

## Informe Atención al Ciudadano noviembre y diciembre de 2018

En los meses de noviembre y diciembre de 2018 se atendieron 190 PQRSD, cuya razón de consulta fueron direccionadas a las dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica.

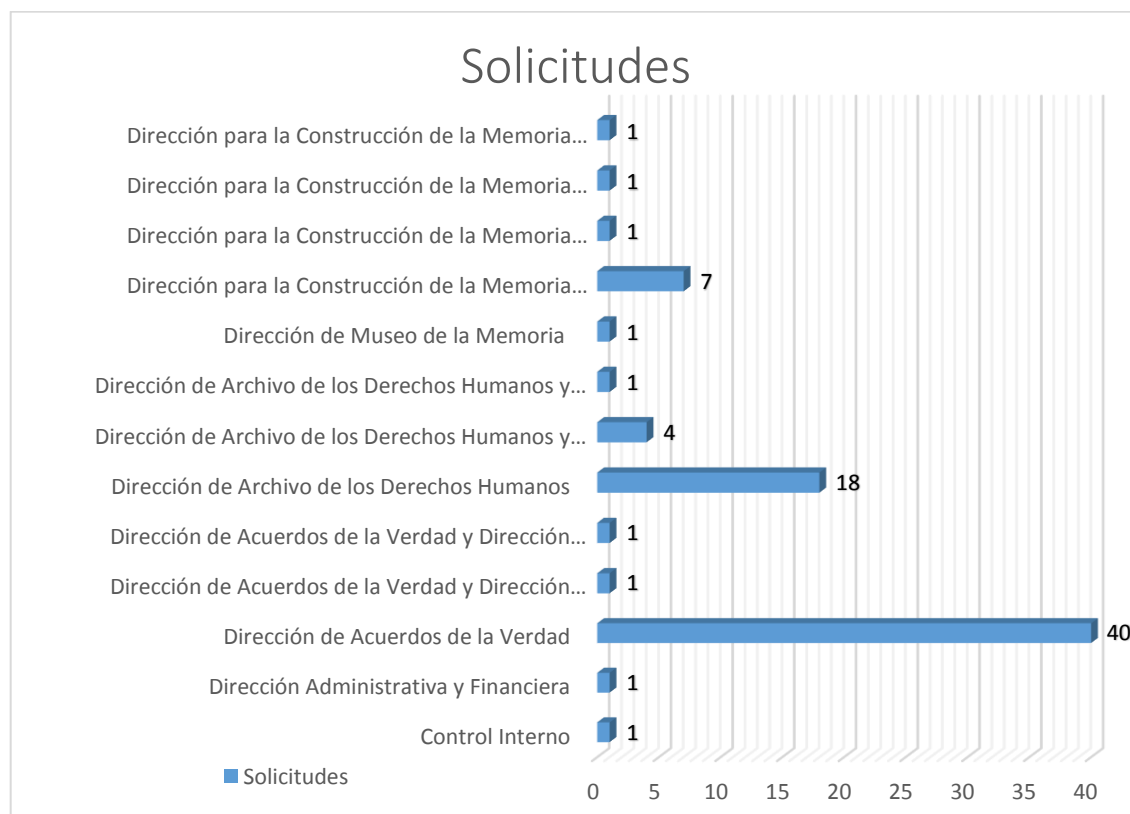
El punto de atención al ciudadano del CNMH es coordinado por un profesional especializado y atendido por un contratista, con el compromiso de atender a todos los ciudadanos que se comuniquen por medio de las PQRSD o que se acerquen a las instalaciones de la Entidad para resolver sus solicitudes, inquietudes y dar información clara, precisa y completa de manera respetuosa.

