

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SEMESTRE II
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 segundo semestre de la vigencia de 2023 de las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios, canalizados por la ventanilla única.

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 hasta diciembre 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
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 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 julio hasta 30 de diciembre de 2023.

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

FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA

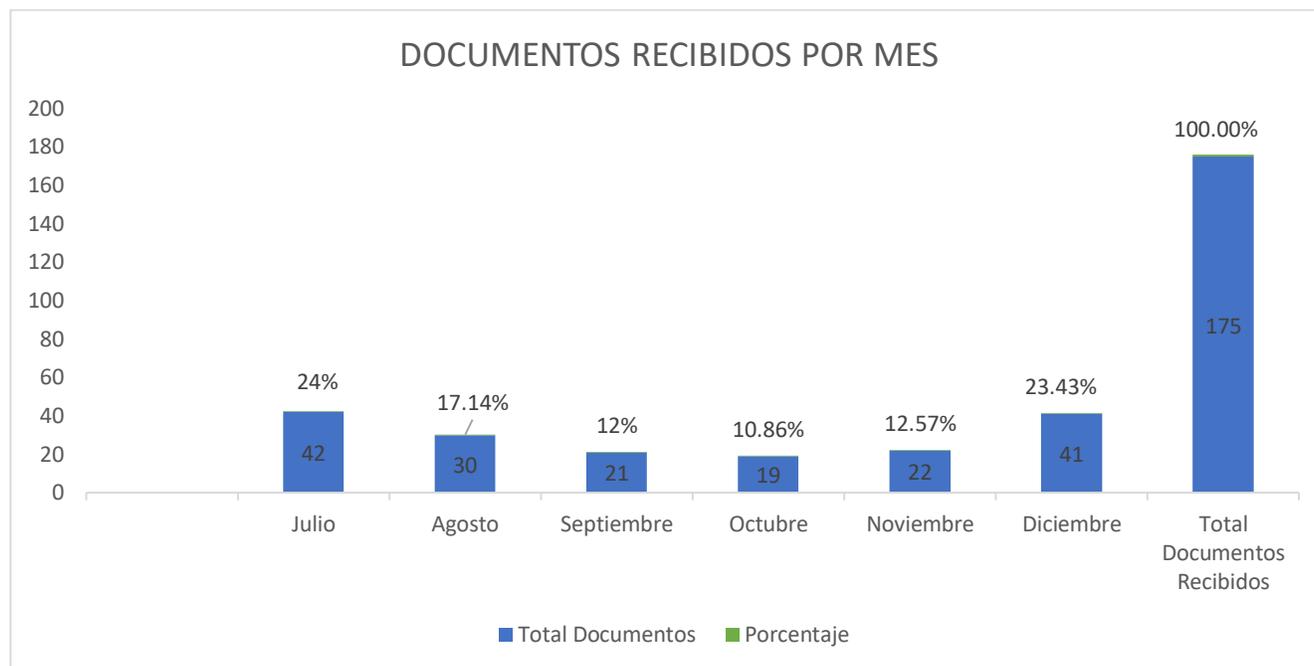
II Semestre del 2023

Mes	Radicado Inicial Recibidos	Radicado Final Recibidos	Radicado Inicial internos	Radicado Final internos	Total Documentos	Porcentaje
Julio	202310000073	202230000091	202320000008	202320000009	42	24,00%
Agosto	202310000092	202310000105	202320000010	202320000011	30	17,14%
Septiembre	202310000106	202310000113	202320000012	202320000012	21	12,00%
Octubre	202310000114	202310000121	0	0	19	10,86%
Noviembre	202210000122	202210000131	202320000013	202320000015	22	12,57%
Diciembre	202210000132	202210000145	202320000016	202320000023	41	23,43%
Total Documentos no Radicados						
Total Documentos Recibidos					175	100,00%
Promedio Documentos recibidos en el mes						

Tabla 2 Flujo de documentos

Para este II Semestre, se recibieron 175 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la

