

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

GRUPO DE PLANEACIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO
INSTITUTO CARO Y CUERVO
14/10/2020

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 julio y el 30 de septiembre 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 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 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 tercer trimestre del año 2020, se recibieron (188) 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, En el trimestre pasado se recibieron 142 solicitudes de acceso a la información 46 más en este corte. 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre del 2020, como medida de mejoramiento y con el fin de optimizar la calidad y tiempos de respuesta, se retomó la periodicidad semanal en los seguimientos realizados por Servicio al Ciudadano, de esta manera se adelantaron 10 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 11: julio 01 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 12: julio 09 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 13: julio 22 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 14: agosto 06 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 15: agosto 19 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 16: agosto 31 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 17: septiembre 07 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 18: septiembre 14 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 19: septiembre 21 de 2020
- Seguimiento y control de alarmas tempranas 20: septiembre 28 de 2020

6. TRASLADOS

- a. Solicitudes recibidas: 188
- b. Solicitudes trasladadas a otra institución por competencia: 4
- c. 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, en este período se registraron 188 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	175
Petición – entre autoridades	10
Petición Periodista o congresista	1
Petición información, documentos o copias	1
Queja	1
Total	188

8. PQRSD DE ENTRADA RECIBIDAS POR MES

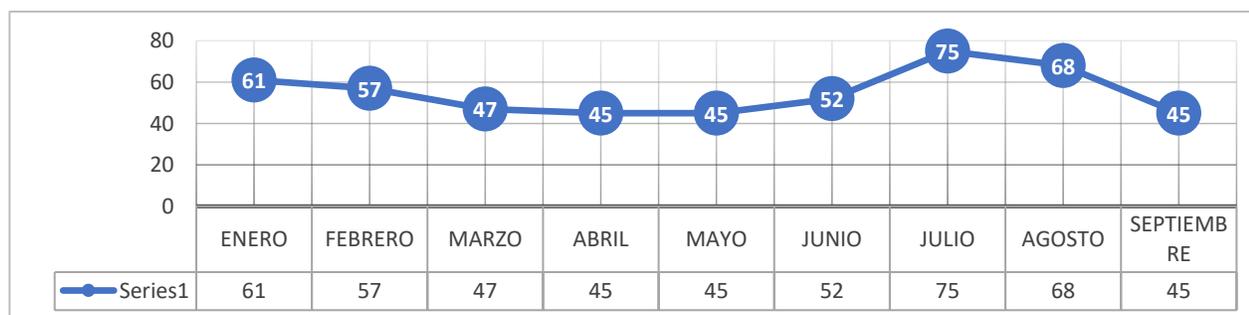
Tabla 2

Peticiones de entrada recibidas por mes

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
61	57	47	45	45	52	75	68	45

Figura 1

Peticiones de entrada recibidas por mes



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	Porcentaje
Subdirección Académica	93	49,5
Museos*	6	3,2
Subdirección Administrativa y Financiera	2	1
Facultad Seminario Andrés Bello	33	17,6
Dirección general	17	9
Grupo de Procesos editoriales	10	5,3
Grupo de Gestión financiera	3	1,6
Grupo de Biblioteca	1	0,53
Grupo Gestión contractual	2	1
Grupo de Talento humano	12	6,4
Grupo de Planeación	6	3,2
Grupo Recursos físicos	2	1
Todos	1	0,53
Total general	188	100%

*Museos no está constituido como área según el organigrama actual del ICC sin embargo tramita acciones en el marco del proceso del cual hace parte en la Subdirección Académica

10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

De las 188 peticiones y 4 traslados por competencia identificadas por Gestión Documental 13 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	175	30	2
Peticiones entre autoridades	10	5	6
Petición - periodista o congresista	1	5	N.A
Petición de información, documentación y solicitud de copias	1	20	4
Queja	1	30	N.A
Sugerencia	0	30	N.A
Felicitaciones	0	N.A	N.A
Calidad del requirente	0	N.A	N.A
Total		188	

Tabla 5
Tiempo promedio de respuesta por área asignada

Entrada por dependencia	Tiempo promedio en días	Cantidad de peticiones
Subdirección Académica	3,5	89
Museos*	5.5	6
Facultad Seminario Andrés Bello	1,3	30
Dirección general	11	16
Grupo de Procesos editoriales	1,8	10
Grupo de Gestión financiera	18,5	2
Grupo de Biblioteca	5	1
Grupo Gestión contractual	11	2
Grupo de Talento humano	20	11
Grupo de Planeación	1	6
Grupo Recursos físicos	3	2
Total, general	5	175

Este promedio se realiza sobre 175 peticiones que hasta el corte del 30 de septiembre contaban con fecha de respuesta.

