	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO P-GA-05
		VERSIÓN 04
		PAGINA 1 de 11

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

1. OBJETIVO

Establecer directrices y controles para desarrollar en el MCM soluciones oportunas y eficaces a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios internos y externos del Museo Casa de la Memoria y atender las diferentes propuestas del usuario en relación a sugerencias y felicitaciones, con el fin de generar mecanismos de escucha y retroalimentación con el usuario, en pro de su satisfacción.

2. 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,
- Interponer recurso
- Otros

2.2 Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico 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.

2.3 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.

2.4 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

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO P-GA-05
		VERSIÓN 04
		PAGINA 2 de 11

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

2.5 Denuncia: Es el relato que un ciudadano o servidor público realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción

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

2.7 No conformidad: Incumplimiento de un requisito


2.8 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
NOTA: pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de gestión de calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

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

2.10 Corrección: Acción tomada para eliminar la queja o reclamo.

El término para la atención de peticiones es el siguiente:

CLASE DE PETICIÓN	TIEMPO PARA ESOLVERSE
<p>Derechos de peticiones de interés general: La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público.</p> <p>Derechos de peticiones de interés particular: La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.</p>	<p>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</p>
<p>Solicitud de información: Datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en relación con su Misión, no se incluyen solicitudes de información entre personas o entidades con relación al desarrollo de procesos.</p>	<p>Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción</p> <p>Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán</p>

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO P-GA-05
		VERSIÓN 04
		PAGINA 3 de 11


Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

	dentro de los tres (3) días siguientes.
Consultas en relación con las materias a su cargo, es decir, con temas específicos del Museo. La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción , debido que requieren de la construcción de la respuesta.
Petición entre entidades: Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones incompletas	En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
Peticiones verbales	La respuesta a las peticiones verbales se resolverán dentro de los términos establecidos de acuerdo a la clase de petición.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

3. ALCANCE

Aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se identifiquen en el Museo Casa de la Memoria, incluyendo las relativas a seguridad y salud en trabajo.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO P-GA-05
		VERSIÓN 04
		PAGINA 4 de 11

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

4. BASE LEGAL

- Constitución nacional artículo 23 y 74
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995.
- Ley 734 de 2002 artículo 34
- Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014, Transparencia y acceso a la información pública
- Decreto 1081 de 2015, reglamentario único sector presidencia de la república.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1072 de 2015, art 2.2.4.6.14 numeral 3, art. 2.2.4.6.16 parágrafo 3, art 2.2.4.6.28 numeral 2, en los que se indica disponer de mecanismos eficaces para recibir y responder comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.

5. METODOLOGÍA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Medios para recepción de PQRSDF	<p>Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF por parte de los usuarios o servidores públicos pueden presentarse por los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De manera presencial por escrito en la ventanilla única de correspondencia del Museo Casa de la Memoria ubicado en la calle 51 No 36 – 66 Medellín tercer (3er) piso. 2. Presencial de manera verbal en la oficina del asistente de la dirección en el Museo Casa de la Memoria ubicado en la calle 51 No 36 – 66 Medellín tercer (3er) piso. 3. Telefónicamente: al número fijo 5202020 ext. 100. 4. Correo electrónico institucional pqrsf@museocasadelamemoria.gov.co 5. Formulario electrónico dispuesto en la página Web 6. Buzón de sugerencias 	<p>Responsable ventanilla única de correspondencia</p> <p>Asistente de la Dirección</p>	<p>Comunicación oficial</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Comentarios en el sitio Web</p> <p>F-GA-15 recepción PQRSF</p> <p>F-GA-29 Recepción PQRSF verbales</p>

