

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE I
VIGENCIA 2022
MUSEO CASA DE LA MEMORIA**

La oficina de Control interno, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno-SICI presenta el informe consolidado de la gestión realizada de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el primer semestre de la vigencia de 2022 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 03 y junio 30 de 2022.

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: Página Web (Formulario electrónico), Buzón de Sugerencias, telefónicamente, presenciales, correo institucional o físico.

Canal	Modo de contacto
Físico	Línea telefónica: 5202020 ext.126 ; toda correspondencia, documentos o escritos.
Virtual	Correos electrónicos: contacto@museocasadelamemoria.gov.co pqrsf@museocasadelamemoria.gov.co
	Sitio web: https://www.museocasadelamemoria.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de Atención al usuario ubicada en el tercer piso.
Buzones	En el primer y segundo piso de la entrada al museo se encuentran ubicados los buzones y se facilitan los formatos, donde los usuarios pueden consignar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, para dar respuestas a estas manifestaciones dentro de los términos de ley. Se hace recorrido por los buzones semanal y se realiza la respectiva gestión para dar respuesta a lo solicitado por los usuarios dentro de los términos de ley.

SEGUIMIENTO

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

Control interno ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentran que están en pleno uso y en funcionamiento sistemático. El museo promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, la ventanilla única, redes sociales, correos electrónicos, pagina WEB. 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 el objetivo es verificar la oportunidad y calidad del proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como la operación de la Oficina de Atención al Usuario del MCM, del período comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2022.

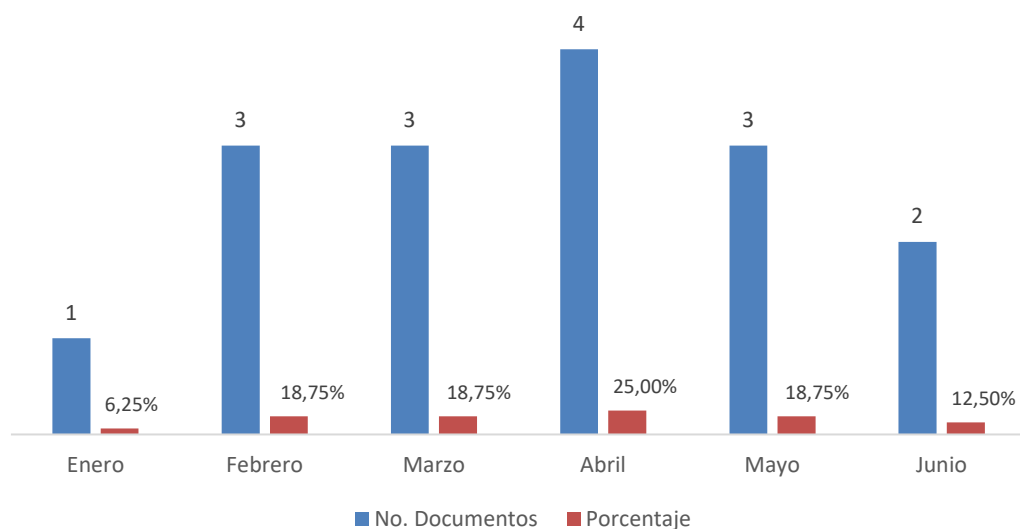
2. Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el semestre evaluado

FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA 1° Semestre del 2022

Mes	Radicado Inicial	Radicado Final	Total Documentos	Porcentaje
Enero	202210000002	202210000002	1	6,25%
Febrero	202210000006	202210000009	3	18,75%
Marzo	202210000020	202210000026	3	18,75%
Abril	202210000027	202210000041	4	25,00%
Mayo	202210000054	202210000059	3	18,75%
Junio	202210000067	202210000072	2	12,50%
Total Documentos no Radicados				
Total Documentos Recibidos			16	100,00%
Promedio Documentos recibidos en el mes				

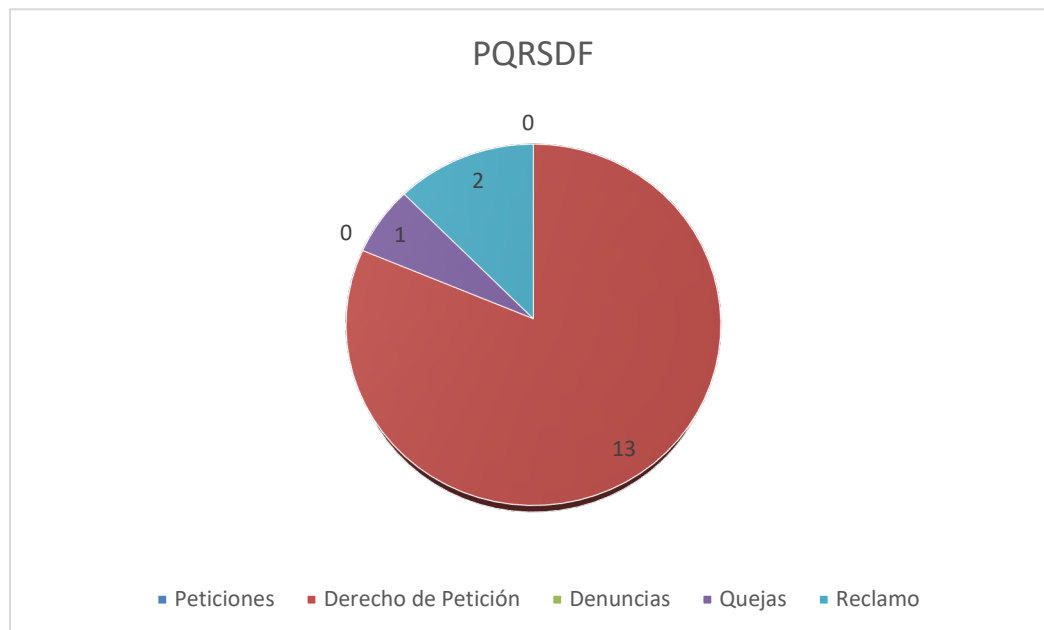
Para este período, se recibieron 16 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron para este semestre por correspondencia recibida alrededor de 2,67 documentos por mes,

DOCUMENTOS RECIBIDOS POR MES



**CONSOLIDADO PQRSDF
1° Semestre del 2022**

PQRSDF Semestre I de 2022			
PQR		SF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Peticiones	0	Sugerencias	0
Derecho de Petición	13	varios	0
Denuncias	0	Felicitaciones	0
Quejas	1		
Reclamo	2		
Subtotal PQRD	16	Subtotal SF	0
TOTAL PQRSF	16		

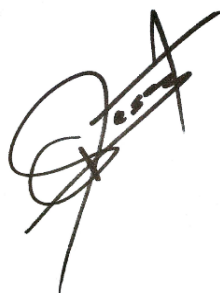


Para este I semestre de la vigencia 2022, se recibieron 16 documentos, de los cuales: 0 son peticiones (0%), 13 son derechos de petición (81,25%), 1 queja (6,25%) y 2 (12,5%) Reclamos.

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD
1° semestre del 2022

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre I de 2022				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Peticiones	0	15	0	0
Derecho de Petición	13	10	0	8
Queja	1	15	0	0
Reclamos	2			
TOTAL PQRD		16		
PROMEDIO PQR		100%		

Para el semestre evaluado, a todos los derechos de petición, quejas y reclamos, se les dieron respuesta oportuna.



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