

# MUSEO

## Casa de la Memoria

### INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE -II VIGENCIA 2019 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 2019 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 Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 2. Seguimiento a la respuesta a los Usuarios 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 PQRSDF recibidas en el período entre julio 1 y diciembre 31 de 2019.

#### 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](http://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

**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

**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 PQRSDF:** 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](http://www.museocasadelamemoria.gov.co)



# MUSEO Casa de la Memoria

## 1. Procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

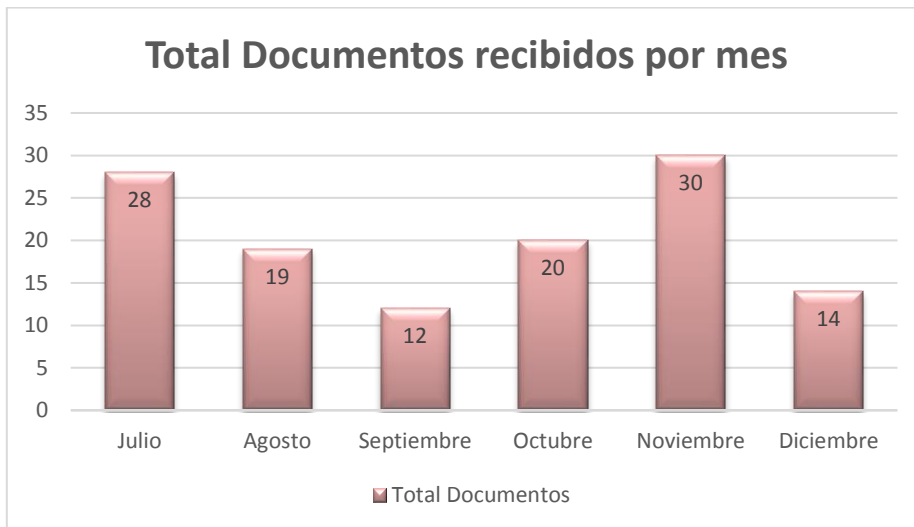
### Observaciones:

- Con la puesta en marcha de la ventanilla única, desde junio 4, todas las observaciones o manifestaciones de nuestros usuarios son radicadas y registradas en el archivo, y se vinculan las denuncias como parte de las manifestaciones de nuestros usuarios; ambas situaciones implicaron el ajustó del procedimiento, es importante monitorear su desempeño y hacer nuevos ajustes cuando se requieran.
  - Se definió que desde la ventanilla única se realizaría seguimiento al cumplimiento de las respuestas para generar alertas tempranas a los responsables y evitar posibles incumplimientos.
  - Se debe dejar consignado en el procedimiento que la actividad de registro de las causas y tratamiento para las quejas y reclamos, es realizada por el responsable del SIG, con cada responsable de los procesos, con el fin de analizar las acciones a emprender con sus respectivas causas que le de garantía razonablemente de la efectividad de las acciones y la no repetición de las mismas.
  - Las sugerencias, a la fecha no se ha realizado un debido análisis, es importante se le dé prioridad, porque este análisis es fundamental para la mejora continua de los procesos que genere valor agregado para los procesos organizacionales.
2. Seguimiento a la respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el semestre evaluado

### FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA – 2° semestre del 2019

Correspondencia Recibida Semestre II de 2019				
Mes	Radicado Inicial	Radicado Final	Total Documentos	Porcentaje
Julio	71	98	28	22,8%
Agosto	99	117	19	15,4%
Septiembre	118	129	12	9,8%
Octubre	130	149	20	16,3%
Noviembre	150	179	30	24,4%
Diciembre	180	193	14	11,4%
Total Documentos no Radicados			0	0,0%
Total Documentos Recibidos			123	100%
Promedio Documentos recibidos en el mes			21	

# MUSEO Casa de la Memoria



Para el 2° semestre de la vigencia 2019, se recibieron 123 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 21 documentos por mes,

## CONSOLIDADO PQRSDF 2° semestre del 2019

PQRSDF Semestre II de 2019			
PQR		SF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Peticiones	10	Sugerencias	7
Derecho de Petición	2	Felicitaciones	4
Denuncias	0	Comentarios	6
Quejas	1		
Reclamo	0		
Subtotal PQRD	13	Subtotal SF	17
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>30</b>		

# MUSEO Casa de la Memoria



Para el 2° semestre de la vigencia 2019, se recibieron 123 documentos, de los cuales 13 son peticiones, quejas y derechos de petición (10,6%) y 17 documentos son categorizados como sugerencias, comentarios o felicitaciones (13,8%).

## OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD 2° semestre del 2019

Oportunidad de Respuesta PQRD Semestre II de 2019				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Peticiones	10	15	0	8
Derecho de Petición	2	10	0	10
Quejas	1	15	1	25
<b>TOTAL PQRD</b>			<b>13</b>	
<b>PROMEDIO PQR</b>			<b>11%</b>	

Para el segundo semestre 2019, de las 10 Peticiones, Derechos de petición y quejas, Esta última se respondió en forma extemporánea, sobrepasando en un 10 días su respuesta.

### Observaciones:

# MUSEO

## Casa de la Memoria

### Recomendaciones:

- Para continuar con el fortalecimiento del procedimiento de PQRSDf 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
- Es importante que, a las sugerencias, se les realice el debido análisis, porque es un insumo fundamental para la mejora continua de los procesos y la generación valor agregado a los procesos organizacionales, para ello es necesario definir un responsable de esta actividad.
- 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**

**DIRECCIÓN:**

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

**SÍGUENOS EN:**



[www.museocasadelamemoria.gov.co](http://www.museocasadelamemoria.gov.co)

