



# **Informe trimestral de PQRSD Primer Trimestre enero – marzo 2019**

**Servicio al Ciudadano  
Grupo de Planeación**

**2019**



## INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

### 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 primer trimestre del año 2019, de 2 de enero a 29 de marzo, con el fin de determinar el seguimiento y oportunidad de las respuestas a los requerimientos recibidos en la entidad durante este periodo de tiempo. En este informe, Planeación a través de Servicio al Ciudadano ha tenido en cuenta algunas de las observaciones realizadas por 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.

#### 1. OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentadas en el Instituto Caro y Cuervo durante el primer trimestre de 2019.

#### 2. ALCANCE

Abarca la puesta en marcha de Servicio al Ciudadano a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales de comunicación para ello dispuestos, su registro, trámite, análisis, seguimiento y respuesta de forma clara y precisa, de igual forma la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos por medio de encuestas.

#### 3. TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS

El ICC a través del grupo de Gestión documental realiza un consolidado con toda la información entrante y saliente relacionada con las PQRSD. En el primer trimestre del año 2019 se recibieron en total 148 peticiones, 3 quejas y 1 sugerencia denominadas según la clasificación de Tablas de Retención Documental.

**Quejas:** Durante este periodo, se presentaron (3) tres quejas, según el registro de Gestión Documental. Una respuesta de manera oportuna y una de manera extemporánea, la tercera no se define.

**Sugerencias:** Durante este periodo se presentó (1) una sugerencia con respuesta extemporánea.



## INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

FECHA DE RADICADO	NRO. DE RADICADO DE ENTRADA	NRO. DE RADICADO DE SALIDA		CLASIFICACIÓN TRD	PLAZO DE RESPUESTA (días hábiles)	FECHA EN LA QUE EL PLAZO	ALERTA DE SEGUIMIENTO PREVENTIVO (cuántos días faltan para vencer el plazo)	FECHA DE RESPUESTA REAL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles)	OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
05-feb-19	533	533	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	QUEJA	N/A	#¡VALOR!	RESPON DIDA	20-feb-19	Definitiva	11	#¡GRUPOS DE!
05-mar-19	722	722	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	QUEJA	15	26-mar-19	RESPON DIDA	29-mar-19	Definitiva	18	EXTEMPORÁNEA
19-mar-19	963	963	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	QUEJA	15	09-abr-19	RESPON DIDA	01-abr-19	Definitiva	9	OPORTUNA
08-feb-19	545	545	DIVULGACIÓN EDITORIAL	SUGERENCIA	15	01-mar-19	RESPON DIDA	04-mar-19	Definitiva	16	EXTEMPORÁNEA

Fuente: Consolidado de comunicaciones recibidas y enviadas, del 2 de enero a 29 de marzo, Grupo de Gestión Documental.

#### 4. PETICIONES DE PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE INTERACCIÓN

La entidad cuenta con canales de comunicación a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad. En el proceso de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD, se han realizado algunos ajustes para la clasificación del medio de entrada de las comunicaciones; esta clasificación la hará el Grupo de Gestión documental, teniendo en cuenta las establecidas la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 por medio del correo Institucional [contactenos@caroycuervo.gov.co](mailto:contactenos@caroycuervo.gov.co)

Igualmente, con base en la información suministrada por los responsables de suministrar la información y atención del Instituto de manera inmediata no requiere radicación; se evidencia el número de ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención; presencial, telefónico, correo electrónico y redes sociales. en este periodo de enero y febrero los servidores responsables reportaron 379 ciudadanos, esta información se debe entregar cada dos meses.



**INFORME DE PQRSD PRIMER  
TRIMESTRE DE 2019**

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

<b>PRIMER TRIMESTRE 2019</b>			
<b>TOTAL PRIMER TRIMESTRE</b>		<b>379</b>	
<b>PRESENCIAL</b>	BIBLIOTECA	38	<b>217</b>
	FSAB	54	
	GESTIÓN DE MUSEOS	0	
	GESTIÓN EDITORIAL	32	
	IMPRESA PATRIÓTICA	50	
	SERVICIO AL CIUDADANO	39	
	COMUNICACIONES	4	
	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	0	
<b>TELEFÓNICO</b>	BIBLIOTECA	1	<b>64</b>
	FSAB	0	
	GESTIÓN DE MUSEOS	0	
	GESTIÓN EDITORIAL	8	
	IMPRESA PATRIÓTICA	0	
	SERVICIO AL CIUDADANO	54	
	COMUNICACIONES	1	
	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	0	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	BIBLIOTECA	0	<b>55</b>
	FSAB	0	
	GESTIÓN DE MUSEOS	0	
	GESTIÓN EDITORIAL	2	
	IMPRESA PATRIÓTICA	40	
	SERVICIO AL CIUDADANO	9	
	COMUNICACIONES	4	
	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	0	
<b>REDES SOCIALES</b>	BIBLIOTECA	0	<b>43</b>
	FSAB	0	
	GESTIÓN DE MUSEOS	0	
	GESTIÓN EDITORIAL	0	
	IMPRESA PATRIÓTICA	0	
	SERVICIO AL CIUDADANO	0	
	COMUNICACIONES	43	
	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	0	