11. 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

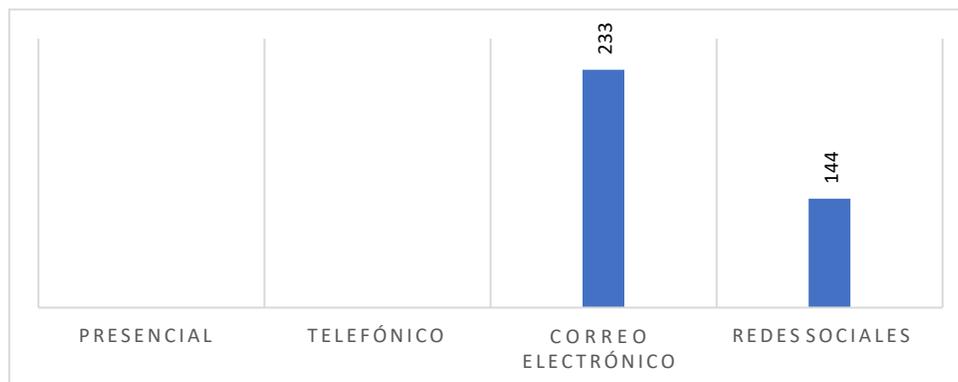
Ecológica en todo el territorio nacional a partir del 17 de marzo no se ha prestado servicio de manera presencial en las instalaciones del Instituto. Y por la adecuación peatonal de la calle 10 no habrá servicio de visitas a las salas de exposición. Adicionalmente la librería Yerbabuena se encuentra cerrada desde enero por los arreglos peatonales.

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 en el trimestre

Área/Canal	Presencial	Telefónico	Correo electrónico	Redes
Grupo de Biblioteca	0	0	10	0
Facultad Seminario Andrés Bello	N/A	N/A	N/A	N/A
Equipo de Gestión de museos	0	0	10	0
Grupo de Gestión editorial	N/A	N/A	N/A	N/A
Imprenta patriótica	0	0	0	0
Oficina de Servicio al ciudadano	0	0	3	0
Equipo de Comunicaciones	0	0	0	88
Subdirección académica	0	0	210	0
Total	0	0	233	88

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



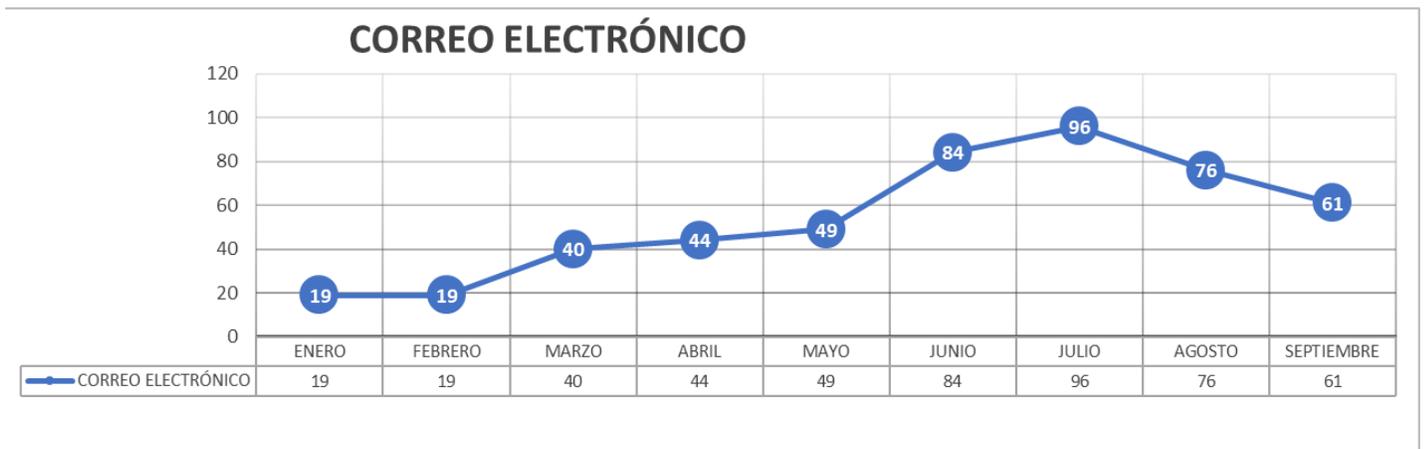
El canal de atención más utilizado por los ciudadanos en este trimestre es el correo electrónico con 233 peticiones, luego sigue Redes sociales con 144 peticiones redireccionadas al correo institucional contactenos@caroycuervo.gov.co.

