



CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL
PQRSDF 2026

MUSEO
Casa de la Memoria



Alcaldía de Medellín
Dentro de
Ciencia, Tecnología e Innovación

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Museo Casa de la Memoria, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a efectos de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía interpuso durante el primer semestre de 2026.

El Museo Casa de la Memoria cuenta con diferentes herramientas (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial y buzón PQRS) que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, a procura que las dependencias emitan una respuesta de fondo.

En tal sentido, el seguimiento y evaluación al tratamiento dado a las PQRSDF, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por la Atención al Usuario del Museo Casa de la Memoria para la vigencia 2026.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos y las demás partes interesadas interpusieron durante los dos primeros trimestres de 2026 ante el Museo Casa de la Memoria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante el Museo Casa de la Memoria, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2026 corresponden principalmente a la actividad misional del Museo Casa de la Memoria, esto es, las relacionadas con la oferta de servicios culturales, visitas guiadas y uso de espacios.

MUSEO Casa de la Memoria	INFORME PQRSDF
PRIMER SEMESTRE 2026	

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“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”*.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno del Museo Casa de la Memoria, presenta el informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción (PQRSDF), correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2026.

La Atención al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria, integra las diferentes herramientas, con la que cuenta la Entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, correo electrónico

(604) 520 20 20, Ext. 100
Calle 51 #36 - 66, Parque Bicentenario
Medellin, Colombia

www.museocasadelamemoria.gov.co



Alcaldía de Medellín
Ciudad de
Ciencia, Tecnología e Innovación

PRIMER SEMESTRE 2026

contacto@museocasadelamemoria.gov.co se recibió la gran mayoría de comunicaciones, atención presencial y buzón de PQRSDF, de estas se contabilizó durante el primer semestre **261** registros.

Petición	Queja	Feliciones	Reclamo	Denuncia	Solicitud	Total PQRSDF
259	1	1	0	0	0	261
99,23	0,38	0,38	0	0	0	100%

En tal sentido, el presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

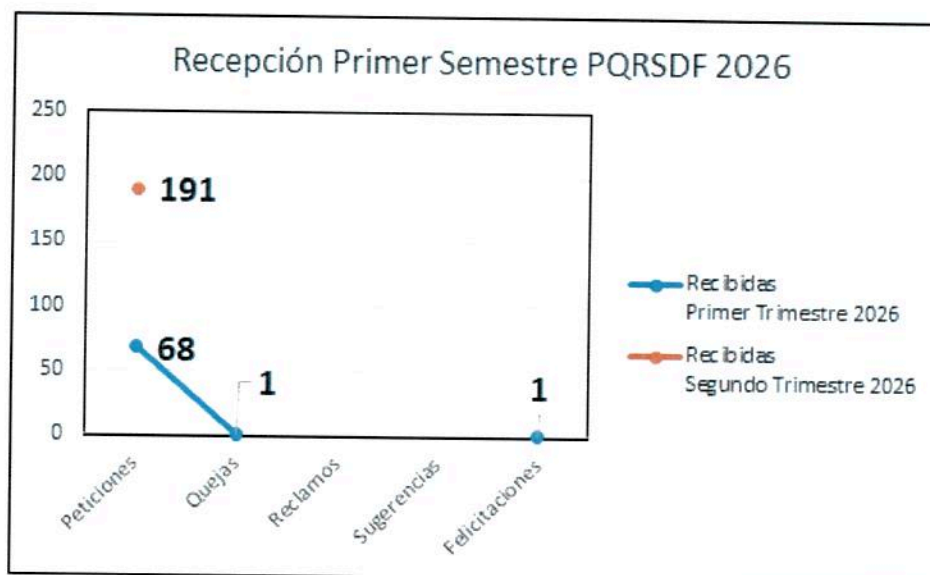
Se recibió (1) una queja durante el primer trimestre, ingresada por taquilla presencial. Dicha queja corresponde a una averiguación disciplinaria iniciada por la Personería Municipal de Medellín contra un contratista de la entidad. En razón a la naturaleza jurídica de este proceso, la respuesta se encuentra en trámite y su resolución está sujeta a los tiempos y procedimientos propios del ente de control, por lo que no genera un incumplimiento de términos atribuible al Museo Casa de la Memoria.

