

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

GRUPO DE PLANEACIÓN  
INSTITUTO CARO Y CUERVO  
2021

## 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 .....	4
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 1 .....	6
9. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR ÁREA O EQUIPO DE TRABAJO .....	7
10. PETICIONES RECURRENTES.....	7
11. PETICIONES REITERATIVAS .....	7
12. PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES .....	7
13. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOSLABORADOS – CETIL.....	8
14. EVALUACION DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	8
15. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	11
16. INDICADOR: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD.....	13
17. PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR.....	14
18. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	16

## Tabla de tablas

<i>TABLA 1 Seguimiento y control de alarmas tempranas</i> .....	5
<i>TABLA 2 Peticiones por modalidad identificada en Gestión Documental</i> .....	6
<i>TABLA 3 Peticiones de entrada por dependencia de destino</i> .....	7
<i>TABLA 4 Peticiones recibidas a través del Sistema Único de Información y Trámites</i> .....	8
<i>TABLAS 5 Evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas</i> .....	9
<i>TABLAS 6 Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición</i> .....	12
<i>TABLAS 7 Tiempo promedio de respuesta por área asignada</i> .....	12
<i>TABLAS 8 indicador de oportunidad</i> .....	13
<i>TABLAS 9 Peticiones por canal de comunicación y por proceso atendidas de manera inmediata sin radicar en el trimestre</i> .....	14
<i>TABLAS 10 Peticiones por canal de atendidas de manera inmediata sin radicar</i> .....	14

## Tabla de ilustración

<i>Ilustración 1 Peticiones de entrada recibidas por mes</i> .....	6
<i>Ilustración 2 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por correo electrónico en la vigencia 2021</i> ...	15
<i>Ilustración 3 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata presencial</i> .....	15
<i>Ilustración 4 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por redes social</i> .....	16
<i>Ilustración 5 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por teléfono</i> .....	16

## 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2021 en materia de cumplimiento a las respuestas oportunas a las peticiones

## 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 tercer trimestre evaluado del año 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, derogado por la resolución 1315 del 27 de agosto del 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social por la cual se prorroga hasta el 30 de noviembre de 2021 la emergencia sanitaria por el nuevo 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/](http://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 tercer trimestre del año 2021, se recibieron (186) 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 tercer informe inicia con la descripción del total de las (PQRSD) recibidas durante el tercer trimestre, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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 (13) 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
julio	6, 12, 19, 26

Mes	Fecha de seguimiento
agosto	3, 9, 17, 23, 30
septiembre	6, 13, 20, 27

## 6. TRASLADOS

- Solicitudes recibidas: 183
- Solicitudes trasladadas a otra institución por competencia 3
- Solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0

## 7. 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 registró en este período 183 peticiones de entrada, con su tratamiento adecuado en los tiempos establecidos y 3 traslados por competencia.

*TABLA 2 Peticiones por modalidad identificada en Gestión Documental*

Clasificación TRD	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre
Petición	195	183	157
Petición – entre autoridades	1	0	4
Petición de consulta	0	0	20
Petición Periodista o congresista	1	0	1
Petición información, documentos o copias	0	0	1
Queja	1	0	0
Traslados por Competencia	2	4	3
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>187</b>	<b>186</b>

## 8. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES 1

*Ilustración 1 Peticiones de entrada recibidas por mes*



En estos 3 trimestres se han recibido y radicado 563 peticiones por el correo institucional [contactenos@caroycuervo.gov.co](mailto: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
Dirección General	19	6	11
Subdirección Académica	105	84	86
Subdirección Administrativa y Financiera	1	8	1
Facultad Seminario Andrés Bello	16	17	21
Grupo de Procesos Editoriales	6	9	7
Grupo de Gestión Financiera	5	5	0
Grupo de Biblioteca	4	3	2
Grupo de Gestión Contractual	8	2	4
Grupo de Talento Humano	20	29	39
Planeación (Servicio al ciudadano)	2	12	5
Grupo de Recursos físicos	2	1	0
Gestión de Museos* <sup>[1]</sup>	7	6	6
Comunicaciones y Prensa*	1	1	3
Relaciones interinstitucionales*	1	0	1
Total	197	183	186

### 10. PETICIONES RECURRENTE

Se evidencia en Talento humano un aumento en las solicitudes de información para pensión. (CETIL)

### 11. PETICIONES REITERATIVAS

Durante el tercer 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 y no se evidencian solicitudes por este medio.