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

<p>Recepción de las PQRSDF</p>	<p>Todas las PQRSDF se radicarán como cualquier comunicación oficial.</p> <p>Cuando las PQRSDF se reciban de manera verbal o telefónica, se pedirá al solicitante que diligencie el formato F-GA-15 Recepción de PQRSDF, en caso de negarse el asistente de dirección diligenciará el formato F-GA- 29 recepción de PQRDF verbales.</p> <p>Las PQRSDF que se reciban por correo electrónico se imprimirán en una sola copia y se entregaran en la ventanilla única de correspondencia para su correspondiente radicación.</p> <p>Las PQRSDF recogidas semanalmente en el buzón de sugerencias por las personas designadas para ello: profesional de control interno y designado del proceso de comunicaciones, las entregaran en la ventanilla única de correspondencia para que se realice la correspondiente radicación.</p> <p>Nota: cualquier persona que desarrolle actividades en nombre del Museo Casa de la Memoria y reciba una PQRSDF en su correo institucional deberá remitirlo al correo electrónico pqrsf@museocasadelamemoria.gov.co.</p> <p>En caso de no re direccionarlo el funcionario o contratista es responsable de la omisión de esta actividad, en todo caso se entenderá presentada la petición.</p>	<p>Responsable Ventanilla única de correspondencia</p> <p>Asistente de la Dirección</p> <p>Profesional de control interno y designado de comunicaciones</p>	<p>Comunicación oficial</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Comentarios en el sitio Web</p> <p>F-GA-15 recepción PQRSF</p> <p>F-GA-29 Recepción PQRSF Verbales</p>
<p>Radicación PQRSDF</p>	<p>Todas las PQRSDF se radicarán como una comunicación oficial, la radicación se realiza con los medios que el Museo destine para ello.</p> <p>La radicación se realiza a dos ejemplares, el que se queda para la entidad y el recibido para el solicitante, lo anterior aplica para las PQRD entregadas personalmente.</p> <p>En caso de identificar que el Museo no es la entidad competente para responder la solicitud se</p>	<p>Responsable Ventanilla única de correspondencia</p>	<p>F-GR-20 Correspondencia recibida</p>

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

	informará de inmediato al interesado.		
Identificar tipo de solicitud	<p>Una vez recibida la solicitud, se debe establecer el tipo de requerimiento de acuerdo a lo descrito en el numeral 2.1 de este procedimiento, ya que esto determina el tiempo de respuesta.</p> <p>Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), el sujeto obligado pedirá al ciudadano la corrección o aclaración en un término de 10 días hábiles. Si esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.</p> <p>Las solicitudes de información hechas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad.</p> <p>Cuando la PQRSDf se reciba de manera telefónica se deberá informar al peticionario por correo electrónico o vida telefónica el número de radicado con el que podrá hacerle seguimiento telefónico a la misma.</p>	Responsable Ventanilla única de correspondencia	F-GR-20 Correspondencia recibida
Traslado de PQRSDf para tratamiento	<p>Las PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias) se entregarán al asesor jurídico del Museo o a quien se designe en los recorridos y horarios establecidos por la Entidad.</p> <p>Si se identifica en esta etapa que el Museo no es la entidad competente para dar respuesta a la solicitud, el funcionario devolverá al archivo la PQRD para que se comunique dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al solicitante, dentro de ese término remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio al peticionario.</p> <p>Las sugerencias, felicitaciones y comentarios se entregaran al asistente de la dirección para su reparto, registro y comunicación al interesado en caso de solicitar respuesta.</p>	Asistente de la Dirección	F-GR-02 Recepción y distribución de documents
2. ANALISIS Y SOLUCIÓN DE LAS PQRSDf			

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

<p>Responder las PQRD</p>	<p>El responsable de dar respuesta a las peticiones analiza la información requerida y si es del caso solicita apoyo a otras áreas para dar respuesta.</p> <p>Para dar respuesta a las peticiones se deberá tener en cuenta que no se trate de solicitud de información definida como de reserva según la Ley, en caso de que la solicitud sea información de tipo reserva, la respuesta deberá estar conforme a lo que reza la normativa relacionada.</p> <p>Al momento de redactar la respuesta se deberá tener en cuenta que esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada.</p> <p>Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.</p> <p>La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.</p> <p>La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.</p> <p>La respuesta es veraz cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.</p> <p>La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.</p> <p>La respuesta es motivada cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.</p>	<p>Profesional jurídico o quien haga sus veces</p>	<p>Formato de comunicación oficial del Museo</p>
---------------------------	---	--	--

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM


	<p>La respuesta es actualizada cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.</p> <p>Cuando la petición se refiera a copia de documentos públicos no definidos como de reserva, preferiblemente se digitalizará la información con el fin de ejecutar la política de cero papeles, en caso que el peticionario requiera la información en medio físico se le hará saber que el valor de las reproducciones correrá por su costo y un funcionario del MCM acompañara el proceso de fotocopiado.</p> <p>Se deberá tener en cuenta aquellas peticiones a las cuales se les debe conceder recursos de reposición y de apelación.</p> <p>La persona designada para dar RESPUESTA a las PQRD entrega dos copias de la respuesta a la ventanilla única de correspondencia para su respectiva radicación, seguidamente desde la ventanilla única se envía o se gestiona la el envío al peticionario.</p>		<p>F-GR-44 Correspondencia enviada</p>
<p>Responder las Sugerencias y Felicitaciones</p>	<p>Los líderes de los procesos harán el análisis de las felicitaciones y sugerencias, se podrá dar respuesta a quienes las interpusieron por medio electrónico (si se cuenta con esta información). también se podrá contactar al interesado agradeciendo sus comunicaciones.</p> <p>Se llevará control de las sugerencias y felicitaciones de manera que se tenga información sobre su traslado y posible acción de mejora.</p>	<p>Asistente de dirección</p>	<p>F-GA-16 Listado de sugerencias y felicitaciones</p>
<p>Control a la respuesta oportuna de las PQRD</p>	<p>Se programará en el Outlook del Museo al asesor jurídico o a quien haga sus veces la fecha de respuesta de la PQRD y una alerta tres días antes de la fecha de vencimiento de respuesta.</p> <p>En caso de identificarse que no se dio respuesta oportuna a una PQRD se informara por correo electrónico al sub director Administrativo o director del Museo con copia al profesional de Control Interno.</p>	<p>Responsable ventanilla única de correspondencia</p>	<p>Correo electrónico</p>

