

2019

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD-PETICIONES
Julio-septiembre 2019

GRUPO DE PLANEACIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO
INSTITUTO CARO Y CUERVO
16/10/2019



| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. | OBJETIVOS | 4 |
| 2.1. | Objetivo General..... | 4 |
| 2.2. | Objetivos específicos..... | 4 |
| 3. | ALCANCE DEL INFORME | 4 |
| 4. | ASPECTOS GENERALES | 5 |
| 5. | TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS..... | 5 |
| 6. | PETICIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN SIN RADICAR | 5 |
| | Tabla 1 peticiones por canal de comunicación y por proceso | 5 |
| 7. | PETICIONES RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIAS ENTRADA E INTERNAS..... | 7 |
| | Tabla 2 peticiones de entrada e internas por proceso | 7 |
| 8. | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA | 9 |
| 9. | PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA | 10 |
| 10. | FELICITACIONES | 10 |
| 11. | QUEJAS..... | 10 |
| 12. | PETICIÓN – PERIODISTA O CONGRESISTA..... | 10 |
| 13. | CALIDAD DEL REQUIRENTE | 10 |
| 14. | CONCLUSIONES..... | 10 |
| | Recomendaciones dirigidas a Gestión Documental..... | 10 |
| | Recomendaciones generales dirigidas a la entidad..... | 11 |
| | Recomendaciones recurrentes por particulares | 11 |

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 tercer trimestre del año 2019, para el periodo del 2 de julio al 30 de septiembre 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, 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.

Con este informe 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 tercer trimestre del año 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 2 de julio y el 27 de septiembre 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 tercer trimestre del 2019, Servicio al Ciudadano, adelantó 3 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 1: julio 15 de 2019

Seguimiento 2: agosto 2 de 2019

Seguimiento 3: septiembre 16 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 919 peticiones atendidas de manera inmediata por los diferentes canales de atención sin radicar y 673 peticiones con tipo de radicado denominado entrada e internas para un total de **1.592** peticiones.

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 consolidarla estas áreas son: Biblioteca, Imprenta Patriótica, Facultad Seminario Andrés Bello, Librería, Gestión de Museos, Subdirección Académica y Servicio al Ciudadano a que registren en el formato SCI-F-03 la información.

El siguiente cuadro se resumen las peticiones atendidas de manera inmediata por canal de atención en el período comprendido del 1 de junio al 31 de agosto del 2019.

Peticiones atendidas de manera inmediata por canal de atención en el periodo comprendido junio-julio-agosto.

Tabla 1 peticiones por canal de comunicación y por proceso

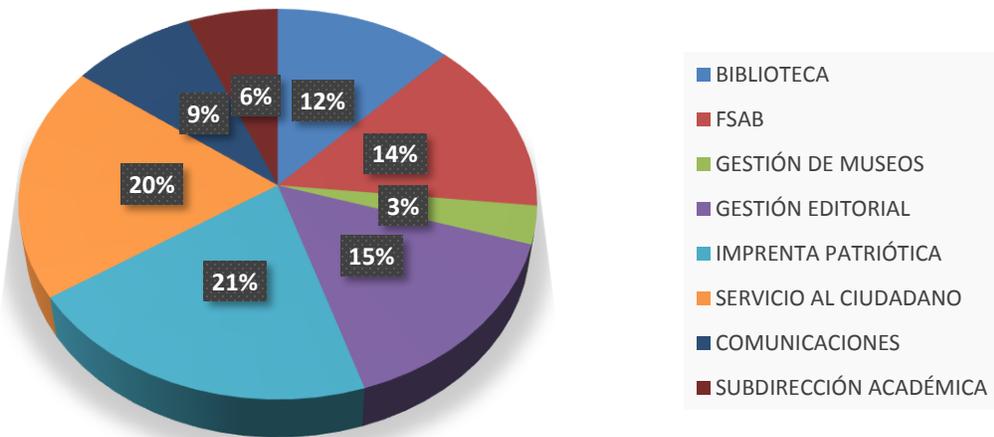
| PROCESO | CORREO ELECTRÓNICO | PRESENCIAL | REDES SOCIALES | TELEFÓNICO | TOTAL POR DEPENDENCIA |
|-------------------|--------------------|------------|----------------|------------|-----------------------|
| BIBLIOTECA | 0 | 109 | 0 | 3 | 112 |
| FSAB | 0 | 133 | 0 | 0 | 133 |
| GESTIÓN DE MUSEOS | 24 | 4 | 0 | 1 | 29 |

| PROCESO | CORREO ELECTRÓNICO | PRESENCIAL | REDES SOCIALES | TELEFÓNICO | TOTAL POR DEPENDENCIA |
|------------------------|--------------------|------------|----------------|------------|-----------------------|
| GESTIÓN EDITORIAL | 13 | 103 | 0 | 24 | 140 |
| IMPRESA PATRIÓTICA | 0 | 190 | 0 | 0 | 190 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0 | 102 | 0 | 77 | 179 |
| COMUNICACIONES | 72 | 0 | 7 | 0 | 79 |
| SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA | 47 | 10 | 0 | 0 | 57 |
| TOTALES | 156 | 651 | 7 | 105 | 919 |



Se evidencia que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos es el presencial con 651 peticiones, luego sigue el correo electrónico con 156, seguido del canal telefónico con 105 y el menos utilizado es el de redes sociales, ellos reciben la petición y la redireccionan al correo institucional, canal habilitado para recibir toda clase de peticiones.