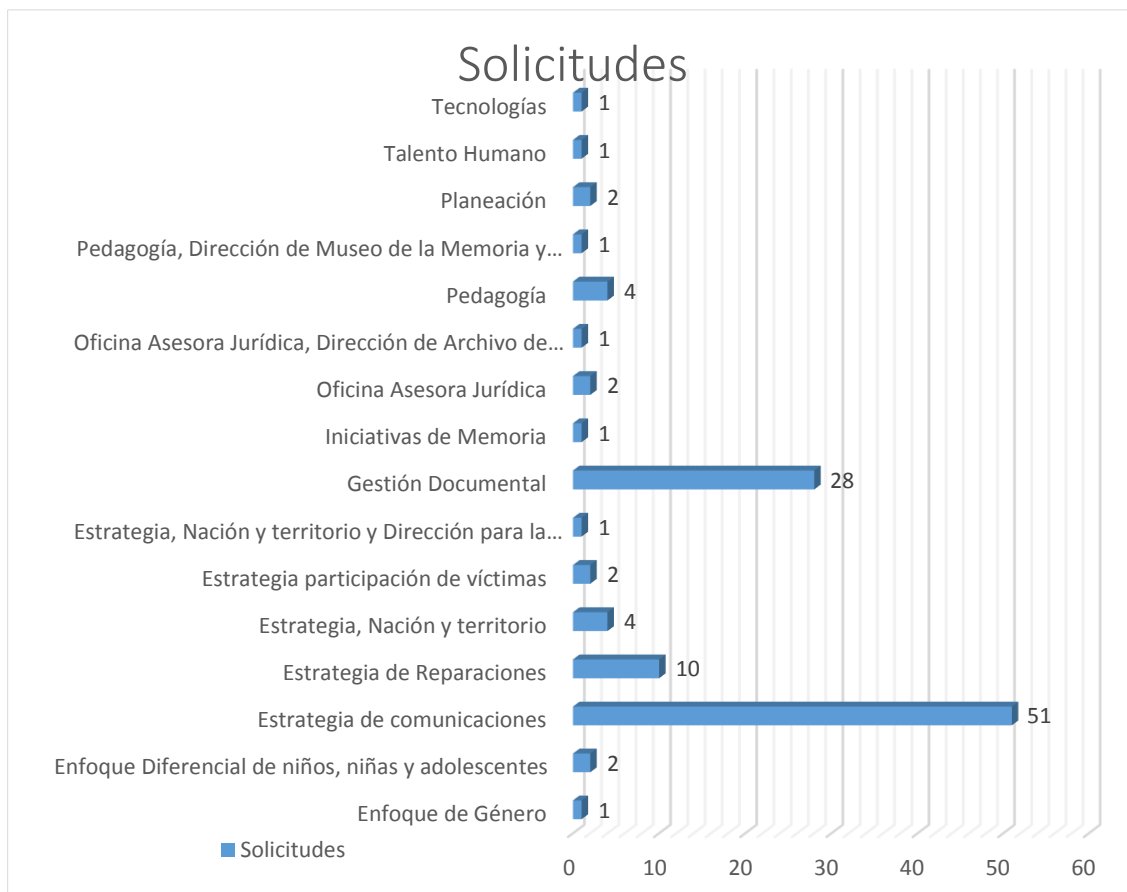
En el intervalo de tiempo del presente documento se evidencian 4 variables principales de consulta por parte de los ciudadanos, así:

