

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

GRUPO DE PLANEACIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO
INSTITUTO CARO Y CUERVO
13/07/2020

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 abril y el 30 de junio 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.

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 trimestre evaluado de conformidad con el artículo 5 del decreto 491 del 2020 **se da** la ampliación de términos para atender las peticiones. Aplica para las peticiones radicadas con anterioridad a 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 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 segundo trimestre del año 2020, se recibieron (142) 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 informe trimestral inicia con la descripción del total de las (PQRSD) recibidas entre el 1° de abril y el 30 de junio 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 segundo trimestre del 2020, Servicio al Ciudadano, adelantaron 4 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.

- Seguimiento y control de alarmas tempranas 7: abril 13 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 8: abril 24 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 9: junio 2 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 10: junio 10 de 2020

6. 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, en este período se registraron 141 peticiones de entrada de cara al ciudadano.

En este periodo no se presentaron sugerencias, quejas ni reclamos.

Tabla 1

Peticiones de entrada por modalidad identificada en Gestión Documental

Clasificación	Número
Petición	118
Petición – entre autoridades	10
Petición información, documentos o copias	14
Total	142

7. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES

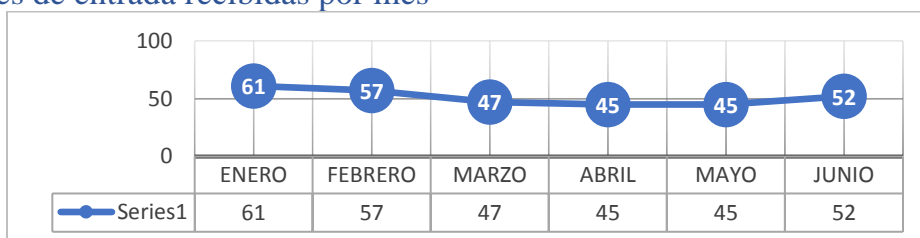
Tabla 2

Peticiones de entrada recibidas por mes

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
61	57	47	45	45	52

Figura 1

Peticiones de entrada recibidas por mes



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

Tabla 3

Peticiones de entrada por área de destino

Entrada por área	Cantidad de peticiones	Porcentaje
Subdirección Académica	55	38,7
Facultad Seminario Andrés Bello	40	28,2
Dirección General	13	9,2
Grupo de Procesos editoriales	9	6,3
Grupo de Gestión financiera	6	4,2
Grupo de Biblioteca	5	3,5
Grupo de Gestión contractual	4	2,8
Equipo de Museos	3	2,1
Grupo de Talento humano	2	1,4
Oficina de Relaciones interinstitucionales	1	0,7
Grupo de Investigaciones	1	0,7
Grupo TIC	1	0,7
Grupo de Recursos físicos	1	0,7
Oficina de Gestión Jurídica	1	0,7
Total general	142	100%

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Se evidencia que de las 141 peticiones y 2 traslados por no competencia (PQRSD) identificadas por Gestión Documental 19 no cuentan con información de respuesta registrada a la fecha. Teniendo en cuenta *el decreto 491 del 2020*, sobre ampliación de los tiempos de respuesta. Y una petición con respuesta parcial.

Tabla 4
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 de interés general y particular	118	30	2
Peticiones entre autoridades	10	5	6
Petición - periodista o congresista	0	5	N.A
Petición de información, documentación y solicitud de copias	14	20	4
Queja	0	30	N.A
Sugerencia	0	30	N.A
Felicitaciones	0	N.A	N.A
Calidad del requirente	0	N.A	N.A
Total		142	

Tabla 5
Tiempo promedio de respuesta por área asignada

Área	Tiempo promedio en días	Cantidad de peticiones
Grupo de Biblioteca	11	5
Dirección General	3	13
Facultad Seminario Andrés Bello	1	40
Grupo de Gestión Contractual	9	4
Grupo de Gestión Financiera	1	6
Grupo de Investigaciones	0	1
Oficina Gestión Jurídica	4	1
Equipo de Gestión de Museos	0	3
Grupo de Procesos editoriales	1	9
Grupo de Recursos Físicos	7	1
Oficina de Relaciones interinstitucionales	6	1
Subdirección Académica	2	55
Grupo de Talento humano	2	2
Grupo TIC		1
	3	142

10. 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

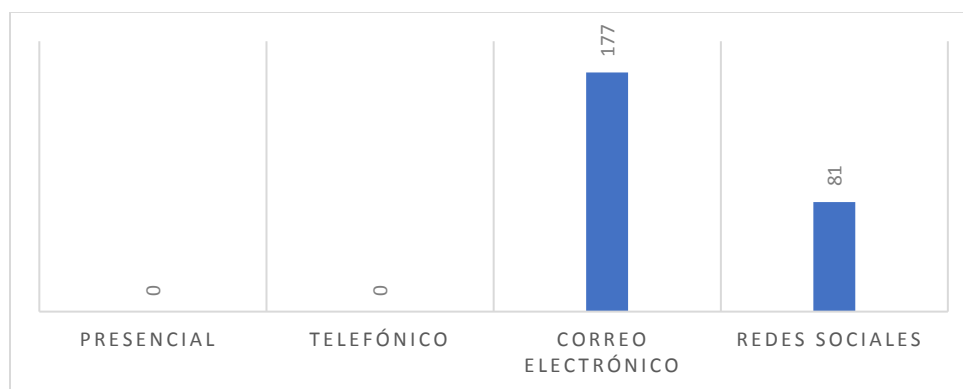
Ecológica en todo el territorio nacional a partir del 17 de marzo no se ha prestado servicio de manera presencial en las instalaciones del Instituto.

