

# MUSEO

## Casa de la Memoria

### INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE I VIGENCIA 2020 MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Control Interno presenta el informe consolidado de la gestión realizada de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el primer semestre de la vigencia de 2020 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 enero 1 y diciembre junio 30 de 2020.

#### 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.

# MUSEO

## Casa de la Memoria

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

Desde la puesta en marcha de la ventanilla única, desde junio 4 de 2019, todas las observaciones o manifestaciones de nuestros usuarios deben ser radicadas y registradas en el archivo, y se determinó, la importancia de monitorear su desempeño y hacer nuevos ajustes cuando se requieran. Esta directriz debe ser ejecutada por el responsable del proceso o primera línea de defensa y retroalimentada por los seguimientos realizados por Control interno o tercera línea de defensa.

### Observaciones

- El procedimiento que consagra la gestión que debe realizarse a las manifestaciones de nuestros usuarios, debe ser evaluado, con el fin de ajustar los responsables directos de cada actividad y los canales formales con que cuenta el museo, esto con ocasión al personal que ingresó a finales del 2019 y los efectivos durante la vigencia actual.
- Así mismo a causa de la emergencia sanitaria, por el covid-19, la cual ocasionó el cierre temporal del museo, obligó a realizar cambios en los canales de recepción de las comunicaciones y ajustes temporales a la ventanilla única, lo que ocasiona que dichas comunicaciones, puedan llegar a los correos personales y debe monitorearse que las misas sean remitidas al archivo para su gestión.
- La presentación del procedimiento, requiere ser vinculado de manera permanente al plan de capacitación institucional, a la inducción y reinducción, toda vez que el personal del museo, es susceptible de variar cada año, por cuanto la modalidad de ingreso del personal contratistas de apoyo, esto hace necesario que a medida que se haga efectivo su ingreso, estos, conozcan e interioricen el procedimiento y logren realizar una buena gestión.
- Es importante dar mayor claridad sobre el manejo de las comunicaciones recibidas y su formalidad frente al archivo y su distinción entre comunicación oficial y PQRSDf, esto porque en la evaluación se evidenciaron algunas comunicaciones catalogadas como PQRSDf, siendo en realidad comunicaciones oficiales y del normal funcionamiento de los procesos del museo, y otros documentos referenciados como quejas, siendo las misas reclamos, toda vez que son observaciones frente al proceso y no dirigidas al actuar de nuestros funcionarios. Estas claridades están explícitas en el procedimiento documentado en el sistema integrado de gestión.

#### 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)



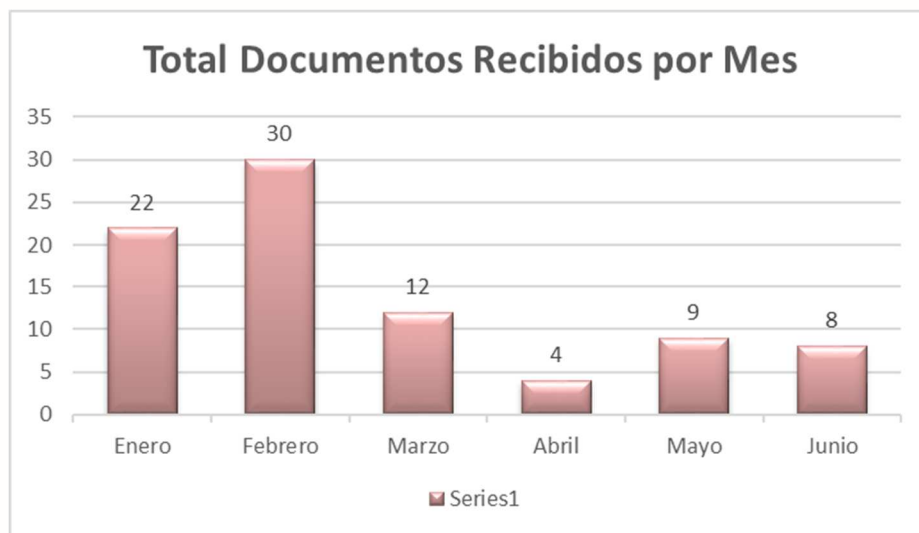
Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

# MUSEO Casa de la Memoria

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

## FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA – 1° semestre del 2020

| Correspondencia Recibida Semestre I de 2020 |                  |                |                  |            |
|---|------------------|----------------|------------------|------------|
| Mes   | Radicado Inicial | Radicado Final | Total Documentos | Porcentaje |
| Enero                                       | 10000001         | 10000022       | 22               | 25,9%      |
| Febrero                                     | 10000023         | 10000052       | 30               | 35,3%      |
| Marzo                                       | 10000053         | 10000064       | 12               | 14,1%      |
| Abril                                       | 10000065         | 10000068       | 4                | 4,7%       |
| Mayo  | 10000069         | 10000077       | 9                | 10,6%      |
| Junio                                       | 10000078         | 10000085       | 8                | 9,4%       |
| Total Documentos no Radicados               |                  |                | 0                | 0,0%       |
| Total Documentos Recibidos                  |                  |                | 85               | 100%       |
| Promedio Documentos recibidos en el mes     |                  |                | 14               |            |

