

MUSEO

Casa de la Memoria

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PQRSF – PERÍODO 2° SEMESTRE - VIGENCIA 2018 MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Control Interno presenta el informe consolidado de la gestión realizada de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el segundo semestre de la vigencia de 2018 de las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios, canalizados por la ventanilla única (o quien hace sus veces), El contenido del informe está estructurado en dos ítems estos son: 1. Procedimiento Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones 2. Seguimiento a la respuesta de las Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones recibidas durante el semestre evaluado

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente en el sentido de informar a nuestros usuarios, de la gestión realizada por el Museo frente a sus observaciones y al rol de la oficina de control interno de realizar seguimiento para que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular

Se realizan análisis de acuerdo con el total de PQRSF recibidas en el período entre julio 1 y diciembre 30 de 2018.

Definiciones:

Peticiones: El Derecho de Petición es un derecho fundamental que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Mediante una petición se podrá solicitar:

- El reconocimiento de un derecho,
- La intervención de una entidad o funcionario,
- La resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio,
- Requerir información,
- Consultar,
- Examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas,
- Quejas,
- Denuncias
- Reclamos
- Interponer recurso
- Otros

DIRECCIÓN:

CL 51 # 36-66
Medellín-Antioquia-Colombia
Parque Bicentenario - Barrio Boston
TELÉFONO: (4) 520 20 20

SÍGUENOS EN:



www.museocasadelamemoria.gov.co



MUSEO

Casa de la Memoria

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamos: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta el Museo Casa de la Memoria, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública

Felicitaciones: Reconocimiento por parte de los usuarios, de la calidad y satisfacción con los servicios del Museo.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a suceder.

Corrección: Acción tomada para eliminar la queja o reclamo.

Líneas de defensa: Modelo de separación de los miembros de una organización para la prevención y atención de riesgos, que mejora y aclara las funciones y deberes en relación con el riesgo y el control (Esquema de asignación de responsables)

Canales de Recepción PQRSF: Pagina Web (Formulario electrónico), Buzón de Sugerencias, telefónicamente, presenciales o. correo institucional o físico

DIRECCIÓN:

CL 51 # 36-66
Medellín-Antioquia-Colombia
Parque Bicentenario - Barrio Boston
TELÉFONO: (4) 520 20 20

SÍGUENOS EN:



www.museocasadelamemoria.gov.co



MUSEO

Casa de la Memoria

1. Procedimiento Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones

Observaciones:

- En la práctica no se está radicando las sugerencias y felicitaciones, y en el procedimiento, define en la actividad N° 3 que todas las PQRSF deben ser radicadas, en tal sentido debe realizarse el ajuste al procedimiento o en su defecto en la ejecución hacer las correcciones pertinentes. Así mismo es importante actualizar en el formato F-RF-16 A, B y C, y registrar en él, los números de radicados de todas la PQR las cuales no se están diligenciando.
- El análisis de las causas y tratamiento para las quejas y reclamos o las acciones para las sugerencias, a la fecha no se ha realizado y registrado en el registro F-RF-16 A, B y C, es importante se le dé prioridad, porque este análisis es fundamental para erradicar la causa raíz de las quejas y reclamos y poder definir una buena acción que le de garantía razonablemente a la efectividad de las acciones y la no repetición de las mismas. Esta actividad no tiene definido seguimiento (segunda línea de defensa) que genere alertas a los responsables para que se realice el tratamiento de manera oportuna y que genere valor agregado para los procesos organizacionales.
- En el proceso se debe ajustar la información referente a los costos de reproducción, que de claridad que las copias son responsabilidad del peticionario, que se realiza fuera del museo, pero en compañía de un funcionario.
- En la actividad de verificación de la efectividad de las soluciones (actividad N° 8), requiere claridad en las responsabilidades del control; estructurar la segregación de funciones apoyándose en las 3 líneas de defensa, de un lado el responsable del proceso (Primera línea de defensa), el responsable de monitorear y evaluar la eficiencia (segunda línea de defensa) y el seguimiento semestral que realiza control interno (tercera línea de defensa), así mismo precisar la fecha de registro y responsables de diligenciar esta actividad en cada uno de los formatos F-GA-15 Formato de atención de PQRSF, F-GA-29 Recepción PQRSF verbales Y F-GA-16 Listado de PQRSF
- Los formatos del sistema de gestión deben estar totalmente diligenciados; se evidencia en el F-GR-20, F-GA-16, que no registra toda la información requerida y no permite ver la trazabilidad de las PQRSF para que sea una herramienta efectiva de gestión y para que sea el insumo para que control interno evalúe la efectividad de las acciones emprendidas que den garantía de la no repetición.
- En la actividad N°9, se requiere revisar el procedimiento de archivo para que no sea contradictorio con las actividades previas en cuanto a la radicación, y archivo de quejas y reclamo o todas las PQRSF, con sus respectivos soportes, igualmente dar precisión si se realiza el análisis mencionado o si se requiere obtención de indicadores.
- Ajustar el procedimiento para que se formalice la política de operación frente a las solicitudes de la alcaldía de Medellín, que hacen parte de la interacción de los procesos y no que no se registran como una PQRSF

DIRECCIÓN:

CL 51 # 36-66
Medellín-Antioquia-Colombia
Parque Bicentenario - Barrio Boston
TELÉFONO: (4) 520 20 20