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

Tabla 6
Peticiones por canal de comunicación y por proceso atendidas de manera inmediata sin radicar

Canal	Presencial	Telefónico	Correo electrónico	Redes
Grupo de Biblioteca	0	0	2	0
Facultad Seminario Andrés Bello	N.A	N.A	N.A	N.A
Equipo de Gestión de museos	0	0	3	0
Grupo de Gestión editorial	0	0	0	0
Imprenta patriótica	0	0	0	0
Oficina de Servicio al ciudadano	0	0	3	0
Equipo de Comunicaciones	0	0	0	81
Subdirección académica	0	0	169	0
Total	0	0	177	81

Figura 2
Peticiones por canal de atendidas de manera inmediata sin radicar



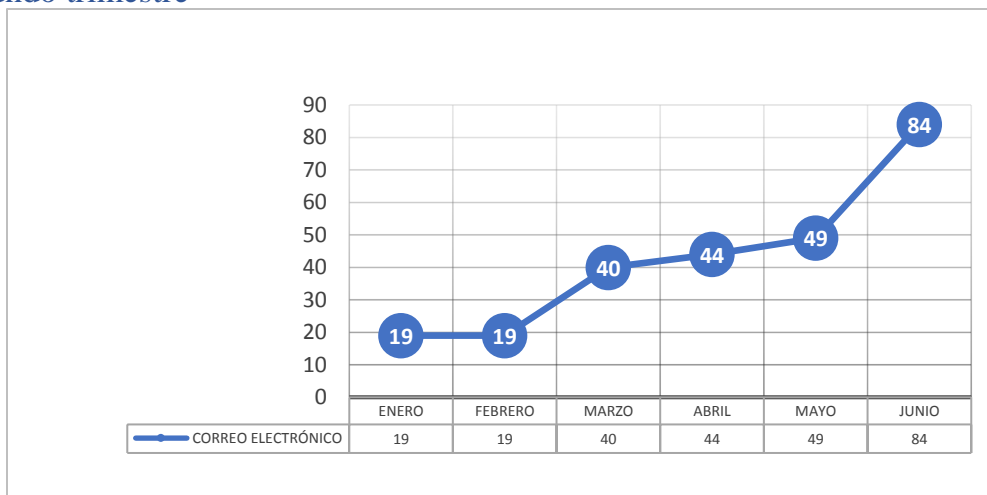
El canal de atención más utilizado por los ciudadanos en este trimestre es el correo electrónico con 177 peticiones, luego sigue Redes sociales con 81 peticiones sobre las se le indica al peticionario que el canal habilitado y establecido es el correo institucional contactenos@caroycuervo.gov.co.

Nota:

La Facultad Seminario Andrés Bello no ha realizado reportes entre marzo y junio.

Figura 3

tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por correo electrónico primer y segundo trimestre



