

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

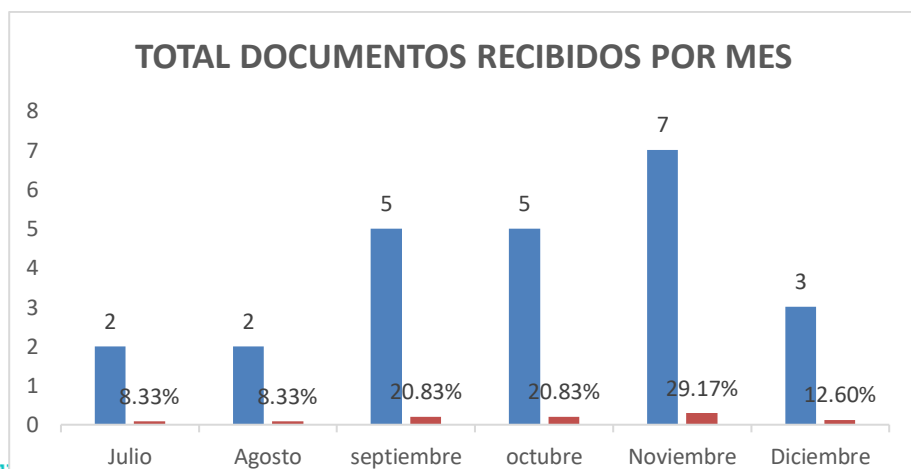
apoyo, esto hace necesario que a medida que se haga efectivo su ingreso, estos, conozcan e interioricen el procedimiento y logren realizar una buena gestión.

- 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 mismas 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
2° semestre del 2021**

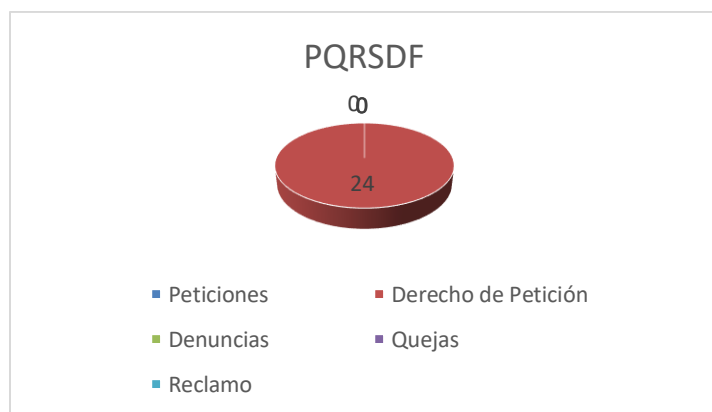
| Mes | Radicado Inicial | Radicado Final | Total Documentos | Porcentaje |
|---|------------------|----------------|------------------|------------|
| Julio | 202110000001 | 202110000005 | 2 | 8,33% |
| Agosto | 202110000006 | 202110000019 | 2 | 8,33% |
| septiembre | 202110000020 | 202110000041 | 5 | 20,83% |
| octubre | 202110000042 | 202110000051 | 5 | 20,83% |
| Noviembre | 202110000052 | 202110000063 | 7 | 29,17% |
| Diciembre | 202110000064 | 202110000079 | 3 | 12,6% |
| Total Documentos no Radicados | | | 0 | 0,0% |
| Total Documentos Recibidos | | | 24 | 100% |
| Promedio Documentos recibidos en el mes | | | 4 | |

Para este período, se recibieron 24 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron para este semestre por correspondencia recibida alrededor de 4 documentos por mes,



**CONSOLIDADO PQRSDF
2° Semestre del 2021**

| PQRSDF Semestre II de 2021 | | | |
|----------------------------|-----------|--------------------|----------|
| PQR | | SF | |
| Tipo de Trámite | Cantidad | Tipo de Trámite | Cantidad |
| Peticiones | 0 | Sugerencias | 0 |
| Derecho de Petición | 24 | Felicitaciones | 0 |
| Denuncias | 0 | Comentarios/ Otros | 0 |
| Quejas | 0 | | |
| Reclamo | 0 | | |
| Subtotal PQRD | 24 | Subtotal SF | 0 |
| TOTAL PQRSF | 24 | | |



Para este semestre de la vigencia 2021, se recibieron 24 documentos, de los cuales 0 son peticiones (0%), 24 son derechos de petición (100%), 0 queja (0%) y 0 (0%) otro tipo de comunicación de nuestros usuarios no asociados a las PQRD

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD
2° semestre del 2021

| Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre II de 2021 | | | | |
|---|----------|---------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Tipo de Trámite | Cantidad | Tiempo para dar respuesta | Numero de Respuestas extemporáneas | Días promedio de respuesta |
| Peticiones | 0 | 15 | 0 | 0 |
| Derecho de Petición | 24 | 10 | 0 | 9 |
| Queja | 0 | 15 | 0 | 0 |
| TOTAL PQRD | | 24 | | |
| PROMEDIO PQR | | 100% | | |

Para el semestre evaluado, a todos los derechos de petición, se le dieron respuesta oportuna.

DELIA INES SOLANO ESTRADA
Profesional Universitario Control Interno
MUSEO CASA DE LA MEMORIA