Nota:

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

Figura 3

Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por correo electrónico en la vigencia 2020



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

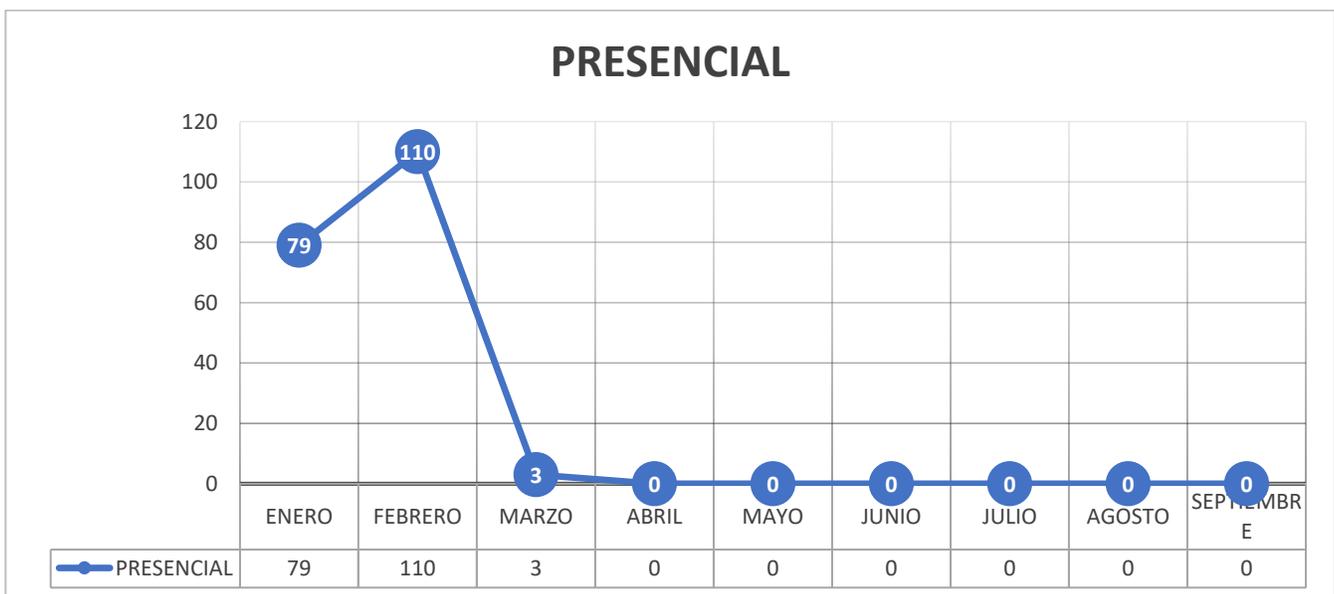
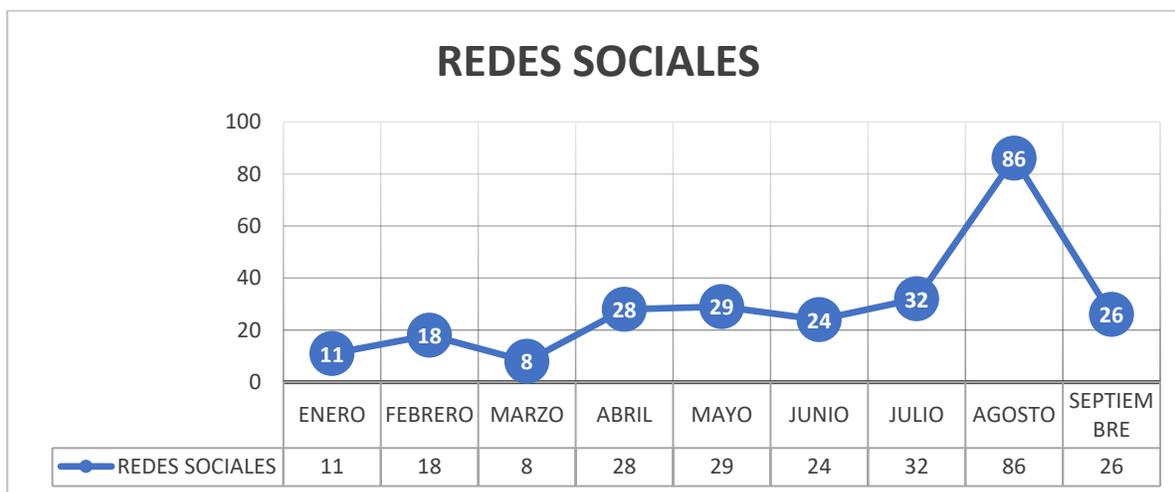