SÍGUENOS EN:



www.museocasadelamemoria.gov.co



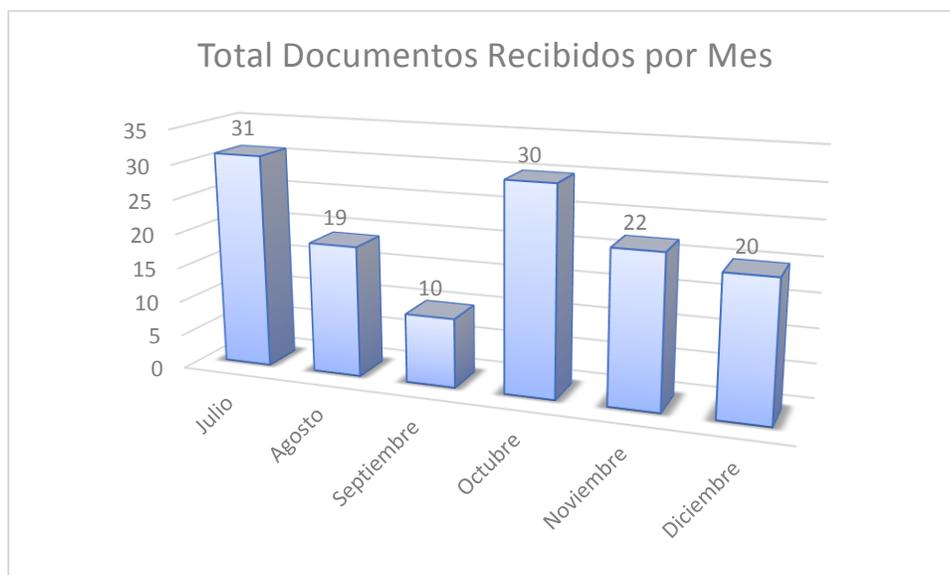
MUSEO Casa de la Memoria

2. Seguimiento a la respuesta de las Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones recibidas durante el semestre evaluado

FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA – 2° semestre del 2018

Correspondencia Recibida Semestre II de 2018				
Mes	Radicado Inicial	Radicado Final	Total Documentos	Porcentaje
Julio	* 94	127	31	23,5%
Agosto	128	146	19	14,4%
Septiembre	147	156	10	7,6%
Octubre	157	186	30	22,7%
Noviembre	187	208	22	16,7%
Diciembre	209	228	20	15,2%
Total Documentos no Radicados			0	0,0%
Total Documentos Recibidos			132	100,0%
Promedio Documentos recibidos en el mes			22	

* Radicados 099 y 101, Anulado



MUSEO Casa de la Memoria

Para el 2° semestre de la vigencia 2018, se recibieron 132 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejan por correspondencia recibida alrededor de 22 documentos por mes,

CONSOLIDADO PQRSF 2° semestre del 2018

PQRSF			
PQR		SF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Peticiones	7	Sugerencias	15
Derecho de Petición	3	Felicitaciones	5
Quejas	0		
Reclamo	2		
Subtotal PQR	12	Subtotal SF	20
TOTAL PQRSF	32		



Para el 2° semestre de la vigencia 2018, se recibieron 132 documentos, de los cuales 12 son peticiones, reclamos y derechos de petición (9,1%) y 20 documentos son categorizados como sugerencias o felicitaciones (15.1%), para este período no se recibieron quejas.

MUSEO Casa de la Memoria

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQR 2° semestre del 2018

Oportunidad de Respuesta PQR				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Peticiones	7	15	2	11
Derecho de Petición	3	15	0	3
Reclamo	2	10		
TOTAL PQR	12			

Para el segundo semestre 2018, de las 12 Peticiones, Derechos de petición y Reclamos recibidos, 2 de ellos fueron respondidos en forma extemporánea.

Observaciones:

- Para la vigencia evaluada las peticiones, derechos de petición y reclamos realizadas durante el semestre, se respondieron, 10 en forma oportuna y 2 de ellos fueron respondidos en forma extemporánea. esto debido a la estabilización y ajuste del nuevo proceso definido.
- Las respuestas dadas en forma verbal ya sean personalmente o telefónicamente no tienen registro de la fecha y no permite hacer el seguimiento y análisis de oportunidad

Recomendaciones:

- Para continuar con el fortalecimiento del procedimiento de PQRSF del Museo Casa de la Memoria, se debe realizar un análisis de los resultados a la fecha y realizar los ajustes necesarios para que sea una herramienta eficaz en la mejora de los procesos, con la socialización al funcionario, de manera se tome conciencia de la responsabilidad frente a la gestión oportuna de las
- Realizar seguimiento oportuno a las respuestas de las PQRS del Museo Casa de la Memoria, así como al análisis de las causas y su tratamiento (Formatos definidos y generar alertas tempranas ante un inminente incumplimiento.
- En las PRSF recibidas por nuestros usuarios, en las cuales no registran la fecha de solicitud, es recomendable que el responsable de la ventanilla única, registre la fecha en el formato de correspondencia con el fin de establecer los tiempos de respuesta.

MUSEO
Casa de la Memoria

- Para dar cumplimiento, a la normativa anticorrupción, incluir en el proceso la denominación de denuncias de actos de corrupción de los funcionarios del Museo.
- Se recomienda llevar el registro de cuál es el canal por donde se recibe cada una de las solicitudes, con el fin de evaluar dichas canales y contar con elementos de análisis para tomar acciones de mejora al proceso comunicacional.

Beatriz Roldán Gómez

BEATRIZ ROLDÁN GÓMEZ
Profesional Universitario Control Interno
MUSEO CASA DE LA MEMORIA