*TABLA 4 Peticiones recibidas a través del Sistema Único de Información y Trámites*

<b>Entrada por dependencia</b>	<b>Trámite</b>	<b>Cantidadde peticiones recibidaspor SUI</b>
Facultad Seminario Andrés Bello	Certificados y constancias de estudios	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Inscripciones aspirantes a programas de posgrados	0
Facultad Seminario Andrés Bello	Inscripción y matrícula a programas de trabajo 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 27 peticiones equivalentes a un 15% del total de 183 peticiones que ingresaron al ICC durante el periodo evaluado. De las 27 peticiones evaluadas que se encuentran en el repositorio compartido por Gestión Documental, se identificó lo siguiente:



*TABLAS 5 Evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas*

<b>Fecha</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Observaciones calidad de respuesta</b>
6 de julio	Dirección	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. En el repositorio no se encuentra el adjunto de la respuesta que menciona.
7 de julio	Dirección	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Utiliza siempre formato membrete Institucional.
3 de sep	Dirección	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Utiliza siempre formato membrete Institucional.
30 de agosto	Equipo de comunicaciones	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
1 de septiembre	Equipo de comunicaciones	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
12 de agosto	Equipo de Gestión de museos	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. En el cuerpo del correo menciona la respuesta en un adjunto y no se evidencia en el repositorio.
30 de agosto	Equipo de Gestión de museos	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
2 de julio	Facultad Seminario Andrés Bello	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
22 de julio	Facultad Seminario Andrés Bello	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
30 de julio	Facultad Seminario Andrés Bello	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia

Fecha	Dependencia	Observaciones calidad de respuesta
		que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
11 de agosto	Facultad Seminario Andrés Bello	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
13 de julio	Grupo de Biblioteca	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Utiliza siempre formato membrete Institucional.
23 de julio	Grupo de Biblioteca	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Utiliza siempre formato membrete Institucional.
6 de julio	Grupo de Gestión Contractual	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado. Utiliza siempre formato membrete Institucional.
31 de agosto	Grupo de Gestión Contractual	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
29 de julio	Grupo de Procesos editoriales	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
21 de septiembre	Grupo de Procesos editoriales	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
1 de julio	Grupo de Talento Humano	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
14 de julio	Grupo de Talento Humano	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.

Fecha	Dependencia	Observaciones calidad de respuesta
22 de julio	Grupo de Talento Humano	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
3 de septiembre	Grupo de Talento Humano	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Después de las recomendaciones en la formalidad de las respuestas, se evidencia que cumplen notablemente con la formalidad y calidad de las mismas.
6 de agosto	Grupo de Planeación	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado, cumple con la formalidad a las respuestas.
22 de septiembre	Relaciones Interinstitucionales	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
1 de julio	Subdirección Financiera	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
13 de julio	Subdirección Financiera	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
21 de julio	Subdirección Académica	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. Cumple con las recomendaciones dadas en los correos de seguimiento. La respuesta es clara, precisa y congruente con lo solicitado.
22 de julio	Subdirección Académica	Dentro de los términos según resolución 1315 del 27 de agosto, Ministerio de Salud y Protección Social. 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 183 peticiones se cuentan: 1 peticiones a Periodistas o Congressistas, identificadas por Gestión Documental 157 peticiones, 4 peticiones entre autoridades, 20 peticiones de consulta todas cuentan con información de respuesta registrada a la fecha de corte de este informe, 8 peticiones menos a comparación del primer trimestre. en este trimestre no se presentaron quejas, Teniendo en cuenta *el decreto 491 del 2020*, sobre ampliación de los tiempos de respuesta. Ninguna petición con respuesta parcial.

*TABLAS 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	157	30	5
	Peticiones entre autoridades	4	5	10
	Petición - periodista o congresista	1	5	7
	Petición de información, documentación y solicitud de copias	1	20	N.A
	Petición de consulta	20	35	5
Queja		0	30	
Sugerencia		0	30	N.A
Felicitaciones		0	N.A	N.A
Calidad del requirente		0	N.A	N.A
<b>Total</b>		183		

El promedio de respuesta se calcula por modalidad de las 183 peticiones recibidas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021 que contaban con fecha de respuesta. 10 peticiones, se encuentran sin respuesta aún dentro de los tiempos establecidos.

