INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE II 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 segundo 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 Julio 01 y diciembre 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 yatención de riesgos, que mejora y aclara las funciones y deberes en relación con el riesgo y el control (Esquema de asignación de responsables).

1. ***Fundamento Normativo.***

1.1 Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Congreso de la República. ” Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos Para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

1.2 Decreto 1083 de 26 de mayo de 2015. Departamento Función Pública.” Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

Capítulo 2. Instancias de articulación y sus competencias. Artículo 2.2.21.2.5 Evaluadores. Numeral e) Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana.

1.3 Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Congreso de la República. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

Título II. Derecho Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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@museocasadelamenoria.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 segundo piso de la entrada al museo se encuentran ubicado el buzón 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.

Tabla 1 Modo de contacto

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 desempeñoy 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 julio y 30 de diciembre de 2022.

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

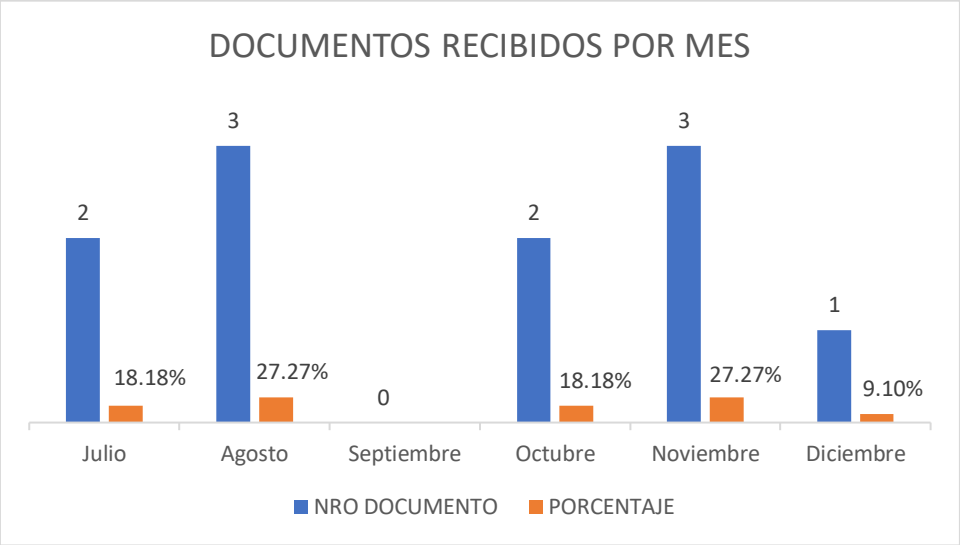
FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA

II Semestre del 2022

Mes	Radicado Inicial	Radicado Final	Total Documentos	Porcentaje
Julio	202210000091	202210000095	2	18,18%
Agosto	202210000103	202210000111	3	27,27%
Septiembre	-	-	0	
Octubre	202210000130	202210000131	2	18,18%
Noviembre	202210000149	202210000160	3	27,27%
Diciembre	202210000169	202210000169	1	9,10%
Total Documentos no Radicados				
Total Documentos Recibidos			11	100,00%
Promedio Documentos recibidos en el mes			2	

Tabla 2 Flujo de documentos

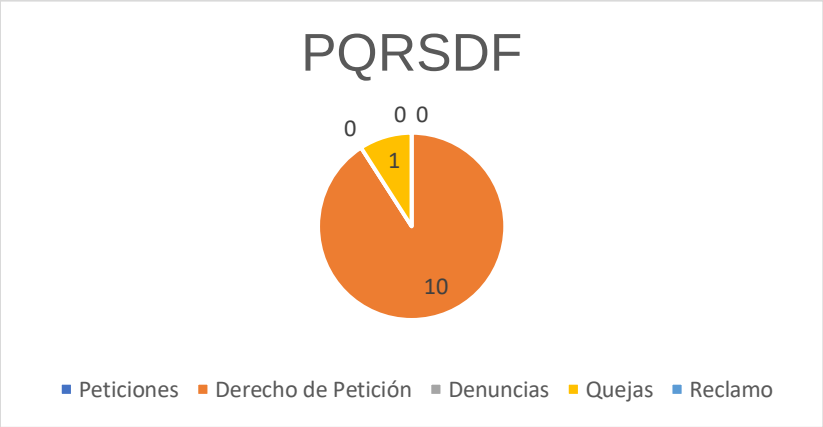
Para este período, se recibieron 11 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria,es bajo; ya que en promedio se manejaron para este II semestre por correspondencia recibida, alrededor de 1,8 documentos por mes.



CONSOLIDADO PQRSDF
II Semestre del 2022

PQRSDF Semestre II de 2022			
PQR		SF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Peticiones	0	Sugerencias	0
Derecho de Petición	10	varios	0
Denuncias	0	Felicitaciones	0
Quejas	1		
Reclamo	0		
Subtotal PQRD	11	Subtotal SF	0
TOTAL PQRSF	11		

Tabla 3 Consolidado



Para este II semestre de la vigencia 2022, se recibieron 11 documentos, de los cuales: 10 son derechos de petición (90,90%), 1 queja (9,10%).

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	10	15	0	10
Queja	1	15	0	0
Reclamos	0			
TOTAL PQRD	11			
PROMEDIO PQR	100%			

Para el semestre evaluado, a todos los derechos de petición, se le dio respuesta, es de resaltar que hubo un derecho de petición que se le dio respuesta extemporánea y la queja interpuesta por un ciudadano, no se dio respuesta toda vez que no dejo, dirección teléfono o correo alguno.

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