Fuente: Control General de ciudadanos atendidos



## INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

Se sigue evidenciando que las personas les gusta acudir personalmente y hacer sus trámites y/o servicios.

### 5. SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO.

A continuación, se presentan las peticiones recibidas, clasificadas de acuerdo con la tipología utilizada por el grupo de Gestión Documental y que se encuentran registradas en las Tablas de Retención Documental, redireccionadas a los responsables de cada dependencia del Instituto Caro y Cuervo; descritas de la siguiente manera:

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total
Biblioteca	0	0	1	1
Comunicación y Prensa	0	1	0	1
Control Interno Disciplinario	0	0	1	1
Jurídica	1	0	0	1
Recursos Físicos	0	0	1	1
Servicio al Ciudadano	0	0	1	1
Subdirección Administrativa	2	0	0	2
Planeación	1	2	0	3
Gestión Contractual	1	4	0	5
Gestión Financiera	1	0	4	5
Divulgación Editorial	1	4	1	6
Museos	0	5	4	9
Talento Humano	5	7	7	19
Facultad Seminario Andrés Bello	7	5	10	22
Dirección General	4	11	10	25
Subdirección Académica	12	17	17	46
<b>Total:</b>	<b>35</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>148</b>

Fuente: Consolidado de comunicaciones recibidas y enviadas, del 2 de enero a 29 de marzo, Grupo de Gestión Documental.



## INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

Para este informe se tuvieron en cuenta solo las peticiones, clasificadas por mes que tiene Gestión Documental.

La dependencia que tuvo más peticiones por resolver fue la subdirección académica con 46 peticiones, seguido de la subdirección académica con 25 peticiones, Facultad Andrés Bello con 22 peticiones, Talento humano con 19 peticiones, Museos con 9 peticiones, Divulgación Editorial con 6 peticiones y Gestión Contractual con 5 peticiones.

### 7. PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

Durante este primer trimestre del año 2019 dentro del total de los requerimientos recibidos denominados peticiones, no se evidencia ningún traslado a otra entidad, todos los requerimientos que llegaron a la entidad eran competencia de la misma.

### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

De las 148 peticiones recibidas, quedaron sin responder hasta el corte de 29 de marzo un total de 13 peticiones. Dirección General (4), Facultad Seminario Andrés Bello (2), Recursos Físicos (1), Subdirección Académica (3), Subdirección Administrativa (1), Talento Humano (2).

148 peticiones, 1 queja y 3 sugerencias, para un total de 152 solicitudes.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	15	Total general
BIBLIOTECA	22	22
COMUNICACIÓN Y PRENSA	5	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
DIRECCIÓN GENERAL	13	13
DIVULGACIÓN EDITORIAL	6	6
FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO	3	3
GESTIÓN CONTRACTUAL	15	15
GESTIÓN FINANCIERA	3	3
JURIDICA	7	7
MUSEOS	2	2
PLANEACIÓN	1	1
RECURSOS FÍSICOS	0	0
SERVICIO AL CIUDADANO	0	0
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	6	6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	13
TALENTO HUMANO	10	10
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Fuente: Consolidado de comunicaciones recibidas y enviadas, del 2 de enero a 29 de marzo, Grupo de Gestión Documental



## INFORME DE PQRSO PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

El promedio de respuesta de respuesta en la Entidad es de 7 días.

### 9. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Son competencia, pero solicitan acceder a información reservada o clasificada. En este periodo no se evidencia ninguna petición negada por falta de competencia.

### 10. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

En este periodo no se evidencia ninguna petición prioritaria realizada por adolescentes, niña o niños, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de guerra.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

El total de los requerimientos recibidos en el Instituto Caro y Cuervo son personas identificadas, no se presentaron solicitudes anónimas.

### 12. DEFINICIONES:

Se hace necesario tener en cuenta la siguiente tipología y su terminología para la clasificación de PQRSO

**Derecho de Petición:** Es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

#### Peticiones usuales:

- a) Peticiones de interés general o particular.
- b) Peticiones de documentos
- c) Consultas
- d) Peticiones entre autoridades
- e) Informes a congresistas

#### Peticiones Especiales:

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades las conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan servicios en la gestión pública.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una



## INFORME DE PQRS D PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

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 propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento del servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante 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.