*TABLAS 7 Tiempo promedio de respuesta por área asignada*

Entrada por dependencia	Cantidad de peticiones primer trimestre	Tiempo promedio en días	Cantidad de peticiones segundo	Tiempo promedio en días	Cantidad de peticiones tercer trimestre	Tiempo promedio en días
Dirección General	19	6,52	6	4,2	11	9
Subdirección Académica	105	2,77	84	2,6	86	4
Subdirección Administrativa y Financiera	1	sr	8	4,2	1	54

Entrada por dependencia	Cantidad de peticiones primer trimestre	Tiempo promedio en días	Cantidad de peticiones segundo	Tiempo promedio en días	Cantidad de peticiones tercer trimestre	Tiempo promedio en días
Facultad Seminario Andrés Bello	16	1	17	2,1	21	2,5
Grupo de Procesos Editoriales	6	1,16	9	0,7	7	0,4
Grupo de Gestión Financiera	5	12,4	5	0,6	0	0
Grupo de Biblioteca	4	1,75	3	0,7	2	7,5
Grupo de Gestión Contractual	8	7,87	2	4,0	4	3.2
Grupo de Talento Humano	20	11	29	13,3	39	11,5
Planeación (Servicio al ciudadano)	2	3,5	12	-2,0	2	1,5
Grupo de Recursos físicos	2	15,5	1	0	0	0
Gestión de Museos* <sup>[1]</sup>	7	1,14	6	0,5	6	4
Comunicaciones y Prensa*	1	19	1	2	3	13,3
Relaciones interinstitucionales*	1	12	0	0,0	1	1

## 16. INDICADOR: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD

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

*TABLAS 8 indicador de oportunidad*

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

Aplicación de fórmula para este trimestre:

Porcentaje de cumplimiento en respuestas oportunas a las PQRSD recibidas por el ICC= (167 PQRSD con respuesta oportuna / (183 PQRSD recibidas – 11 PQRSD sin respuesta aún en plazo de respuesta) X 100 = 0,97%

## 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 al 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.

En el siguiente cuadro se resumen las peticiones atendidas de manera inmediata por canal de atención en el período evaluado, con una atención de 370, peticiones.

*TABLAS 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	2	1	20	0
Facultad Seminario Andrés Bello	0	0	379	0
Equipo de gestión de museos*	0	0	16	158
Grupo de Procesos Editoriales	0	0	21	0
Grupo de gestión editorial	178	0	0	0
Planeación (servicio al ciudadano)	3	1	0	0
Equipo de Comunicaciones	0	0	0	29
Subdirección académica	0	0	210	0
Total	183	2	646	187

*TABLAS 10 Peticiones por canal de atendidas de manera inmediata sin radicar*

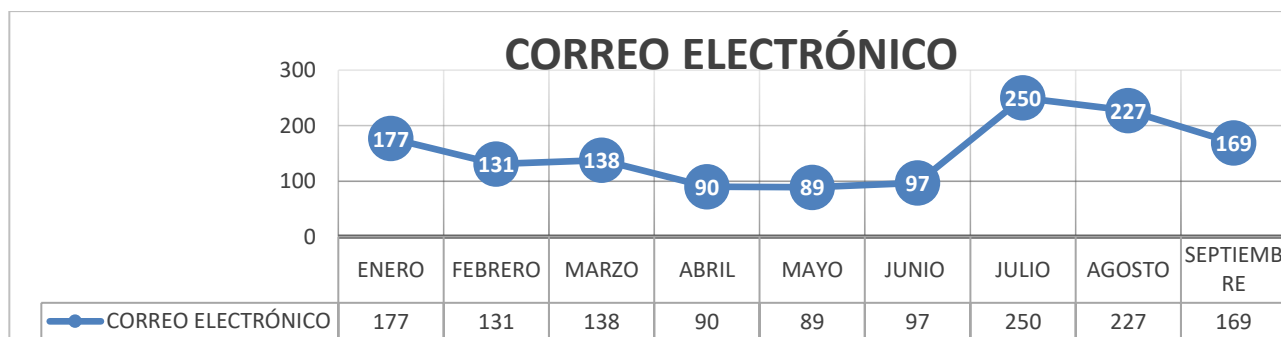
CANAL	ENERO	FEBRE RO	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMB RE
Correo electrónico	177	131	138	90	89	97	250	227	169
Presencial	0	0	0	0	0	2	110	7	66
Redes sociales	6	10	12	15	75	0	13	174	0
Telefónico	0	0	0	0	1	1	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>183</b>	<b>141</b>	<b>150</b>	<b>105</b>	<b>165</b>	<b>100</b>	<b>373</b>	<b>408</b>	<b>237</b>

