

MUSEO

Casa de la Memoria

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE II 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 segundo 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 julio 1 y diciembre 31 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



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: esquema de asignación de responsabilidades que mejora y aclara las funciones y deberes en relación a riesgos y controles

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.

En el marco de la Emergencia sanitaria, este procedimiento, presentó algunas modificaciones temporales, a causa del cierre institucional, en esta situación, las observaciones de los usuarios fueron recibida de manera electrónica a través de los canales dispuestos.

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 a los cambios organizacionales y la dinámica del entorno.
 - 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, llegaran a los correos personales, asó mismo se presentó cambio de responsables de los correos institucionales, que generaron descoordinación a la hora de remitir para su radicación.
 - 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 PQRSD, amerita evaluación del proceso, designación de responsabilidades e incluso evaluar la centralización de canales. Estas claridades deben estar explícitas en el procedimiento documentado en el sistema integrado de gestión.
- ### 2. Seguimiento a la respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el semestre evaluado

DIRECCIÓN:

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

SÍGUENOS EN:



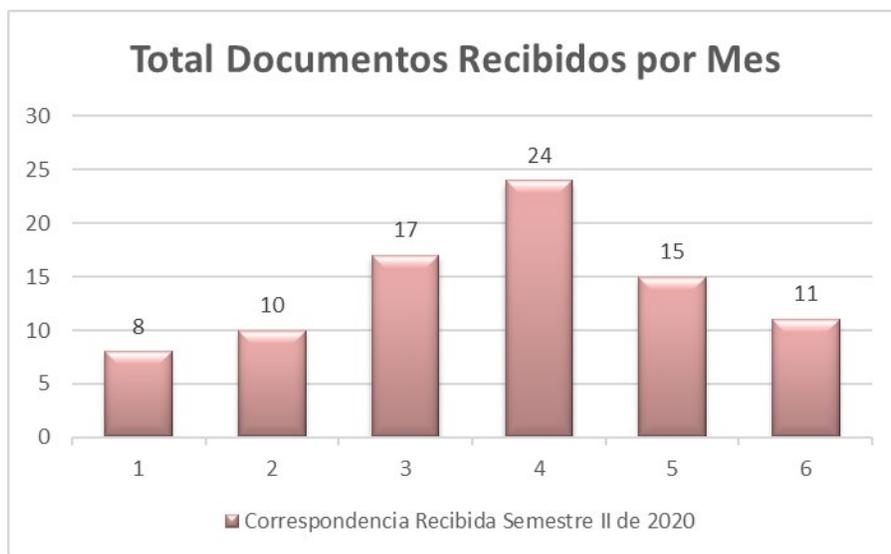
www.museocasadelamemoria.gov.co



MUSEO Casa de la Memoria

FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA – 2° semestre del 2020

Correspondencia Recibida Semestre II de 2020				
Mes	Radicado Inicial	Radicado Final	Total Documentos	Porcentaje
Julio	10000086	10000093	8	9,4%
Agosto	10000094	10000103	10	11,8%
Septiembre	10000104	10000120	17	20,0%
Octubre	10000121	10000144	24	28,2%
Noviembre	10000145	10000159	15	17,6%
Diciembre	10000160	10000170	11	12,9%
Total Documentos no Radicados			0	0,0%
Total Documentos Recibidos			85	100%
Promedio Documentos recibidos en el mes			14	

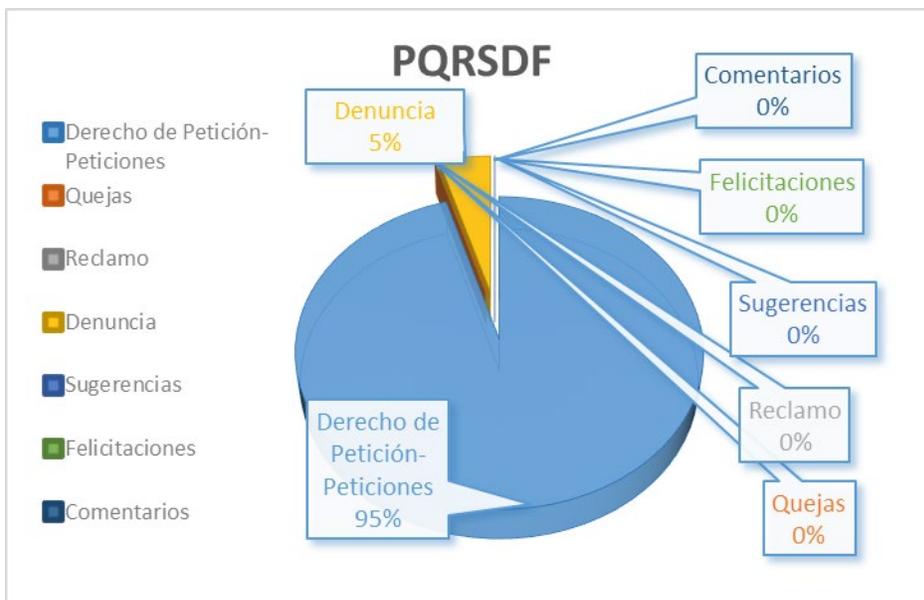


Para este período, se recibieron 85 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejan por correspondencia recibida alrededor de 14 documentos por mes,

MUSEO Casa de la Memoria

CONSOLIDADO PQRSDF 2° semestre del 2020

PQRSDF Semestre II de 2020			
PQR		SF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Derecho de Petición- Peticiónes	21	Sugerencias	0
Denuncias	1	Felicitaciones	0
Quejas	0	Comentarios	0
Reclamo	0		
Subtotal PQRD	22	Subtotal SF	0
TOTAL PQRSF	22		



Para este semestre de la vigencia 2020, se recibieron 85 documentos, de los cuales 21 son Derechos de petición-Peticiones y 1 denuncia (25,8%) y no se presentaron documentos categorizados como sugerencias, comentarios o felicitaciones

MUSEO Casa de la Memoria

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD 2° semestre del 2020

Oportunidad de RespuestaPQRSDF Semestre II de 2020				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición- Peticones	21	15	0	9
Denuncia	1	15	0	10
TOTAL PQRD		22		
PROMEDIO PQR		26%		

Para el semestre, de las 21 Derechos de Petición, 20 se le dieron respuesta oportuna y el único Derecho de petición, se le dio respuesta dentro del tiempo reglamentario, pero este con diferencia de 1 día.

La única denuncia, ha tenido el trámite interno correspondiente y sus respuestas oportunas al ente de control y a la Entidad Central.

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.

Se recomienda a nivel general, revisar el proceso, sus responsables, los canales, para llevar el registro si es posible como reporte de mercurio, y evaluar la pertinencia de centralizar y unificar, en el archivo, los canales para recibirlas las PQRSDF y contar con elementos de análisis para tomar acciones de mejora al proceso, en aras de fortalecer el relacionamiento con estos públicos.



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