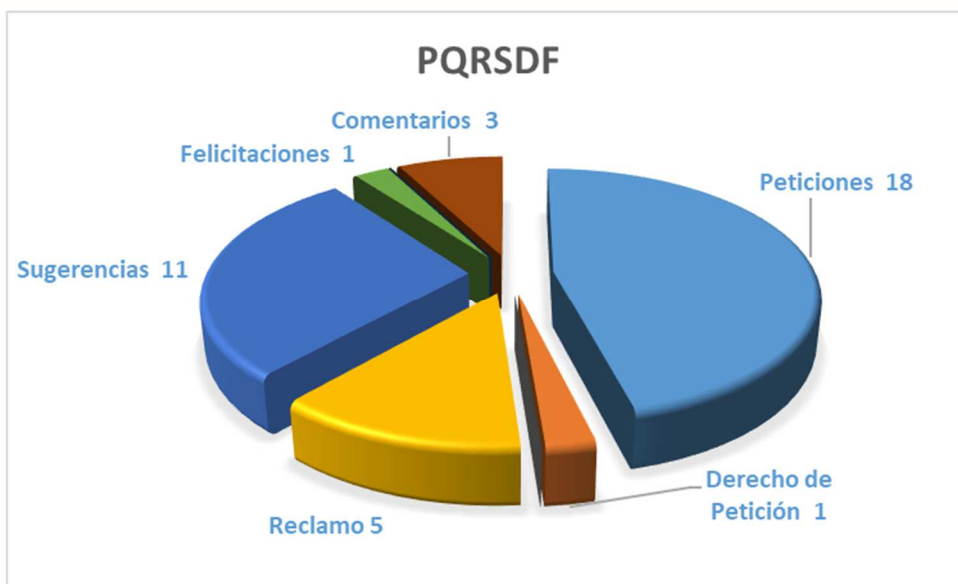


# MUSEO Casa de la Memoria

Para este período, se recibieron 85 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 14 documentos por mes,

## CONSOLIDADO PQRSDF 1° semestre del 2020

| PQRSDF Semestre I de 2020 |           |                 |          |
|---------------------------|-----------|-----------------|----------|
| PQR                       |           | SF              |          |
| Tipo de Trámite           | Cantidad  | Tipo de Trámite | Cantidad |
| Peticiones                | 18        | Sugerencias     | 11       |
| Derecho de Petición       | 1         | Felicitaciones  | 1        |
| Denuncias                 | 0         | Comentarios     | 3        |
| Quejas                    | 0         |                 |          |
| Reclamo                   | 5         |                 |          |
| Subtotal PQRD             | 24        | Subtotal SF     | 15       |
| <b>TOTAL PQRSF</b>        | <b>39</b> |                 |          |



# MUSEO Casa de la Memoria

Para este semestre de la vigencia 2020, se recibieron 85 documentos, de los cuales 24 son peticiones, reclamos y derechos de petición (28,3%) y 15 documentos son categorizados como sugerencias, comentarios o felicitaciones (17.7%).

## OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD 1° semestre del 2020

| Oportunidad de RespuestaPQRSDF Semestre I de 2020 |          |                           |                                    |                            |
|---|----------|---------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Tipo de Trámite                                   | Cantidad | Tiempo para dar respuesta | Numero de Respuestas extemporáneas | Días promedio de respuesta |
| Peticiones  | 18       | 15                        | 1                                  | 8                          |
| Derecho de Petición                               | 1        | 10                        | 0                                  | 9                          |
| Reclamos  | 5        | 15                        | 4                                  | 150                        |
| TOTAL PQRD  |          | 24                        |                                    |                            |
| PROMEDIO PQR                                      |          | 28%                       |                                    |                            |

Para el semestre, de las 18 Peticiones, 17 se le dieron respuesta oportuna y el único Derecho de petición, se le dio respuesta dentro del tiempo reglamentario.

### Observaciones:

- Una petición recibida desde el 17 de abril, al cierre de este informe, no se le había dado respuesta.
- Los 5 reclamos recibidos en el semestre, no obtuvieron respuesta, uno de ellos por ser anónimo.

### 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.
- Se requiere fortalecer las acciones desde la ventanilla única, para realizar el seguimiento al cumplimiento de las respuestas y generar alertas tempranas a los responsables y evitar posibles incumplimientos.

# MUSEO

## Casa de la Memoria

- 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 y que estas generen valor agregado para 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**