### 1. Variable de consultas generales en el CNMH

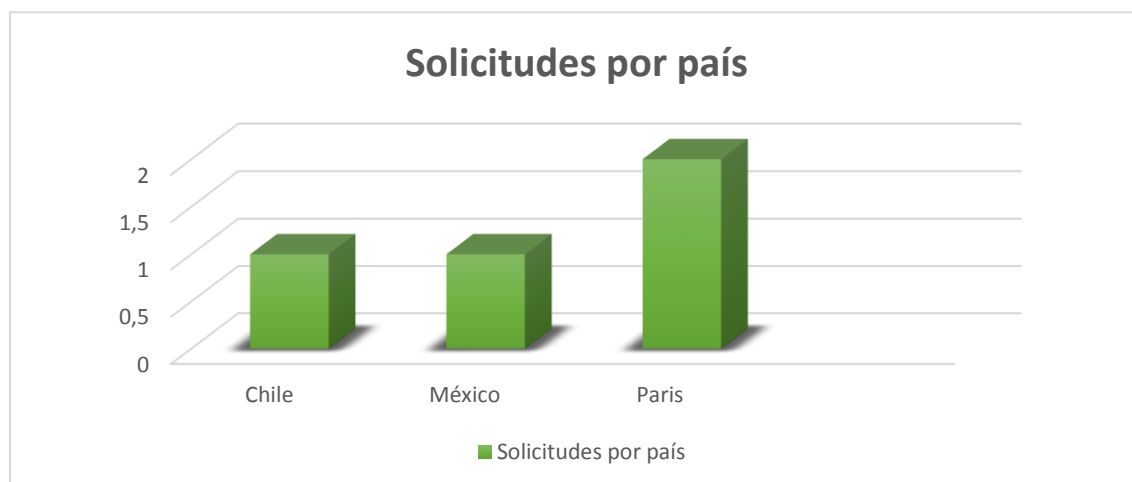
Esta variable, trata del abarcamiento general de todas las solicitudes o peticiones que son generadas por el ciudadano frente a la información o documentación reunida y recuperada por el CNMH, la cual tiene como fundamento habilitarla a los interesados conforme a lo señalado en el artículo 2 del Decreto 4803 de 2011, dicha información se pone a disposición del peticionario mediante respuestas a sus solicitudes generadas por las dependencias del CNMH, siempre y cuando no contengan información confidencial o sujeta a reserva como lo señala el numeral 3 del artículo 145 de la Ley 1448 de 2011. A continuación se presenta un resumen gráfico, así:

#### 1.1. Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD

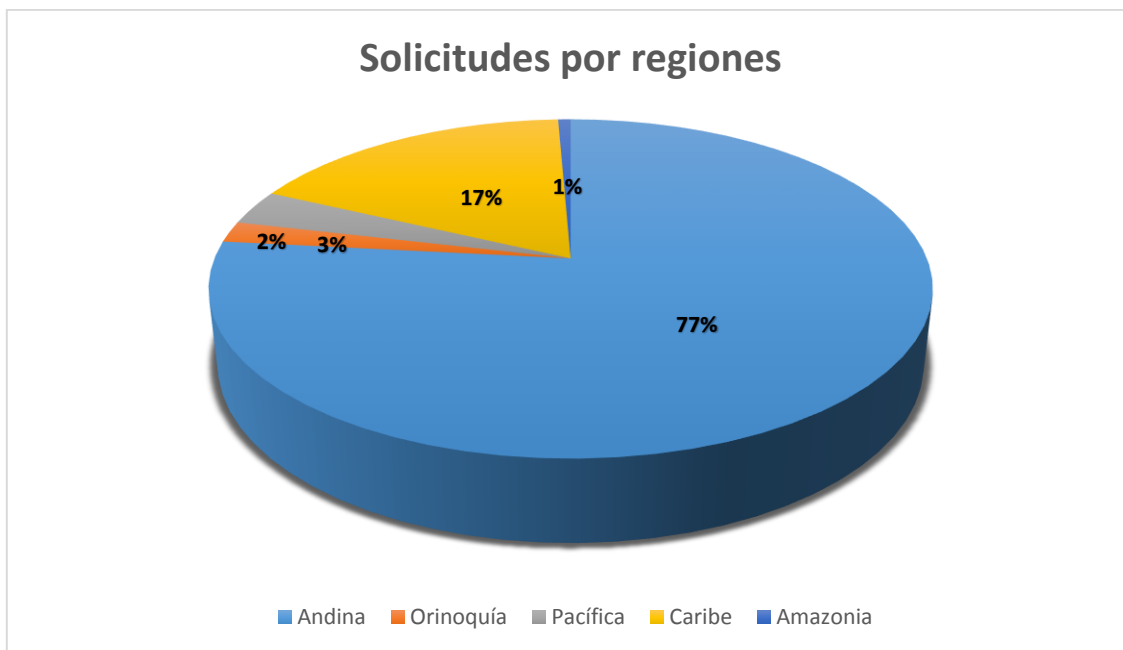




## 1.2. Solicitudes generales por país



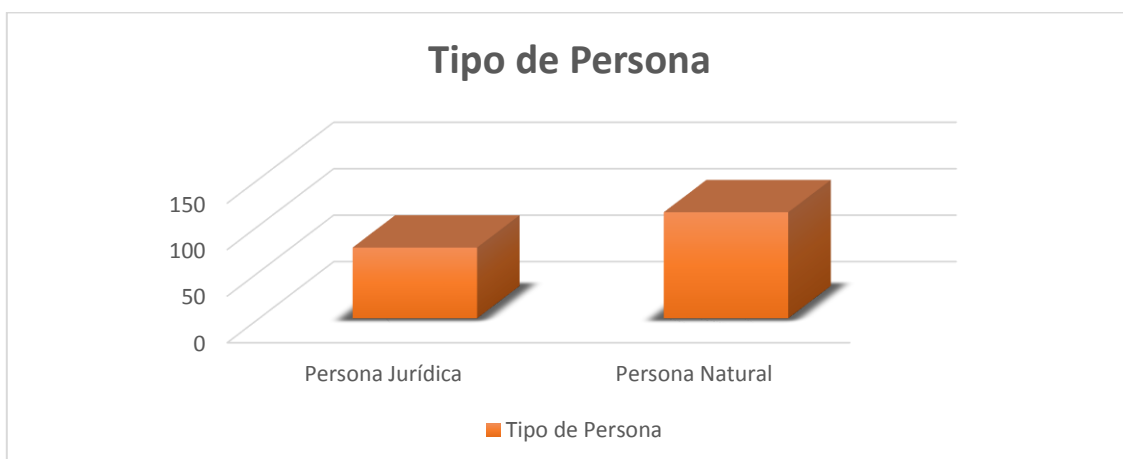
### 1.3. Solicitudes generales por Región



## 2. Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH.

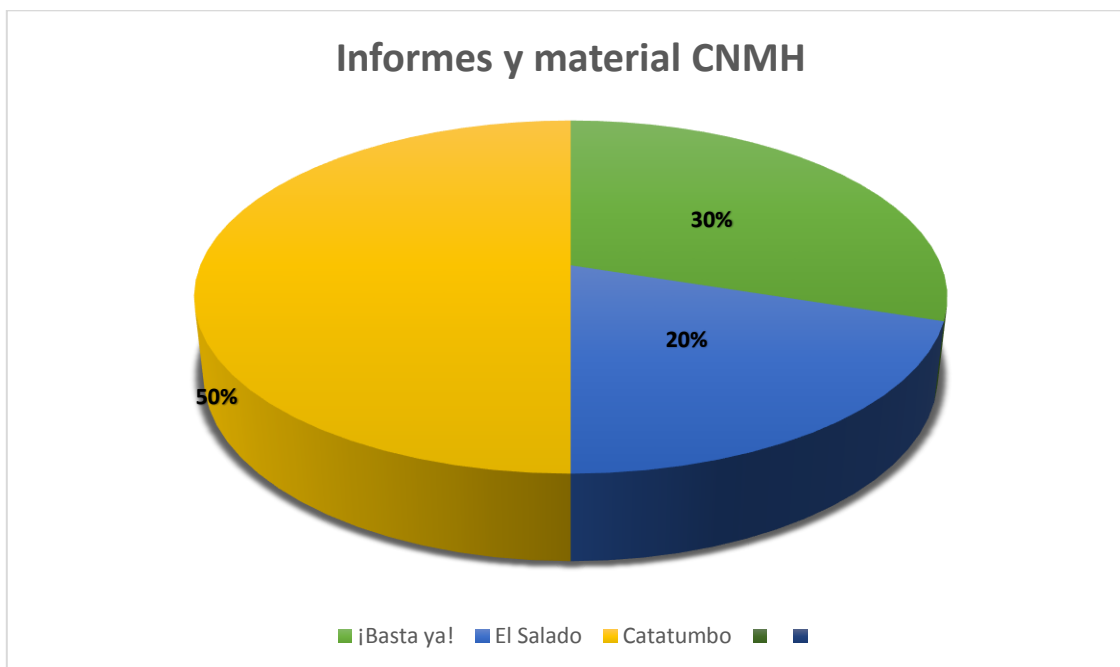
Esta variable tiene que ver con la solicitud e inquietudes del material elaborado por el CNMH, donde se reflejan los ciudadanos que realizan la solicitud escrita o verbal, interesados en adquirir dicho material, dando cumplimiento a las resoluciones de la Dirección General del CNMH, se les informa que el material puede ser descargado por la pagina web o que se encontraban de manera física para consulta en el Centro de documentación de la Entidad o o en las Bibliotecas Públicas. A continuación se define un resumen gráfico, así:

### 2.1. Tipo de Persona



## 2.2. Material e informes del CNMH solicitados

Entre el material que más solicitó la ciudadanía, se relacionan los siguientes informes y material, así:



## 2.3. Rangos aproximados de edad de los peticionarios

En esta variable se aprecia gran porcentaje de personas cuya edad oscilaba entre los 12 y 25 años.



### 3. Otras consultas en el CNMH

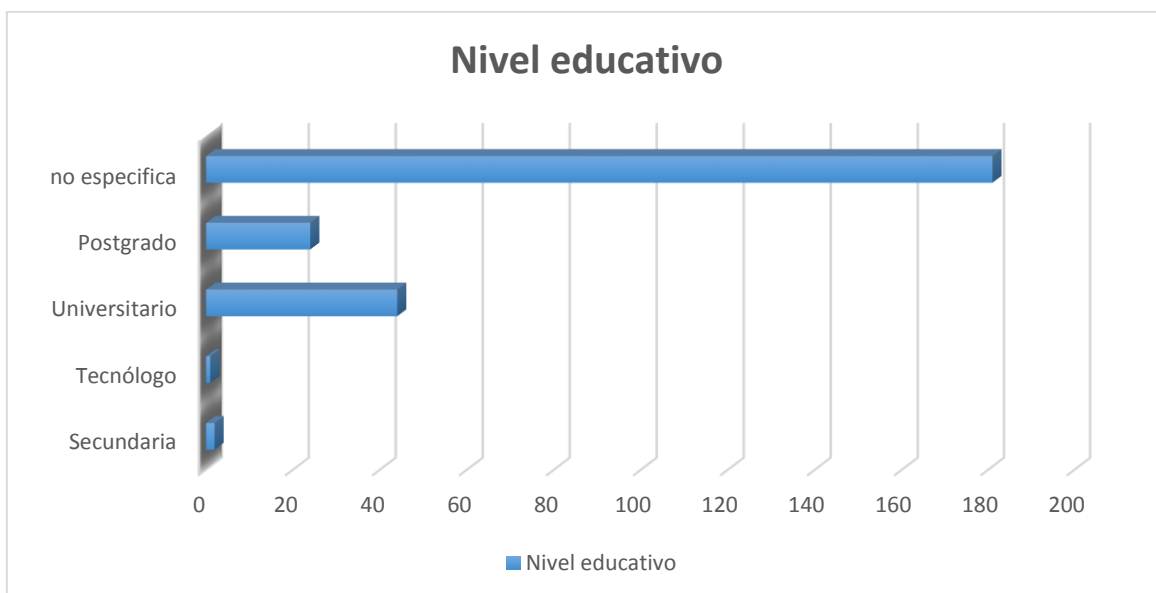
Esta variable tiene como propósito plasmar consultas las cuales solo algunos profesionales, profesionales especializados y contratistas tienen frente a estas el conocimiento específico y técnico de la información que se puede brindar al ciudadano. A continuación se proyecta un resumen gráfico, así:

#### 3.1. Temas de consulta

Aquí se presenta la razón de consulta de los ciudadanos



#### 3.2. Nivel Educativo de los peticionarios



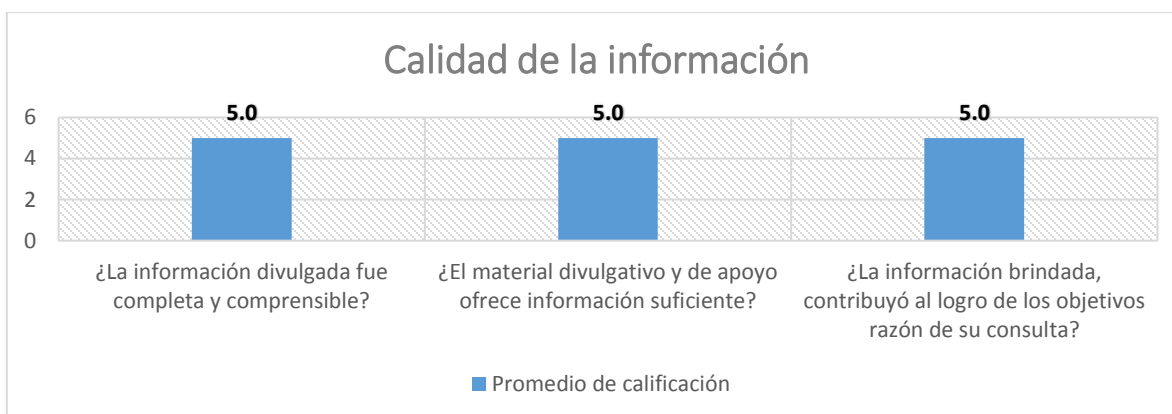
#### 4. Encuestas de satisfacción

Esta variable arroja la satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada sobre sus inquietudes o consultas presentadas personalmente, en los meses de mayo y junio se realizaron 15 encuestas, discriminando su resultado, así:

##### 4.1. Calidad de la información.

En este ítem denotan 3 preguntas que componen la calidad de la información, estos temas son evaluados individualmente y finalmente se promedia la calificación recibida.

- ¿La información divulgada fue completa y comprensible?
- ¿El material divulgativo y de apoyo ofrece información suficiente?
- ¿La información brindada, contribuyó al logro de los objetivos razón de su consulta?



##### 4.2. Calidad de la atención

En este ítem se denotan 2 preguntas que componen la calidad de la atención.

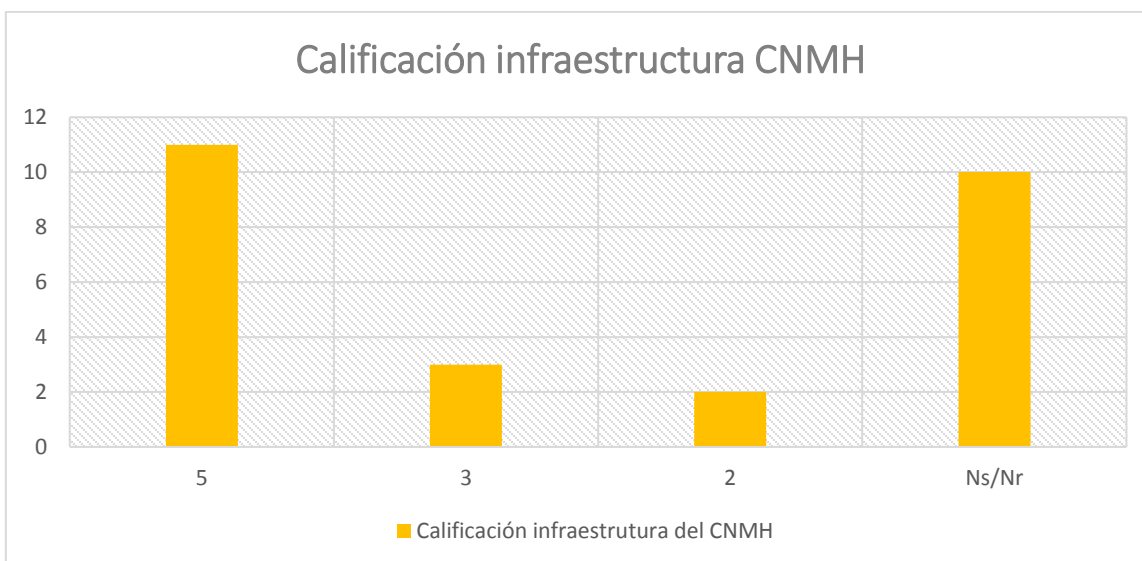
- ¿El funcionario o contratista que lo atendió, fue amable, respetuoso y demostró interés en su consulta?
- ¿El tiempo de espera para ser atendido por parte del funcionario o contratista fue razonable?