% de atención de peticiones por proceso



El proceso que más atiende peticiones de manera inmediata es la Imprenta Patriótica con 190 personas atendidas en visitas guiadas y talleres.

7. PETICIONES RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIAS ENTRADA E INTERNAS.

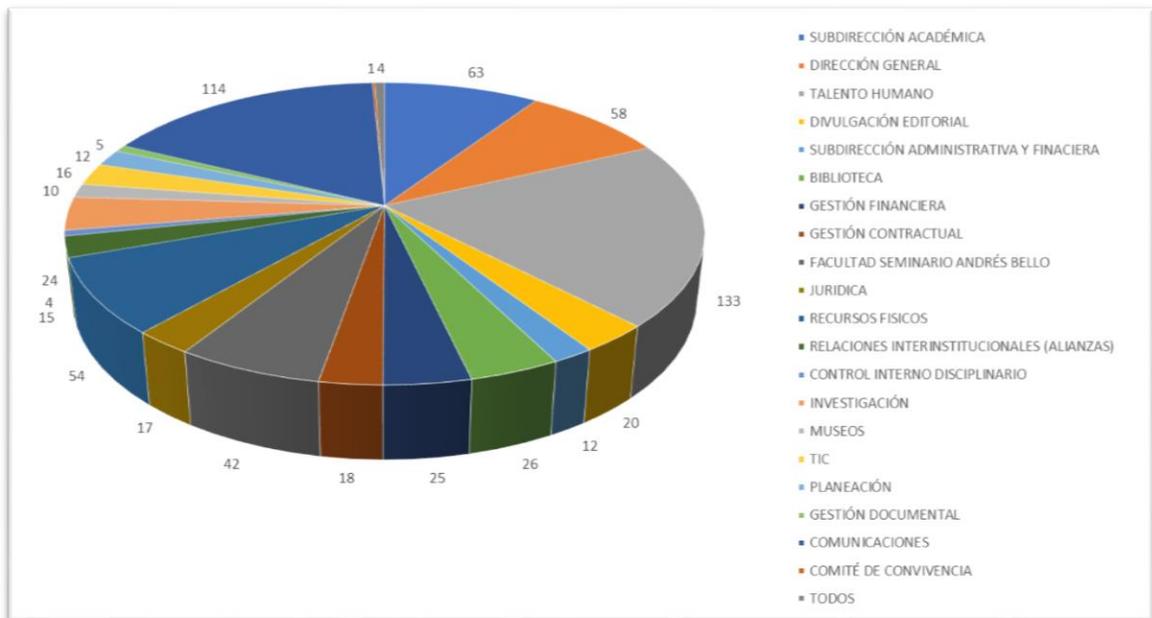
De acuerdo a la clasificación de Gestión Documental, se recibieron 656 peticiones clasificadas por dependencia así:

Tabla 2 peticiones de entrada e internas por proceso

| PROCESO | CANTIDAD DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|--|------------------------|------------|
| SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA | 63 | 9% |
| DIRECCIÓN GENERAL | 58 | 9% |
| TALENTO HUMANO | 133 | 20% |
| DIVULGACIÓN EDITORIAL | 20 | 3% |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 12 | 2% |
| BIBLIOTECA | 26 | 4% |
| GESTIÓN FINANCIERA | 25 | 4% |
| GESTIÓN CONTRACTUAL | 18 | 3% |
| FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO | 42 | 6% |
| JURIDICA | 17 | 3% |
| RECURSOS FISICOS | 54 | 8% |
| RELACIONES INTERINSTITUCIONALES (ALIANZAS) | 15 | 2% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 | 1% |

| PROCESO | CANTIDAD DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------------------|------------|
| INVESTIGACIÓN | 24 | 4% |
| MUSEOS | 10 | 1% |
| TIC | 16 | 2% |
| PLANEACIÓN | 12 | 2% |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 5 | 1% |
| COMUNICACIONES | 114 | 17% |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA | 1 | 0% |
| TODOS ¹ | 4 | 1% |
| TOTAL PETICIONES | 673 | 100% |

% de atención de peticiones por proceso



La dependencia que más recibió peticiones en el período indicado es Talento Humano con un 20% del total.

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Se evidencia que de las 673 (PQRSD) 416 no cuentan con información suficientemente clara en el cuadro suministrado por el Grupo de Gestión Documental pues no se identifica el tipo de (PQRSD) ni el tiempo de respuesta límite establecido para cada una; esto indica un alto índice de PQRSD sin análisis de tiempo promedio de respuesta en este informe. Se solicita al Grupo de Gestión Documental trabajar en los filtros de identificación establecidos en el cuadro consolidado de comunicaciones oficiales.