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

Tomar acciones correctivas	<p>El funcionario responsable de dar trámite a la PQRSDF, debe analizar oportunamente las causas y determinar si se trata de una no conformidad, en este caso se deberá llevar a cabo el procedimiento de Aplicación de Acciones Correctivas.</p> <p>Si no se identifica una no conformidad se dejará registro de la decisión tomada, es el caso de las sugerencias y peticiones.</p> <p>En el caso de sugerencias el responsable del proceso al cual se refiere la misma, analiza la viabilidad de adoptar la acción y en caso positivo presentarlo a la Dirección como una propuesta de mejora y en el caso de felicitaciones analizar la pertinencia de hacer extensivo el reconocimiento</p>	Responsable de dar trámite a la queja o reclamo	<p>F-GA-15 Recepción PQRSDF</p> <p>F-GA-29 Recepción PQRSF verbales</p>
Verificación del cumplimiento de la atención a las PQRSDF	<p>Se deberá realizar de manera semestral la verificación del cumplimiento de la atención a las PQRSDF.</p> <p>Para esta actividad el responsable de la ventanilla única deberá entregar de acuerdo a la solicitud del profesional de control interno el listado en Excel de las PQRSDF y los registros físicos de la serie documental.</p>	Profesional de Control interno	Informe de atención a PQRSDF
Archivo y control de las quejas	<p>El responsable de la ventanilla única de correspondencia deberá:</p> <p>*Conservar los registros de la serie documental.</p> <p>*Adjuntar la evidencia de las quejas y las acciones implementadas con cada queja, que sean suministradas por los responsables de la aplicación.</p>	Responsable de la ventanilla única de correspondencia	Carpeta serie documental derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias.

7. REGISTROS

- F-GA-15 Formato de atención de PQRSF
- F-GA-16 Listado de SF
- F-GA-29 Recepción PQRSF verbales
- F-GR-02 Recepción y distribución de documentos
- F-GR-20 Correspondencia recibida
- F-GR-44 Correspondencia enviada
- Oficio respuesta a PQRD

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CODIGO P-GA-05
		VERSIÓN 04
		PAGINA 10 de 11

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

8. ANEXOS

- Anexo 1. Otras directrices
- Anexo 2. Flujograma

Anexo 1. Otras directrices

- Hojas de vida para hacer parte del equipo del Museo:
Se reciben a través del correo y se reenvían al encargado de Talento Humano para que les dé respuesta. No deben radicarse.
- Solicitud de información general (visitas, temas especializados que aborda el Museo, estudiantes que están realizando alguna investigación o trabajo):
Se reciben a través del correo y se re direccionan al área encargada o se responden directamente desde por el encargado de la página Web. No deben radicarse
- Solicitud de entrevistas y permisos para grabación o fotografías:
Se reciben a través del correo y se re direccionan a la comunicador para dar respuesta en coordinación con la secretaria en caso de requerir al Director.
- Se habilitarán los comentarios en la página web, únicamente a través del espacio de PQRSDf, en el que ya está incluido un formulario para interponer la solicitud.
- Cuando se trate de hojas de vida, información general, etc. se dará respuesta inmediata a través del mismo medio o se re direccionará según sea el caso

Elaborado por: Hilda Janed Vélez – Contratista apoyo SIG - Natalia Roldan Archivista Fecha de elaboración: Junio de 2019	Revisado Por: Comité de Archivo Fecha de revisión: Junio de 2019	Aprobado por: Jairo Alonso Escobar Velasquez - Subdirector administrativo Fecha de aprobación: Junio de 2019
---	---	--

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en la Intranet del MCM

Anexo 2. Flujograma

Flujograma Radicado PQRSD F Museo Casa de la Memoria