**Solicitud de acceso a información pública:** Es aquella que de forma verbal, escrita, incluida vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a información pública.

**Canal de Atención:** Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta de las PQRS D que ingresan al Instituto Caro y Cuervo; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

### 13. TIEMPOS DE RESPUESTA

CLASIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES
Petición de interés general y particular	15 días
Petición de información	10 días
Petición de documentos	10 días
Petición de consulta	30 días
Petición de consulta de bases de datos o certificaciones	10 días
Queja o Denuncia	15 días
Reclamo o Sugerencias	15 días
Peticiones entre autoridades	10 días





## INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Versión: 1.0

Página 2 de 10

Fecha: Julio de 2018

Petición de senadores	5 días
Traslados por no competencia	5 días

**Nota:** Los días hábiles, son los siguientes a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite del requerimiento.

### 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Con base en la gestión adelantada por el proceso Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de los servidores de cara al ciudadano.
- ✓ A pesar de que el Grupo de Gestión Documental, está registrando las peticiones en la matriz recomendada, se evidencia que cuando se realizaron los 5 ejercicios de control varios responsables reportaron que ya se había respondido de manera física, con radicado en Gestión Documental y que la respuesta de la petición no había sido descargada ni cerrada en la matriz por parte del responsable.

Los ejercicios de control se realizaron de la siguiente manera:

Se solicito al Coordinador de Gestión Documental, el consolidado de comunicaciones recibidas y entregadas en las fechas siguientes:

- Primer ejercicio de control Jue 17/01/2019
- Segundo ejercicio de control viernes 15/02/2019
- Tercer ejercicio de control miércoles 20/03/2019
- Cuarto ejercicio de control viernes 29/03/2019
- Quinto ejercicio de control martes 9/04/2019

Los ejercicios de control se realizaron por correo electrónico recordando la fecha, número de radicado, tipo de solicitud, responsable, días hábiles de tiempo de respuesta fecha y en rojo días de retardo en la respuesta. Con el siguiente mensaje, según el caso.

Buenos tardes,

De manera respetuosa,

Le comento que según reporte de Gestión documental, Estos correo no han tenido respuesta y tiene 2 días de mora para su respuesta

En caso de que ya estén respondidos, favor copiar a Gestión documental para que esta solicitud, quede cerrada.

Sin otro particular.

	<b>INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019</b>	Versión: 1.0
		Página 2 de 10
		Fecha: Julio de 2018

29-ene-19	490	TALENTO HUMANO	LILIANA MONTOYA	PETICIÓN	SOLICITUD CONFIRMACIÓN CERTIFICACIÓN LABORAL	15	19-feb-19	2
-----------	-----	----------------	-----------------	----------	--	----	-----------	---

Fuente cuadro: Consolidado de comunicaciones recibidas y enviadas, del 2 de enero a 29 de marzo, Grupo de Gestión Documental. Se sigue evidenciando que las personas les gusta acudir personalmente y hacer sus trámites y/o servicios.

Sigue siendo importante que los tiempos de respuesta sean a menor tiempo, involucrando a todos los servidores públicos de la responsabilidad en responder a tiempo todas las peticiones se realizó la sensibilización de la importancia de las respuestas oportunas de acuerdo a lo propuesto en el último informe del año 2018, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación DNP-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, se organizó un taller de PQRSD, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, para fortalecer al interior de la entidad los conceptos, terminología y manejo de las peticiones, tiempos de respuesta y la importancia de una respuesta oportuna y la obligación que tenemos todos los Servidores Públicos de dar respuesta.

Taller que se llevó a cabo el día 14 de febrero del 2019, contando con la asistencia de 21 servidores y colaboradores de Casa de Cuervo y 47 servidores y colaboradores Externos.

Para apoyar la respuesta oportuna se hicieron 5 ejercicios de respuesta oportuna, recordando a los responsables de las respuestas los radicados pendientes por responder.

Igualmente, con base en la información suministrada por los responsables de suministrar la información del Instituto. Se evidencia el número de ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención; en este periodo de enero y febrero los servidores responsables reportaron 379 ciudadanos, esta información se debe entregar cada dos meses. Como la atención y respuesta es inmediata no requiere radicación.

Como recomendación se hace necesario que toda respuesta que salga de la entidad sea en papel oficial con membrete, que las respuestas sean claras, precisas y se profundice en la respuesta y con ciertos niveles de protocolo.