

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE I  
VIGENCIA 2021  
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 2021 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 2021.

**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

**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.

## SEGUIMIENTO

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

A través de la ventanilla única, 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, fue evaluado, y se le realizaron algunos ajustes, en tal sentido debe ser integrado al Sistema de Gestión en la intranet y socializado con todo el personal.
- 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, en esta nueva realidad y con ocasión de la apertura con algunas restricciones se inhabilitó el buzón físico de sugerencias, el cual debe analizarse su reincorporación y puesta en funcionamiento.
- 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

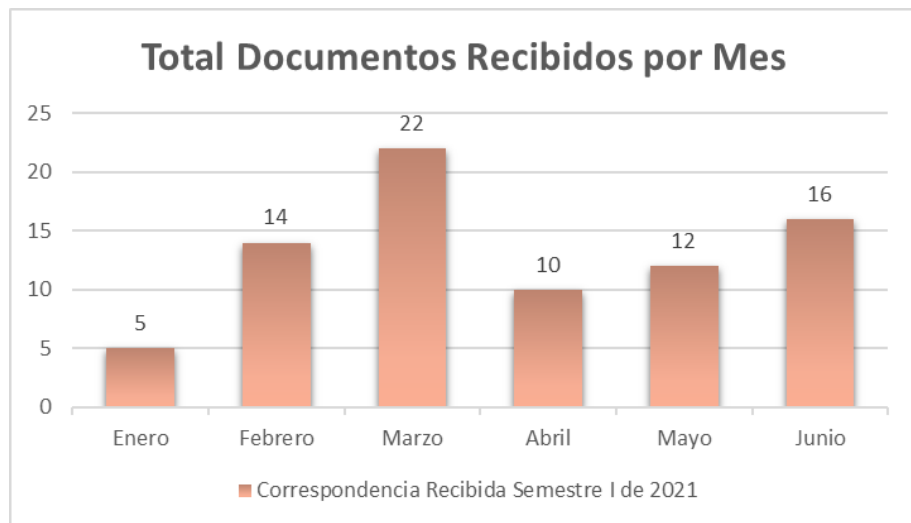
apoyo, esto hace necesario que a medida que se haga efectivo su ingreso, estos, conozcan e interioricen el procedimiento y logren realizar una buena gestión.

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

**FLUJO DE DOCUMENTOS  
CORRESPONDENCIA RECIBIDA  
1° semestre del 2021**

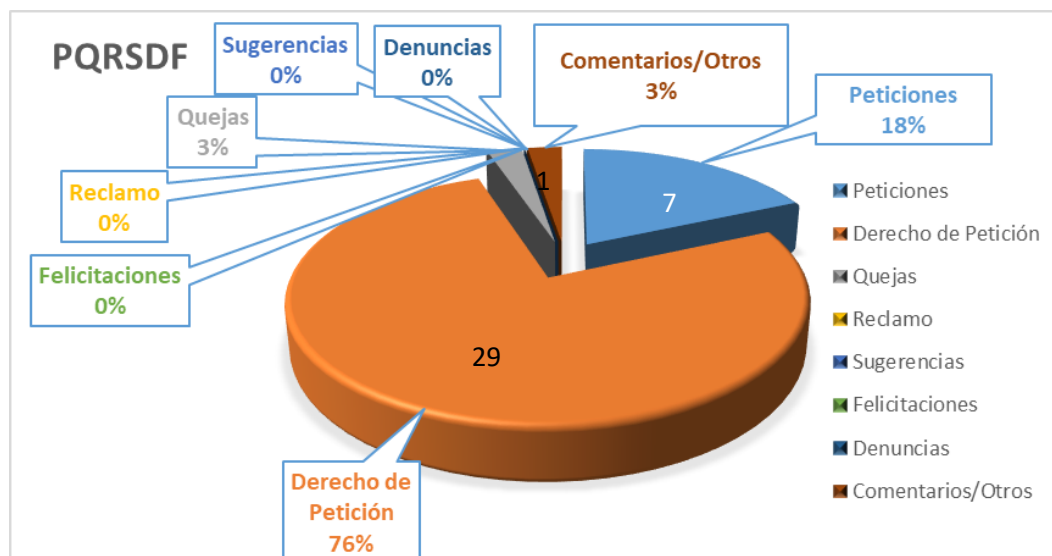
Correspondencia Recibida Semestre I de 2021				
Mes	Radicado Inicial	Radicado Final	Total Documentos	Porcentaje
Enero	202110000001	202110000005	5	6,3%
Febrero	202110000006	202110000019	14	17,7%
Marzo	202110000020	202110000041	22	27,8%
Abril	202110000042	202110000051	10	12,7%
Mayo	202110000052	202110000063	12	15,2%
Junio	202110000064	202110000079	16	20,3%
Total Documentos no Radicados			0	0,0%
Total Documentos Recibidos			79	100%
Promedio Documentos recibidos en el mes			13	

Para este período, se recibieron 79 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 13 documentos por mes,



**CONSOLIDADO PQRSDF  
1° semestre del 2021**

PQRSDF Semestre I de 2021			
PQR		SF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Peticiones	7	Sugerencias	0
Derecho de Petición	29	Felicitaciones	0
Denuncias	0	Comentarios/ Otros	1
Quejas	1		
Reclamo	0		
Subtotal PQRD	37	Subtotal SF	1
<b>TOTAL PQRSF</b>		<b>38</b>	



Para este semestre de la vigencia 2021, se recibieron 79 documentos, de los cuales 7 son peticiones (18%), 29 son derechos de petición (76%), 1 queja (3%) y 1 (3%) otro tipo de comunicación de nuestros usuarios no asociados a las PQRD

### OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD 1° semestre del 2021

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre I de 2021				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Peticiones	7	15	1	5
Derecho de Petición	29	10	0	9
Queja	1	15	0	9
TOTAL PQRD		37		
PROMEDIO PQR		47%		

Para el semestre evaluado, a todas las comunicaciones, se le dieron respuesta oportuna.

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