De las 257 PQRSD que se encuentran como respondidas, 184 cuentan con un tiempo identificado de y se puede realizar el siguiente análisis de tiempo promedio de respuesta.

| Tipo de petición | Tiempo máximo de respuesta en días | Número de peticiones | Tiempo promedio de respuesta en días |
|--|------------------------------------|---|---|
| Peticiones de interés general y particular | 15 | 182 | 5 |
| Peticiones de documentos e información: | 10 | No se encuentran peticiones clasificadas bajo esta denominación | No se encuentran peticiones clasificadas bajo esta denominación |
| Peticiones entre autoridades | 10 | 2 | 10 |
| Consultas en relación con las materias a su cargo: | 30 | No se encuentran peticiones clasificadas bajo esta denominación | No se encuentran peticiones clasificadas bajo esta denominación |
| Funcionarios sin competencia | 5 | No se encuentran peticiones clasificadas bajo esta denominación | No se encuentran peticiones clasificadas bajo esta denominación |
| TOTAL | | 184 | 7 |

En la revisión de las peticiones, se hicieron algunas precisiones con Gestión Documental para facilitar el control cómo fechas erradas, responsables de respuesta.

9. PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

El 0,14% de las (PQRSD) recibidas corresponden a un traslado por no competencia de la petición con Radicado N° 2034 con fecha del 15 de julio de 2019.

10. FELICITACIONES

El 0.29% de las (PQRSD) recibidas corresponden a dos dirigidas a la Subdirección Académica, con Radicados N° 2006, 2576 del 10 de julio de 2019 y el 23 de septiembre respectivamente.

11. QUEJAS

El 0.29% de las (PQRSD) recibidas corresponden quejas denominadas así por Gestión Documental en este periodo se recibieron 2 quejas denominadas que fueron respondidas oportunamente con Radicados N° 2009 y 2312 del 11 de Julio y el 20 de Agosto respectivamente, fueron respondidas oportunamente.

12. PETICIÓN – PERIODISTA O CONGRESISTA

El 0.14% de las (PQRSD) recibidas en este periodo se recibió una (1) petición de este tipo con Radicado N°. 2394, con fecha del 29 de Agosto, con respuesta oportuna.

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 y atendiendo las oportunidades de mejora sugeridas por la Unidad de Control Interno en el Informe Semestral de seguimiento a la atención de peticiones del mes de septiembre; el Grupo de Planeación en cabeza de la Oficina de Atención al Ciudadano solicita:

Que el Grupo de Gestión Documental efectúe controles en la Clasificación de las peticiones por tipo y origen. Para lo cual se efectuará una reunión en la que se incorporarán recomendaciones para la constitución de un plan de mejora al diligenciamiento del Archivo consolidado de comunicaciones. Así se logrará atender la recomendación y mejorar el desempeño de este informe logrando discriminar por tipología las peticiones .

Se solicita registrar los anexos respectivos que sustenten las respuestas, de esta manera se logrará verificar los niveles de calidad en las respuestas y se podrán emitir recomendaciones por este despacho.

Es necesario definir los tiempos legales a cada petición al momento de su registro para determinar los tiempos de respuesta y de esta manera lograr estimar los verdaderos tiempos de respuesta.

Las anteriores recomendaciones obedecen a que el Archivo consolidado de comunicaciones presenta algunas inconsistencias que no permiten validar los tiempos promedio de las peticiones de cada informe tales como:

Campos sin diligenciar en el archivo consolidado de comunicaciones

Registro de fechas erradas

Comunicaciones registradas con categorías erradas

Registro errado del tiempo legal para el envío de respuesta, según el tipo de petición

Peticiones registradas con otra categoría (Quedan por fuera de los filtros de seguimiento y envío de alertas)

Recomendaciones generales dirigidas a la entidad

Se realizará el seguimiento a las peticiones que quedaron sin resolver de períodos anteriores o que requirieron más tiempo para dar respuesta definitiva al peticionario.

Se solicitará las diferentes áreas con PQRSD con plazo abierto para que remitan soportes de calidad y respuestas claras a Gestión Documental para completar en el Archivo consolidado de comunicaciones la información requerida para establecer el efectivo seguimiento y cumplimiento de los plazos estipulados en la normatividad vigente.

Se diseñará una Política que nutrirá las herramientas documentales a disposición del proceso tales como la Carta de trato digno, el Manual de Protocolo de Servicio al Ciudadano y se convertirá en elemento complementario con el Diagnóstico de Participación Ciudadana que se emitirá una vez se termine la caracterización de usuarios del Instituto.

Recomendaciones recurrentes por particulares

Los ciudadanos solicitan la apertura de los museos en las dos sedes

La información institucional en papel

Solicitan talleres o cursos de Corrección de Estilo

Piden mayor profundidad en la información emitida sobre proyectos de Investigación

Solicitan apoyo en temas gramaticales