Se recibió (1) una felicitación, depositada a través del buzón de PQRSF del Museo. El reconocimiento fue realizado por un ciudadano extranjero, quien valoró positivamente el espacio que ofrece el Museo para conocer y reflexionar sobre la historia del conflicto armado colombiano. Esta felicitación reafirma la proyección internacional del Museo Casa de la Memoria como referente cultural y de memoria histórica.

5.1 Control y seguimiento a las PQRSDF

Para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, la Atención al Usuario del Museo Casa de la Memoria, dentro de la información remitida a la Oficina de Control Interno (que sirvió como insumo para la elaboración del presente informe), reportó que durante el primer semestre de 2026 se presentaron **261** registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:

PRIMER SEMESTRE 2026



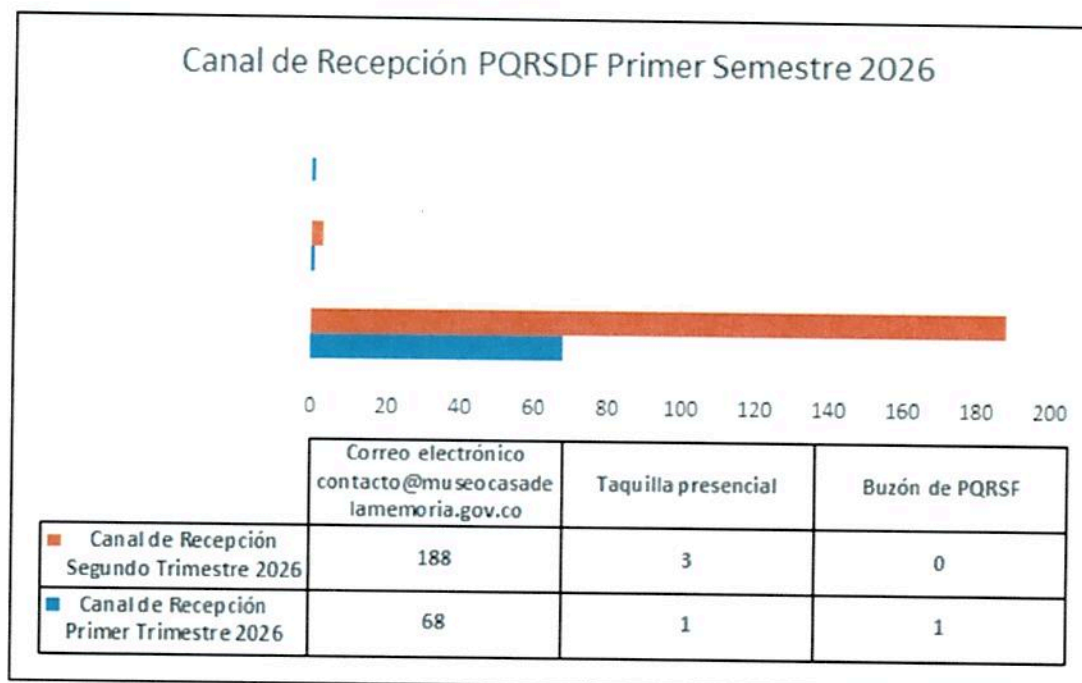
Se recibió (261) peticiones durante el primer semestre, enfocadas en dos temas principales relacionados con la actividad misional del Museo como, académico y turístico que genera el Museo Casa de la Memoria como espacios de memoria histórica y reconciliación.

5.2. Consolidado de las PQRSDF ingresadas por canales de recepción

Dentro del informe efectuado por la recepción de atención al usuario, se indicó que, los temas con mayor concurrencia es el refleja del alto nivel de interés sobre lo *académico y turístico* que genera el Museo Casa de la Memoria como espacios de memoria histórica y reconciliación. Las solicitudes de *visitas guiadas* provienen principalmente de instituciones educativas (colegios y universidades) y de grupos de turistas nacionales e internacionales. Las solicitudes de *préstamo de espacios*, en particular del auditorio, evidencian el valor que los actores externos le asignan a los espacios del Museo para el desarrollo de actividades culturales y académicas.

