

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
I SEMESTRE 2025
MUSEO CASA DE LA MEMORIA**

1. Introducción

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 2025 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 enero 02 hasta junio 30 de 2025.

2. 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).

3. Fundamentos Normativos

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.

4. 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 el buzón cada día por parte de Gestión Documental 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

5. Seguimiento

5.1 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 02 de enero hasta 30 de junio de 2025.

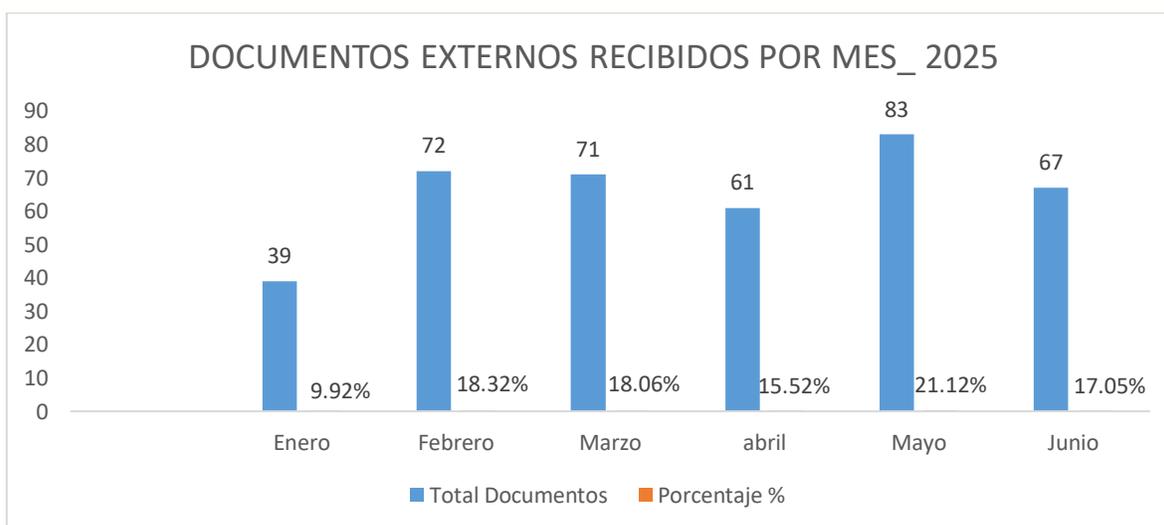
5.2 Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el semestre evaluado.

FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA I Semestre del 2025

Mes	Radicado Inicial Recibidos	Radicado Final Recibidos	Total Documentos	Porcentaje %
Enero	202510000001	202510000039	39	9,92
Febrero	202510000040	202510000111	72	18,32
Marzo	202510000112	202510000182	71	18,06
abril	202510000183	202510000243	61	15,52
Mayo	202510000244	202510000326	83	21,12
Junio	202510000327	202510000393	67	17,05
Total Documentos no Radicados				
Total Documentos Recibidos			393	100%
Promedio Documentos recibidos en el mes			65	