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos en este tercer trimestre es el correo electrónico con 646 solicitudes seguido de redes sociales con 187 peticiones 183 presenciales. En total se cuentan 1018 peticiones realizadas por los 4 canales y en las diferentes áreas de servicio notándose un aumento con relación al trimestre anterior con 370. Esto quiere decir que poco a poco nos adaptamos y tenemos mayor participación en los eventos virtuales y que las visitas a la Imprenta se reactivan cada vez más.

Nota:

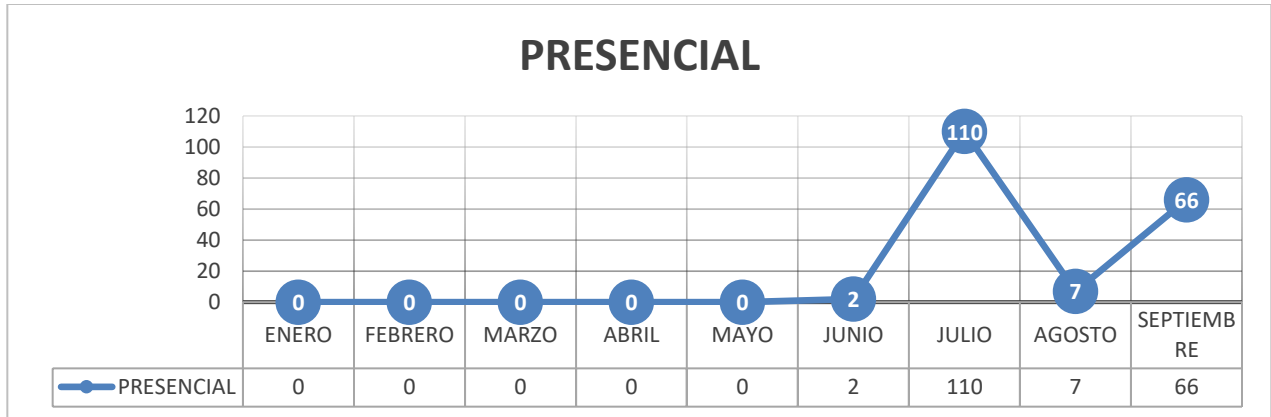
Esta vez, todos los responsables de entregar la información fue completa y con este reporte completo se evidencia el servicio y la atención que se realiza por los diferentes canales,

*Ilustración 2 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por correo electrónico en la vigencia 2021*



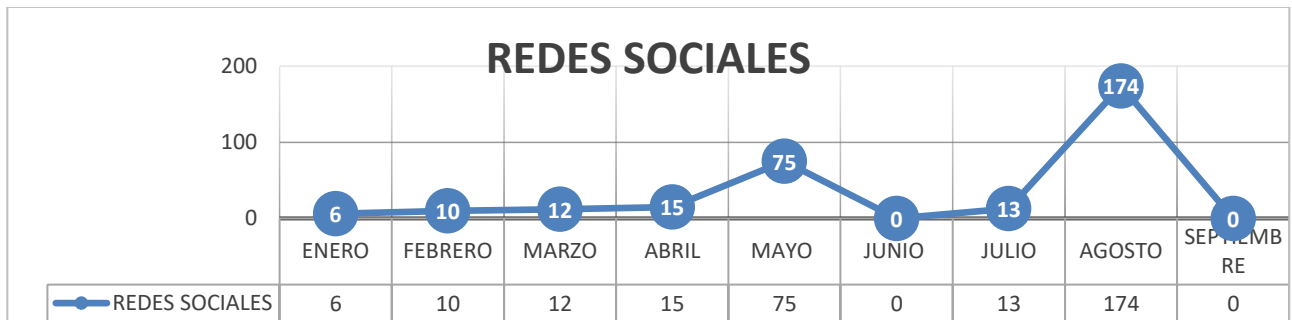
Se evidencia que el canal electrónico, también porque todos los responsables en los grupos y equipos de trabajo reportaron la información siendo el más utilizado por la ciudadanía en este tercer trimestre debido a la emergencia sanitaria COVID-19.