Dentro de la siguiente gráfica se representa los canales de recepción donde los usuarios registraron las PQRSDF durante el primer semestre de la vigencia 2026, para un total de **261** registros.

PRIMER SEMESTRE 2026



5.3. Oportunidad en la atención y respuesta de las PQRSDF ingresadas en primer semestre de 2026

Conforme con la documentación allegada a la Oficina de Control Interno del Museo Casa de la Memoria, se pudo establecer que para el primer semestre del 2026 se presentó un ingreso PQRSDF en los términos de respuesta, habida cuenta de las acciones implementadas por los responsables de la Atención al Usuario.

Las 261 peticiones recibidas durante el primer semestre 2026, fueron los siguientes:

- Tema o motivo de la petición / Solicitudes de visitas guiadas realizadas por población por Grupos académicos, colegios, universidades y turistas.
- Tema o motivo de la petición / Solicitud préstamo de espacios del Museo (auditorio)

Desde la oportunidad en la respuesta a las (261) peticiones, el Museo Casa de la Memoria dio respuesta de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término general para resolver peticiones es de quince (15) días hábiles. Durante este periodo, el Museo Casa de la Memoria recibió un total de (259) peticiones, de las cuales (254) fueron gestionadas oportunamente, lo que representa un **98%** de cumplimiento. Las (5) peticiones restantes (equivalentes al 1.9%) no contaron con una

PRIMER SEMESTRE 2026

respuesta oportuna dentro de los términos legales y (1) queja que se encuentra en trámite por respuesta del ente de control (equivale al 0.3%) por lo cual se debe adelantar las revisiones internas correspondientes para evitar que esta situación se siga presentando al interior del Museo Casa de la Memoria.

5.4. Indicador de oportunidad

En cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su dimensión de gestión con valores para resultados (servicio al ciudadano), donde se procura que la Institución responda de manera clara, pertinente y oportuna a las expresiones de la comunidad; como resultado de este indicador “oportunidad en la atención” para el primer semestre 2026 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF de la Institución es del **98%** no alcanzando un 100% por encontrarse (5) peticiones (equivalentes al 1.9%) por no contar con una respuesta oportuna dentro de los términos legales y (1) queja en trámite de respuesta por el ente de control (equivalente al 0.3%).

Las (5) peticiones se realizaron con extemporaneidad, son las siguientes:

Radicado Entrada	Fecha de Radicación	Asunto	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de Respuesta	Días de Gestión	Estado
202610000174	06/04/2026	Solicitud de entrevista para documental sueco sobre el proceso de paz en Colombia	27/04/2026	11/05/2026	26	extemporaneidad
202610000181	07/04/2026	Solicitud de articulación para Laboratorio Audiovisual de Memoria soy_caPAZ en Amalfi, Antioquia	28/04/2026	12/05/2026	26	extemporaneidad
202610000196	13/04/2026	Solicitud de apoyo o patrocinio para propuesta de memoria histórica y turismo afroétnico	04/05/2026	11/05/2026	21	extemporaneidad
202610000199	13/04/2026	Solicitud de entrevista	04/05/2026	11/05/2026	21	extemporaneidad
202610000314	09/06/2026	Julie Corbeil, Documentarista Canadiense de Quebec	30/06/2026	23/07/2026	44	extemporaneidad

5.4.1. Nivel de satisfacción

Finalizando con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en materia de atención al ciudadano, dentro del informe reportado por la Atención al Usuario del Museo Casa de la Memoria, se estableció que el nivel de satisfacción para el primer semestre de la vigencia 2026, fue del **98%**.

6. CONCLUSIONES

- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDF ingresadas al Museo Casa de la Memoria, durante el primer semestre 2026 es del **98%**; resultado que en el deber ser sería del 100% por lo tanto se debe continuar con la buena disposición al servicio al ciudadano de conformidad con lo establecido en la normatividad.
- Es procedente que se implementen las acciones de mejora correspondientes en el área y/o dependencia de Lazo Social responsables del servicio, con el objetivo de obtener respuestas oportunas y así evitar riesgos legales y garantizar el derecho de los ciudadanos del Museo Casa de la Memoria.


YON ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ
Jefe Oficina de Control Interno