#### 4.3. Satisfacción general con la infraestructura del CNMH

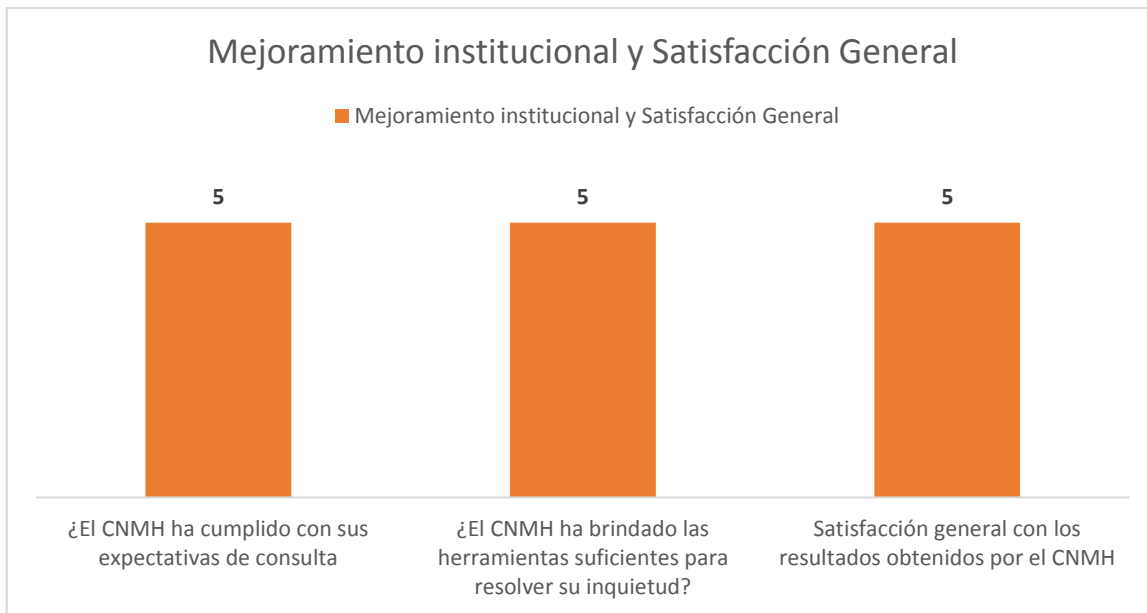
Solo se evalúa un aspecto respecto del espacio físico del CNMH y el punto de servicio al ciudadano.

- Satisfacción general con el espacio físico.



#### 4.4. Mejoramiento institucional y Satisfacción General

- ¿El CNMH ha cumplido con sus expectativas de consulta
- ¿El CNMH ha brindado las herramientas suficientes para resolver su inquietud?
- Satisfacción general con los resultados obtenidos por el CNMH



Elaboró: Laura Alejandra Burgos Escobar  
Revisó y Aprobó: Luz Myriam Devia Briceño