seguimiento y oportunidad de las respuestas a las peticiones recibidas en la entidad durante este periodo.

En este informe, el área de Servicio al Ciudadano ha tenido en cuenta algunas de las observaciones realizadas por la Unidad de Control Interno en los anteriores informes, tomando los correctivos necesarios que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Adicionalmente se da cumplimiento a la normativa vigente (Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto Caro y Cuervo durante el tercer trimestre de 2019 en materia de cumplimiento a las respuestas oportunas a las peticiones.

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.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades concretas.

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.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Hacer seguimiento al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas por el Instituto Caro y Cuervo, durante el cuarto y último trimestre de 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.

### **2.2. Objetivos específicos**

Presentar la información de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.

Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de las peticiones.

## **3. ALCANCE DEL INFORME**

El informe trimestral inicia con la descripción total de las (PQRSD) recibidas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

Continúa con el análisis 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.

## **4. ASPECTOS GENERALES**

Durante el cuarto trimestre del 2019, Servicio al Ciudadano, adelantaron 5 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 12: octubre 16 de 2019
- Seguimiento 13: noviembre 5 de 2019
- Seguimiento 14: noviembre 18 de 2019
- Seguimiento 15: diciembre 2 de 2019
- Seguimiento 16: diciembre 26 de 2019
- 

## **5. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS**

El grupo de Gestión documental es el encargado en la entidad de recibir, radicar y redireccionar las comunicaciones oficiales que llegan a la entidad, en este período se recibieron 921 peticiones atendidas de manera inmediata por los diferentes canales de atención sin radicar y 138 peticiones, quejas, reclamos

solicitudes, denuncias y felicitaciones con tipo de radicado denominado entrada e internas para un total de **1.059** peticiones. Los procesos de Museos, Imprenta Patriótica y Facultad Seminario Andrés Bello, sin reporte completo este último periodo.

## 6. PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR

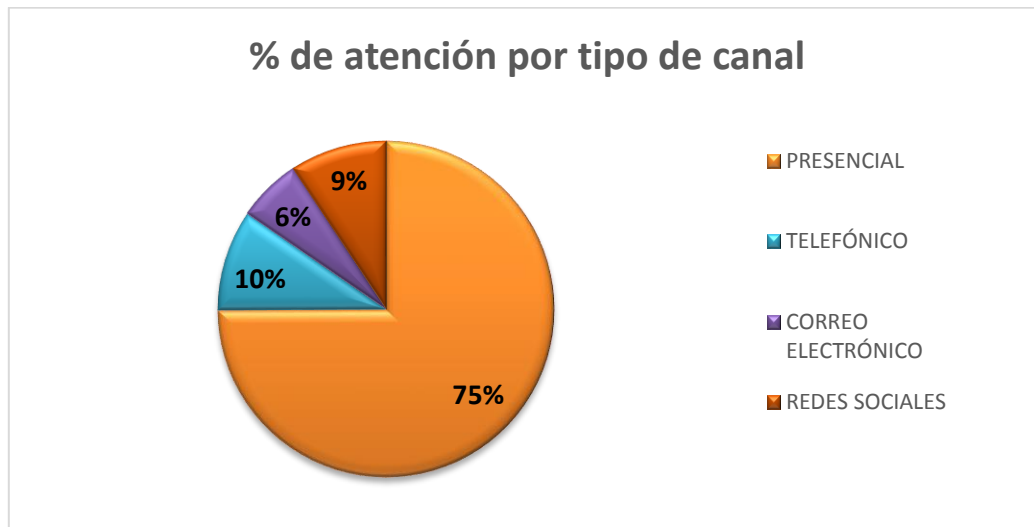
Para poder consolidar la información de los ciudadanos atendidos por estos canales, se solicita cada dos meses a las diferentes áreas entregar la información para su respectiva consolidación: Biblioteca, Imprenta Patriótica, Facultad Seminario Andrés Bello, Librería, Gestión de Museos, Subdirección Académica 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 periodo comprendido entre el 2 de septiembre y el 31 de diciembre de 2019. Gestión de museos, imprenta Patriótica y Facultad Seminario Andrés Bello no entregaron el reporte de noviembre y diciembre.

Tabla 1 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	IMPRESA PATRIÓTICA	SERVICIO AL CIUDADANO	COMUNICACIONES	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	TOTAL
PRESENCIAL	84	120	38	122	236	90	0	0	690
TELEFÓNICO	0	0	2	9	0	70	8	0	89
CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	13	0	2	9	33	57
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	85	0	85
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>120</b>	<b>40</b>	<b>144</b>	<b>236</b>	<b>162</b>	<b>102</b>	<b>33</b>	<b>921</b>

Gráfico 1 Porcentaje de atención por canal



Este porcentaje se obtiene de las siguientes cantidades así:

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos sigue siendo el presencial con 690 peticiones, luego sigue el canal telefónico con 89 peticiones, 57 peticiones atendidas por correo electrónico y el menos utilizado, redes sociales con 85 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](mailto:contactenos@caroycuervo.gov.co).

Gráfico 2: Porcentaje de atención por proceso



Este porcentaje se hace sobre la cantidad de peticiones que se reciben por proceso y son atendidas de manera inmediata por todos los canales para un total de 921 peticiones. Biblioteca con 84 peticiones, Facultad Seminario Andrés Bello con 120, Gestión de Museos con 40 peticiones, Gestión editorial con 144 peticiones, Imprenta Patriótica con 236 peticiones, Servicio al Ciudadano con 162 peticiones, comunicaciones 102, Subdirección académica con 33 peticiones atendidas.