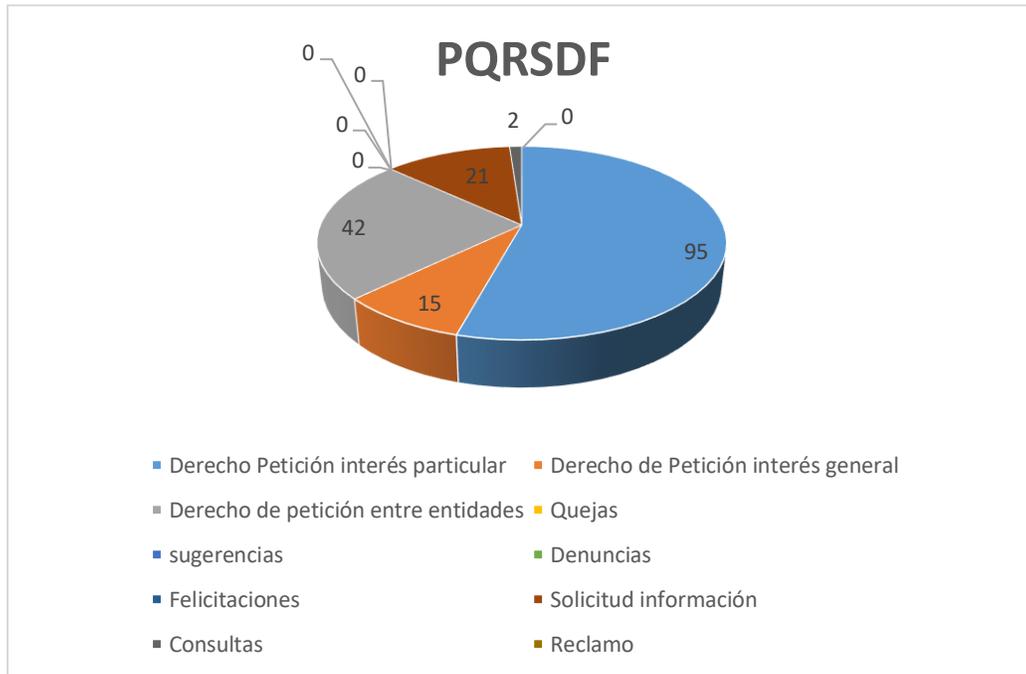
Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron para este Segundo semestre por correspondencia recibida, alrededor de 29 documentos por mes.



**CONSOLIDADO PQRSDF
II Semestre del 2023**

PQRSDF Semestre II de 2023			
PQR		SDF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Derecho Petición interés particular	95	Sugerencias	0
Derecho de Petición interés general	15	Denuncias	0
Derecho de petición entre entidades	42	Felicitaciones	0
Quejas	0	Consultas	2
Reclamo	0	Solicitud de Información	21
Subtotal PQRD	152	Subtotal SF	23
TOTAL PQRSDF	175		

Tabla 3 Consolidado



Para este segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron ciento setenta y cinco (175) documentos (100%); de los cuales: Noventa y cinco (95) documentos son peticiones de interés particular (54,29%), Quince (15) son derechos de petición interés general (8,57%), cuarenta y dos (42) derechos de petición entre entidades (24%); cero (0) reclamo, cero (0) quejas, dos (2) consultas (1.14%) y veintiuno (21) solicitudes de información (12%).

**OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF
2° semestre del 2023**

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre II de 2023				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición de interés particular	95	15	12	5
Derecho de Petición de interés General	15	15	0	0
Derecho de Petición entre entidades	42	10	3	63
Quejas	0	15	0	0
Reclamos	0	15	0	0
Consultas	2		0	
Solicitud de información	21		2	7
TOTAL PQRDF		175		
PROMEDIO PQRDF		100%		

Para el Segundo semestre evaluado, de los 95 derechos de petición de interés particular que se recibieron, doce (12) se le dio respuesta extemporánea y ochenta y tres se le dio respuesta oportuna. En cuanto a los cuarenta y dos (42) Derechos de Petición entre entidades, se dio respuesta extemporánea a tres (3) y a treinta y nueve se le dio respuesta oportuna; y de las 21 Solicitudes de información, a dos (2) se le dio respuesta extemporánea y diecinueve fueron oportunas; De los quince (15) derechos de Petición de interés general y las dos (2) consultas recibidas, a todos se le dio respuesta de manera oportuna. Y con respecto a Quejas y reclamos no se recibió en este semestre ninguna.



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