Tabla 2 Flujo de documentos

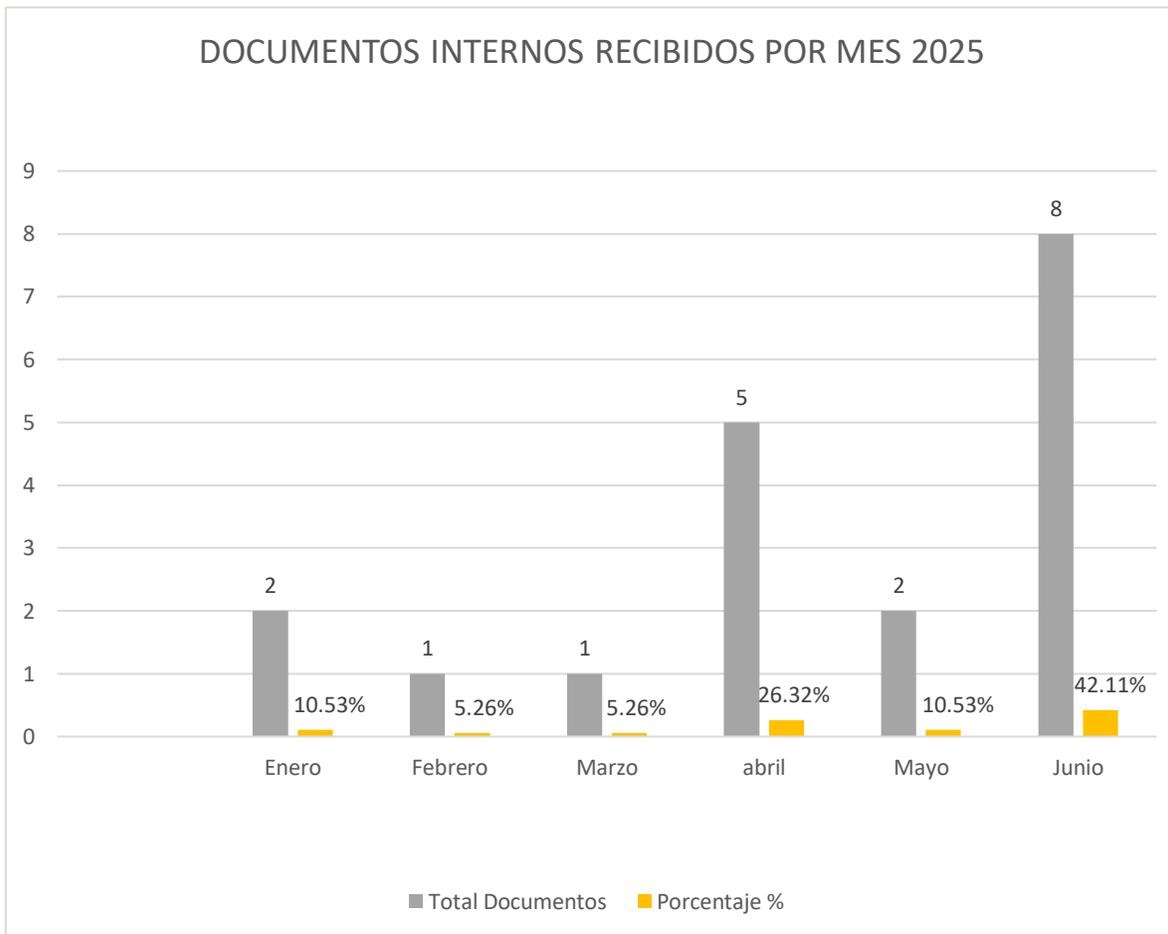
Para este Primer Semestre, se recibieron 393 documentos externos, el flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron por correspondencia recibida, alrededor de 65,5 documentos por mes.



FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA INTERNA I Semestre del 2025

Mes	Radicado Inicial Interna	Radicado Final interna	Total Documentos	Porcentaje %
Enero	202520000001	202520000002	2	10,53
Febrero	202520000003	202520000003	1	5,26
Marzo	202520000006	202520000006	1	5,26
abril	202520000008	202520000015	5	26,32
Mayo	202520000016	202520000018	2	10,53
Junio	202520000020	202520000028	8	42,11
Total Documentos Recibidos Internos			19	100
Promedio Documentos recibidos en el mes			3	

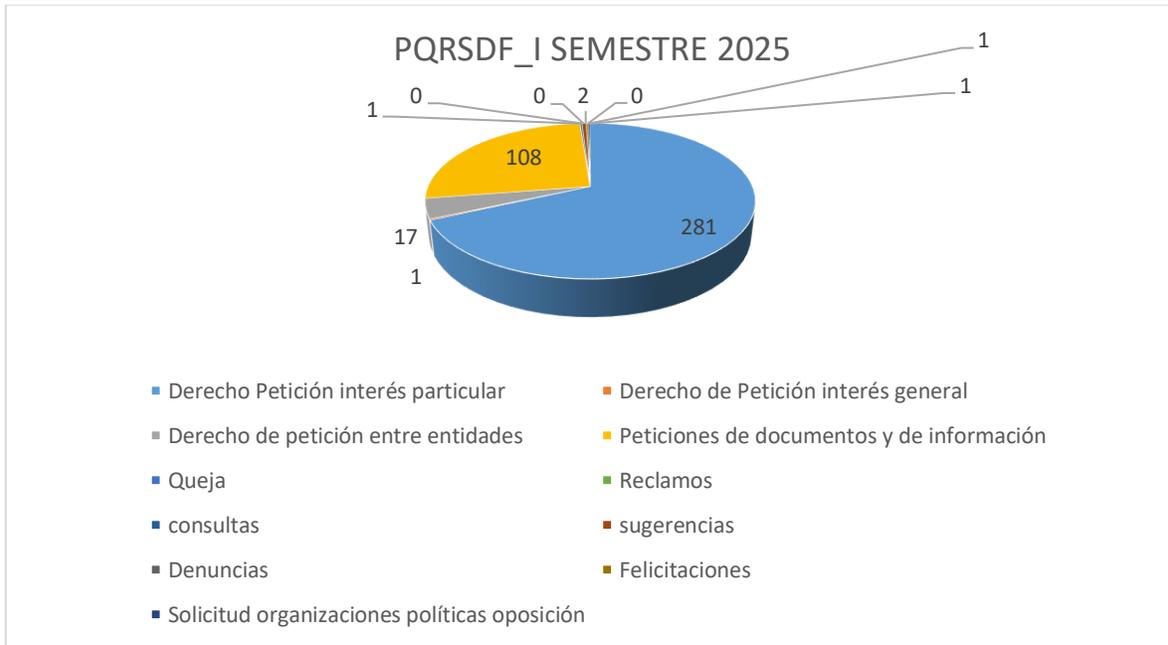
Para este Primer semestre, se recibieron 19 documentos internos, el flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es bajo; ya que en promedio se manejaron por correspondencia interna recibida, alrededor de 3 documentos por mes.