Por este análisis se evidencia que la Imprenta es el proceso que más atiende ciudadanos en este periodo debido a las visitas que se hacen a la imprenta por visitas de universidades, docentes de tipografía y particulares.

## 7. PETICIONES RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA ENTRADA E INTERNAS.

En el análisis del consolidado de comunicaciones oficiales entregado por Gestión Documental en la columna tipo de radicado de entrada y salida, se recibieron 136 peticiones incluidas 2 quejas para un total de 138 radicados por dependencia así.

Es importante aclarar que de estos 138 radicados a 14 peticiones en la columna de alerta de seguimiento preventivo por no tener datos concretos no se puede hacer el análisis( ver numeral 8 ).

*Tabla 2 Porcentaje de peticiones y dos quejas de entrada e internas por proceso radicadas*

PROCESO	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Biblioteca	4	3%
Control Interno de Gestión	2	1%
Dirección	18	13%
Divulgación Editorial	4	3%
Facultad Seminario Andrés Bello	26	19%
Gestión Documental	1	1%
Gestión Financiera	5	4%
Investigación	4	3%
Jurídica	7	5%
Museos	6	4%
Planeación	3	2%
Recursos Físicos	7	5%
Relaciones interinstitucionales	2	1%
Subdirección Académica	19	14%
Subdirección Administrativa	6	4%
Talento Humano	21	15%
Tecnología de la información	1	1%
Todos	2	1%
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Todos refiere a que la solicitud va dirigida a todas las áreas del Instituto. Ejemplo: informes, plan de acción, evaluación de desempeño entre otras

El proceso que más recibió peticiones en el período indicado es Facultad Seminario Andrés Bello con un 19%

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Se evidencia que de las 138 (PQRSD) identificadas por Gestión Documental 14 no cuentan con información de registro completo lo cual no permite establecer los tiempos de respuesta límite establecido para cada una; esto indica un alto índice de PQRSD sin análisis de tiempo promedio de respuesta para la construcción y análisis de este informe. Para la próxima vigencia se establecerá la actualización del instrumento de reporte desde el proceso de Gestión Documental para mejorar la identificación de las PQRSD en el cuadro consolidado de comunicaciones oficiales.

De las 138 PQRSD que se encuentran como respondidas 124 cuentan con un tiempo identificado y se puede realizar el siguiente análisis de tiempo promedio de respuesta, Se evidencia que en este trimestre una petición fue respondida de manera parcial radicado número E 2932 que corresponde a la subdirección Académica.

*Tabla 3 Tiempos máximos de respuesta por tipo de petición*

TIPO DE PETICIÓN	Días
Peticiones de interés general y particular	15
Peticiones de documentos e información:	10
Peticiones entre autoridades	10
Consultas en relación con las materias a su cargo:	30
Funcionarios sin competencia	5

Para los tiempos promedio de respuesta por proceso solo fueron tenidas las 124 (PQRSD) que contenían los datos completos.

*Tabla 4 Tiempo promedio de respuesta por proceso*

PROCESO	CANTIDAD DE PETICIONES PRO PROCESO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO
Biblioteca	4	1
Divulgación Editorial	4	1
Facultad Seminario Andrés Bello	22	1
Gestión Documental	1	1
Jurídica	7	1
Gestión Financiera	5	2
Museos	6	2
Planeación	3	2
Subdirección Académica	18	5
Relaciones interinstitucionales	2	6
Talento Humano	21	8
PROCESO	CANTIDAD DE PETICIONES PRO PROCESO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO

Dirección	17	13
Control Interno de Gestión	2	14
Investigación	3	15
Subdirección Administrativa	6	16
Recursos Físicos	3	24
124		

En esta tabla se evidencia que la dependencia que más tarda por dar repuesta a las peticiones es Recursos físicos con 24 días y la subdirección Administrativa y Financiera con 16 días.

*Tabla 5 Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición*

TIPO DE PETICIÓN	Días
PETICIÓN	6
QUEJA	12

## 9. PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

En este periodo no se evidencia traslados por no competencia

## 10. FELICITACIONES

En este periodo no se evidencian felicitaciones

## 11. QUEJAS

En se recibieron 2 quejas con radicados N° 2722 y 2981 con respuesta definitiva y oportuna por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera. El tiempo promedio de respuesta son 12 días.

## 12. PETICIÓN – PERIODISTA O CONGRESISTA

No se evidencia registros de este tipo.

## 13. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En este período no hubo peticiones anónimas.

## 14. CONCLUSIONES

Recomendaciones dirigidas a Gestión Documental

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:

1. Implementar la actualización del cuadro de comunicaciones oficiales efectuando controles en la clasificación de las peticiones por tipo y origen. Así se logrará mejorar las recomendaciones que se produzcan en este informe logrando discriminar por tipología las peticiones y garantizar la efectividad en la información consolidada.
2. Registrar los anexos respectivos que sustenten las respuestas, para lograr verificar los niveles de calidad en las respuestas y emitir recomendaciones pertinentes
3. Registrar los tiempos legales para cada petición al momento de su registro para determinar los tiempos de respuesta y de esta manera estimar los verdaderos tiempos de respuesta.

#### Recomendaciones generales dirigidas a la entidad

Incorporar en la vigencia 2020, protocolos de respuestas que permitirá mejorar la calidad en la solución y respuestas a las peticiones.

Diseñar una estrategia o instrumento que articule las herramientas de gestión del proceso de Servicio al Ciudadano tales como la Carta de trato digno, el Manual de Protocolo de Servicio al Ciudadano el cual se convertirá en elemento complementario con el Diagnóstico de Participación Ciudadana para lograr estandarizar las respuestas a las peticiones que lleguen al instituto.