

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE I  
VIGENCIA 2023  
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 2023 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 01 y junio 30 de 2023.

**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).

### 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
<b>Físico</b>	Línea telefónica: 5202020 ext.126 ; toda correspondencia, documentos o escritos.
<b>Virtual</b>	Correos electrónicos: contacto@museocasadelamemoria.gov.co pqrsf@museocasadelamemoria.gov.co
	Sitio web: https://www.museocasadelamemoria.gov.co
<b>Presencial</b>	Proceso personalizado en la oficina de Atención al usuario ubicada en el tercer piso.
<b>Buzones</b>	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, denuncias 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 buzón, la ventanilla única, redes sociales, correos

electrónicos, página 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, denuncias 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 2023.

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

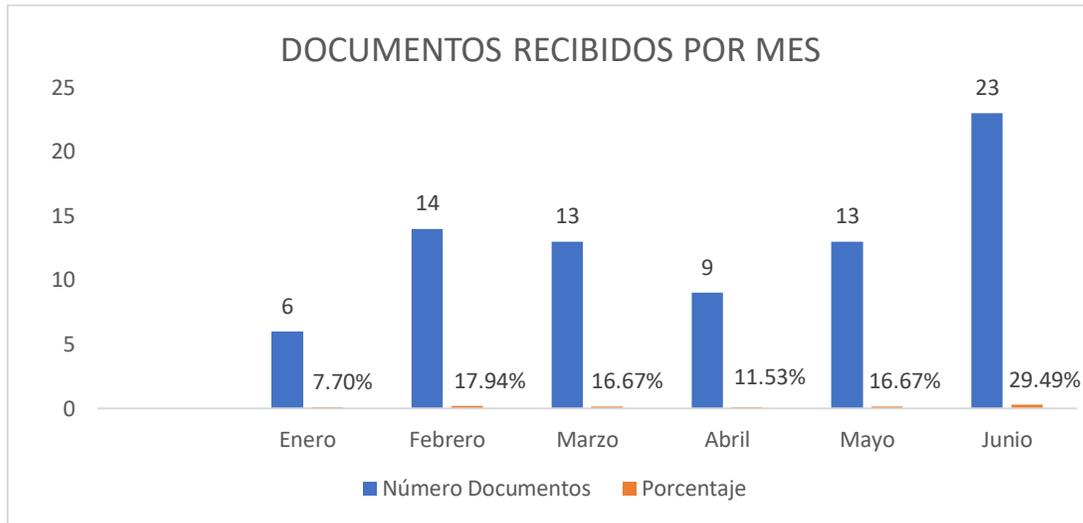
## FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA I Semestre del 2023

Mes	Radicado Inicial Recibidos	Radicado Final Recibidos	Radicado Inicial internos	Radicado Final internos	Total Documentos	Porcentaje
Enero	202310000001	202230000006			6	7,70%
Febrero	202310000007	202310000018	202320000001	202320000002	14	17,94%
Marzo	202310000019	202310000029	202320000003	202320000004	13	16,67%
Abril	202310000030	202310000038	202320000005		9	11,53%
Mayo	202210000039	202210000049	202320000006	202320000007	13	16,67%
Junio	202210000050	202210000072			23	29,49%
Total Documentos no Radicados						
Total Documentos Recibidos					78	100,00%
Promedio Documentos recibidos en el mes						

Tabla 2 Flujo de documentos

Para este período, se recibieron 78 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron para este Primer semestre por

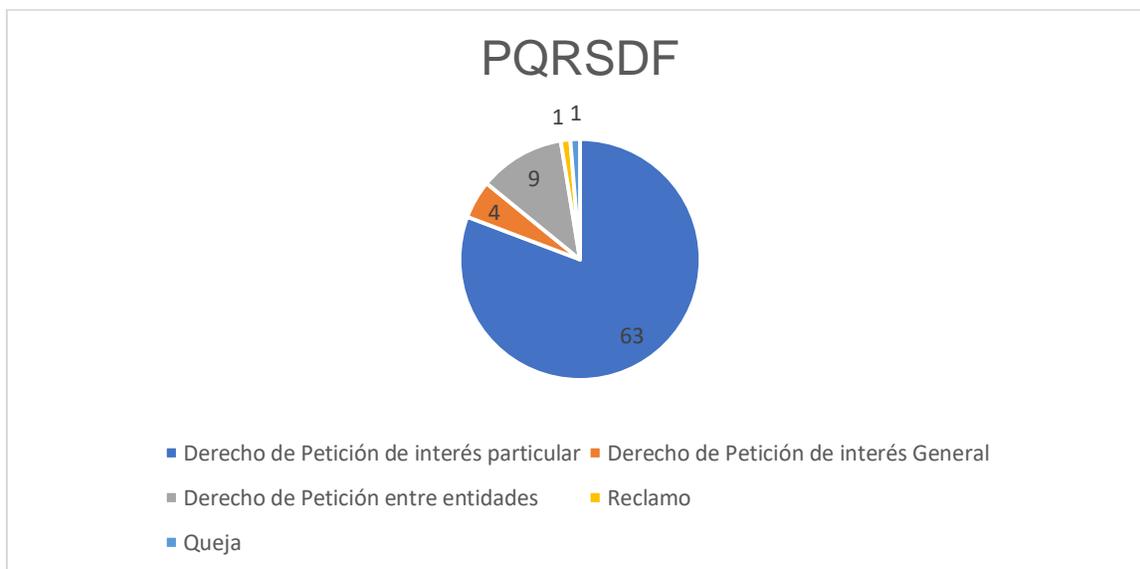
correspondencia recibida, alrededor de 13 documentos por mes.



**CONSOLIDADO PQRSDF  
I Semestre del 2023**

PQRSDF Semestre I de 2023			
PQR		SDF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Derecho Petición interés particular	63	Sugerencias	0
Derecho de Petición interés general	4	Denuncias	0
Derecho de petición entre entidades	9	Felicitaciones	0
Quejas	1		
Reclamo	1		
Subtotal PQRD	78	Subtotal SF	0
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>78</b>		

Tabla 3 Consolidado



Para este primer semestre de la vigencia 2023, se recibieron setenta y ocho (78) documentos (100%); de los cuales: sesenta y tres (63) documentos son peticiones de interés particular (80,77), cuatro (4) son derechos de petición interés general (5,13%), nueve (9) derechos de petición entre entidades (11,54%); un (1) reclamo (1,28%) y una (1) queja (1,28%).

**OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD  
1° semestre del 2023**

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre I de 2023				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición de interés particular	63	15	10	9
Derecho de Petición de interés General	4	15	0	0
Derecho de Petición entre entidades	9	10	0	0
Quejas	1	15	0	0
Reclamos	1	15	1	0
<b>TOTAL PQRDF</b>		<b>78</b>		
<b>PROMEDIO PQRDF</b>		<b>100%</b>		

Para el Primer semestre evaluado, de los 63 derechos de petición de interés particular que se recibieron, diez (10) se le dio respuesta extemporánea y cincuenta y tres se le dio respuesta oportuna.

En cuanto a los cuatro (4) Derechos de Petición de interés General, nueve (9) Derecho de Petición entre entidades y una (1) queja recibida, a todas se le dio respuesta de manera oportuna. Y con respecto a un (1) reclamo recibido, aún no vence el término legal para dar la respectiva respuesta.



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