**CONSOLIDADO PQRSDF
I Semestre del 2025**

PQRSDF Semestre I 2025			
PQR		SDF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Derecho Petición interés particular	281	Sugerencias	2
Derecho de Petición interés general	1	Denuncias	0
Derecho de petición entre entidades	17	Felicitaciones	1
Peticiones de documentos y de información	108	Consultas	0
Queja	1	Solicitud organizaciones políticas oposición	1
Reclamos	0		
Subtotal PQRD	408	Subtotal SF	4
TOTAL PQRSDF	412		

Tabla 3 Consolidado



Para el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron Cuatrosientos doce (412) documentos, de los cuales 393 son externos y 19 internos que equivalen al (100%).

Doscientos ochenta y uno (281) documentos son peticiones de interés particular (68,20%), uno (1) son derechos de petición interés general (0,24%), diez y siete (17) derechos de petición entre entidades (4,13%); ciento ocho (108) Peticiónes de documentos y de información (26,21%); cero (0) reclamo; cero (0) denuncias, cero (0) consultas, una (1) queja (0,24%); dos (2) sugerencias (0,49%) y una (1) felicitación (0,24%) y una (1) solicitud de organizaciones políticas oposición.

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF
1° semestre del 2025

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre I de 2025				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición de interés particular	281	15 días hábiles	0	0
Derecho de Petición de interés General	1	15 días hábiles	0	0
Derecho de Petición entre entidades	17	10 días hábiles	0	0
Peticiones de documentos y de información	108	10 días hábiles	0	0
Quejas	1	15 días hábiles	0	0
Reclamos	0	15 días hábiles	0	0
Consultas	0	30 días hábiles	0	0
Denuncias	0	15 días hábiles	0	0
Felicitaciones	1	15 días hábiles	0	0
Sugerencias	2	15 días hábiles	0	0
Solicitud organizaciones políticas oposición	1	10 días hábiles	0	0
Total PQRDF	412			
Total N° respuestas extemporaneas	0			
Promedio PQRDF	100%			

Para el primer semestre evaluado, de los 281 derechos de petición de interés particular que se recibieron, se le dieron respuesta oportuna a todos.

En cuanto a los diez y siete (17) Derechos de Petición entre entidades, ciento ocho (108) Peticiones de documentos y de información, uno (1) Derechos de petición de interés general, una (1) solicitud de organizaciones políticas y oposición, una (1) queja, dos (2) sugerencias, todas se les dio respuesta oportuna y con respecto a reclamos, denuncias, no se recibió en este I semestre ninguna. Se recibió una (1) Felicitación.

El 100% de las PQRSDF recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron contestadas oportunamente.

Aspectos para resaltar.

Para este primer semestre del 2025, se observaron acciones de mejora tendiente a la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, una respuesta oportuna a los derechos de petición garantiza el ejercicio efectivo de este derecho fundamental y evita consecuencias negativas para la entidad que cumple funciones públicas, como la presunción de omisión, la configuración de falta disciplinaria y sanciones.

CONCLUSIONES

- Se verificó la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSDF, interpuestas por las partes interesadas. Según la normatividad vigente aplicable, se pudo constatar mejoras en las respuestas oportunas en un 100%.
- Se debe continuar con los controles implementados para alertar posibles demoras en los tiempos de respuestas, y así, evitar posibles acciones constitucionales como tutelas, por no dar respuesta oportuna a las peticiones.
- Se debe seguir motivando a los responsables de dar respuesta a las peticiones que hagan las partes interesadas, y que estas sean oportunas, en aras de que a futuro no tengamos ninguna solicitud que supere los términos de Ley.
- La respuesta oportuna y de fondo a un derecho de petición es un reflejo del cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y buena fe que deben regir la actuación de las entidades públicas.

- Una respuesta oportuna a los derechos de petición, permite que no se configure la presunción de omisión, Evita sanciones disciplinarias para los servidores públicos, Fortalece la confianza ciudadana, Garantiza la efectividad de otros derechos fundamentales, garantiza el cumplimiento de los principios de la administración pública.
- La respuesta oportuna y de fondo a un derecho de petición es un reflejo del cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y buena fe que deben regir la actuación de las entidades públicas.



DELIA INÉS SOLANO ESTRADA

Jefe de oficina Control Interno

Museo Casa de la Memoria