*Ilustración 3 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata presencial*

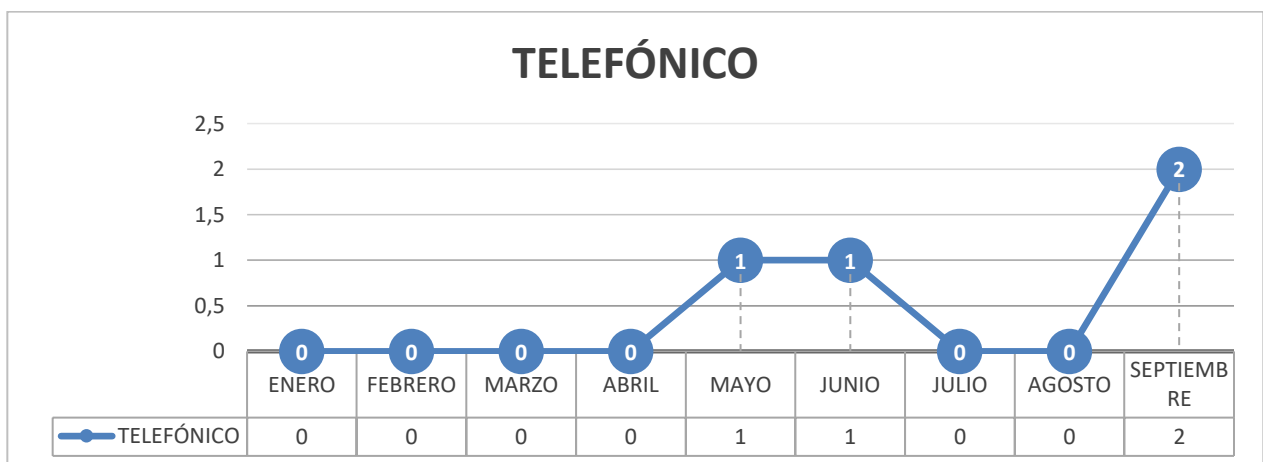


En el mes de julio y septiembre, se reactivaron las visitas y talleres en la Imprenta Patriótica y algunas visitas en las salas de museo.

*Ilustración 4 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por redes social*



*Ilustración 5 Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por teléfono*



## 18. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se mantiene el alto flujo de solicitudes por canales virtuales lo que denota la importancia que tienen estos canales desde el momento de la declaración del estado de emergencia



económica, social y ecológica en todo el territorio nacional a partir de la pandemia del Covid- 19.

- Cumpliendo con los protocolos establecidos por la entidad y con el aforo, se retomó la atención de manera presencial total desde el 22 de septiembre en las diferentes áreas de servicio Facultad Seminario Andrés Bello, Imprenta Patriótica, Servicio al ciudadano, Biblioteca, Librería, áreas administrativas como Gestión Documental, Gestión Contractual, Relaciones Interinstitucionales y Talento Humano.
- Se evidenciaron 29 peticiones registradas en el formulario web, de estas peticiones se encuentran 2 peticiones sin responder, para un total de 59 peticiones registradas por este medio.
- Con el fin de mejorar la calidad de la respuesta, el Grupo de Planeación diseñó la plantilla de respuesta registrada en el Sistema Integrado de Gestión en donde todos los responsables de la proyección de estas deben aplicar su uso. <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/#!>
- Se realizó la actualización del DIR-M-5 Manual de servicio al ciudadano y los procedimientos <https://www.caroycuervo.gov.co/SIG/#!> Socializado en reunión al grupo de Gestión Documental el 27 de agosto del 2021 por Teams y a los funcionarios y contratistas en comunicación interna N° 108 de septiembre 3 del 2021.
- Para tener un mayor control y registro de las peticiones que allegan al Instituto por medio de los buzones, se diseñó el formato COM-F-1 formato apertura de buzones físicos PQRSD el cual se encuentra dispuesto en el espacio del SIG <https://www.caroycuervo.gov.co/sig/#!>
- En este trimestre no se presentaron sugerencias, quejas, felicitaciones, ni calidad de requirente.