Figura 5

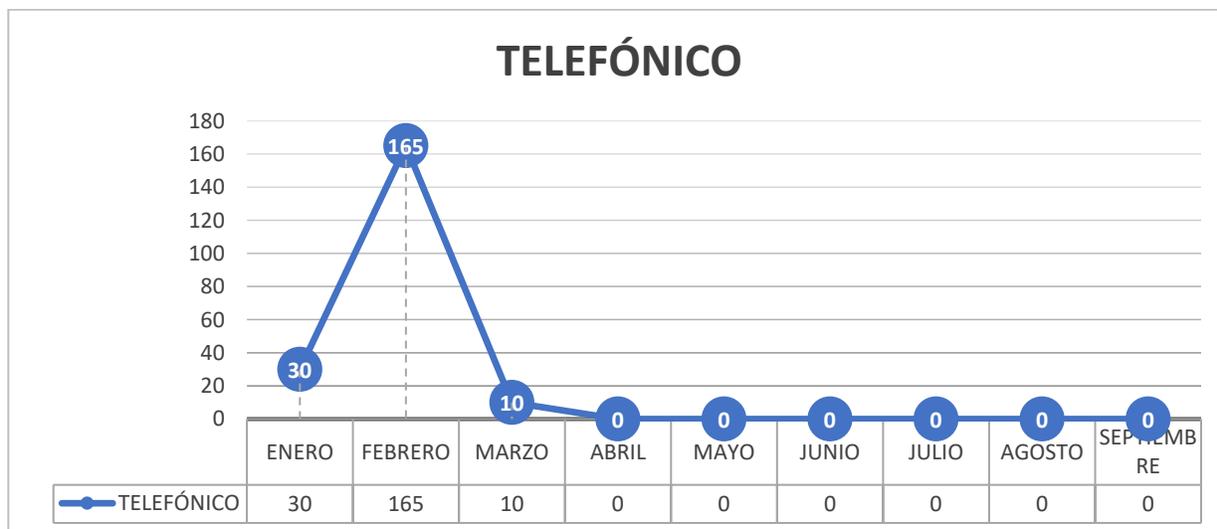
Tendencia de peticiones atendidas de manera inmediata por redes social



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.

12. CONCLUSIONES

- Se mantiene el flujo de solicitudes por canales virtuales debido a la declaratoria de emergencia por el COVID-19, consolidando el correo electrónico como el principal canal para la radicación de peticiones.
- 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.
- Se realizó la actualización del formulario electrónico de PQRSD incorporando la clasificación por tipo de solicitud sus respectivos términos de respuesta, la opción de adjuntar archivos a la petición, confirmación de solicitud y la característica de seguimiento en línea a las peticiones.