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

Figura 4

Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata presencial

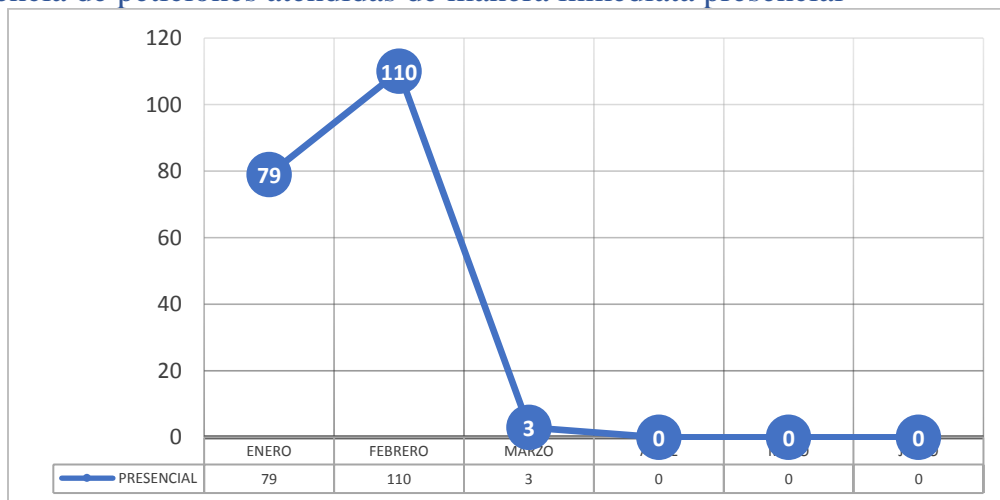
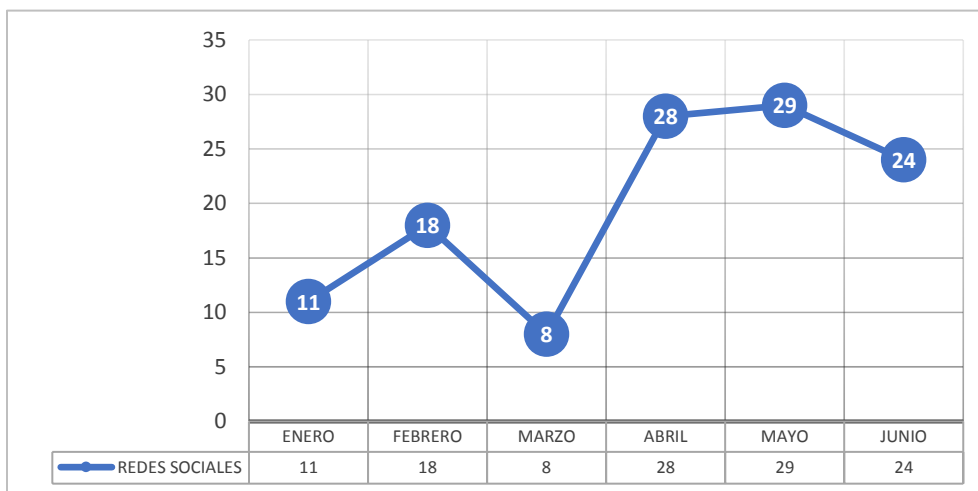


Figura 5

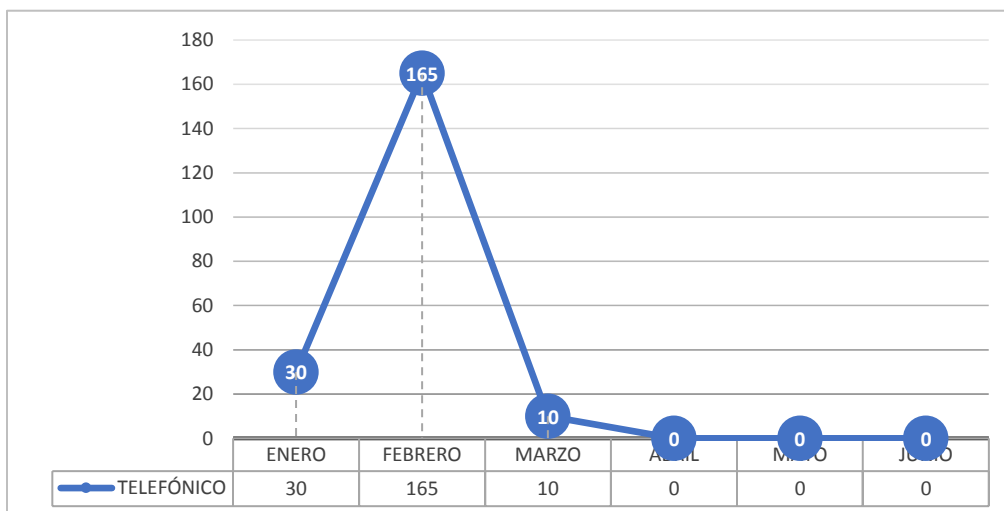
Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por redes social



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

Figura 6

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.

11. 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 a comparación del primer trimestre lo que se explica por la emergencia sanitaria decretada a partir de la crisis del COVID-19.
- En este trimestre a comparación de los trimestres pasados aumentó considerablemente la atención electrónica y uso de redes sociales sobre la atención presencial y telefónica.
- 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 reitera 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.
- 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.
- Actualmente y siguiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública nos encontramos en proceso de revisión del formulario electrónico de PQRSD formularios que tiene implementado la entidad con el objetivo de garantizar que funcione de forma adecuada, implementando los ajustes requeridos con el apoyo del Grupo TIC.
- Asimismo, se ha reiterado al Grupo TIC la solicitud realizada en 2019 con el objetivo de implementar un mecanismo para hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites, permitir la radicación y notificación electrónica de documentos y mejorar la accesibilidad web de los canales virtuales
- Las áreas de servicio deben revisar el plan y las estrategias de comunicación relacionadas con trámites y prestación del servicio al ciudadano con el objetivo de e identificar las novedades y los ajustes en la oferta académica institucional y las novedades en los canales habilitados.
- Se recomienda a la Facultad Seminario Andrés Bello facilitar la orientación a la ciudadanía sobre la información oficial de beneficios otorgados en el marco del efecto social de pandemia, garantizando que los grupos de valor accedan a la información emitida por el ICC.
- Las áreas de servicio deben disponer el uso de canales de atención al ciudadano permanentes y personal que pueda orientar a los usuarios sobre los diferentes trámites y servicios institucionales en medios alternativos a los habituales.