

2026

POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO



MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Luis Eduardo Vieco Maya

Director General

Mariana Restrepo Bedoya

Subdirectora Administrativa

Carlos Ignacio Bernal Yong

Secretario Técnico

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Política de Servicio al Ciudadano

Aprobado mediante Acta 004 del 27 de abril del 2026

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Museo Casa de la Memoria

Calle 51 #36 – 66, Parque Bicentenario

Teléfono: (604) 520 20 20

Correo

Electrónico:

contacto@museocasadelamemoria.gov.co

notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co

Página Web:

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/>

Medellín, Antioquia

© 2026

INTRODUCCIÓN

El Museo Casa de la Memoria, en su calidad de establecimiento público del orden distrital con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, orienta su gestión al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, particularmente al servicio de la comunidad, la garantía de derechos y la construcción de memoria histórica como aporte a la verdad, la reparación simbólica y la no repetición. En este contexto, el servicio al ciudadano se configura como un eje estratégico que permite materializar la relación entre la institucionalidad y la ciudadanía, especialmente en escenarios marcados por procesos de memoria, reconocimiento y dignificación.

La Política de Servicio al Ciudadano se fundamenta en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual establece que la gestión pública debe orientarse a la generación de valor público, trascendiendo la atención de solicitudes para garantizar el acceso efectivo a derechos y la satisfacción de necesidades ciudadanas. En coherencia con este enfoque, el servicio al ciudadano se concibe como una política transversal que articula dimensiones como talento humano, integridad, información y comunicación, gestión del conocimiento y evaluación de resultados, fortaleciendo la capacidad institucional para responder de manera eficiente, transparente y con calidad.

Adicionalmente, la política incorpora el enfoque de Estado abierto, promoviendo una relación más horizontal y participativa entre el Museo y sus grupos de valor. En este sentido, el ciudadano deja de ser un receptor pasivo de servicios para convertirse en un actor activo en la construcción de memoria, el diálogo institucional y la transformación social. Este enfoque resulta especialmente relevante en el contexto del Museo, donde las interacciones están mediadas por experiencias sensibles, lo que exige una atención basada en el respeto, la empatía y la dignidad humana.

Página 3 de 21

OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad de la ciudadanía a la oferta institucional del Museo Casa de la Memoria, mediante la implementación de un modelo integral de servicio al ciudadano orientado a la generación de valor público. Este propósito implica no solo la atención eficiente de solicitudes, sino también la creación de condiciones institucionales que faciliten el acceso a los servicios, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la confianza en la entidad.

En este sentido, el objetivo se alinea con los lineamientos nacionales de servicio al ciudadano, los cuales establecen que las entidades públicas deben orientar su gestión hacia la garantía de derechos y la resolución de necesidades sociales, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder a la oferta institucional en condiciones de equidad, sin discriminación y con enfoque diferencial. Para el Museo, esto implica reconocer las particularidades de sus grupos de valor, especialmente de las víctimas del conflicto armado y de las comunidades que participan en procesos de memoria.

Así mismo, el cumplimiento de este objetivo requiere fortalecer las capacidades institucionales en materia de atención, comunicación, gestión de información y mejora continua, de manera que el servicio al ciudadano se convierta en un instrumento para la construcción de legitimidad institucional, la promoción de la participación y la consolidación del Museo como un espacio de encuentro, diálogo y transformación social.

ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria aplica a todos los procesos institucionales, incluyendo los estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, así como a todos los servidores públicos, contratistas y aliados que intervienen en la interacción con la ciudadanía. Esto implica que el servicio al ciudadano no es responsabilidad exclusiva de una dependencia, sino un compromiso transversal que involucra a toda la organización.

El alcance de la política comprende todos los escenarios de relacionamiento entre el Museo y sus grupos de valor, tales como el acceso a información pública, la participación en servicios culturales y pedagógicos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y la participación en procesos de construcción de memoria. Estos escenarios corresponden a los momentos de interacción definidos en los lineamientos nacionales de servicio al ciudadano, los cuales orientan la gestión institucional hacia la atención integral de las necesidades ciudadanas.

De manera particular, la política reconoce la diversidad de los grupos de valor del Museo, incorporando un enfoque diferencial que permita atender sus características sociales, culturales y territoriales. Esto implica adaptar los servicios, canales de atención y estrategias de comunicación a las condiciones específicas de la ciudadanía, garantizando accesibilidad, inclusión y pertinencia en la prestación del servicio.

LINEAMIENTOS GENERALES

El Museo Casa de la Memoria adopta un enfoque de servicio al ciudadano basado en el principio de Estado abierto, el cual promueve la transparencia, la participación y la colaboración como pilares fundamentales de la relación entre la administración pública y la ciudadanía. En este marco, el servicio al ciudadano se entiende como un proceso integral que no se limita a la atención de solicitudes, sino que abarca la generación de condiciones institucionales para el acceso a derechos, la participación activa y la construcción de confianza.

En coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los lineamientos de esta política se articulan con las diferentes dimensiones de la gestión institucional, integrando aspectos relacionados con el talento humano, la integridad, la gestión del conocimiento, la información y la comunicación, y la evaluación de resultados. Esta articulación permite fortalecer la capacidad institucional del Museo para responder de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía, garantizando un servicio de calidad y orientado a resultados.

Adicionalmente, los lineamientos incorporan el enfoque diferencial como un elemento central en la prestación del servicio, reconociendo las particularidades de los grupos de valor del Museo, especialmente de las víctimas del conflicto armado y las comunidades que participan en procesos de memoria. Esto implica garantizar una atención respetuosa, empática e incluyente, que reconozca las experiencias y necesidades de la ciudadanía, contribuyendo a la dignificación de las personas y al fortalecimiento del tejido social.

MARCO NORMATIVO

El marco normativo de la Política de Servicio al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria se sustenta en un conjunto articulado de disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y técnicas que orientan la función administrativa en Colombia hacia la garantía de derechos, la transparencia, la eficiencia y la generación de valor público. Estas disposiciones establecen las bases para que las entidades públicas desarrollen una gestión centrada en el ciudadano, promoviendo el acceso efectivo a la información, la participación y la calidad en la prestación de los servicios.

En este contexto, la Constitución Política de 1991 define los principios que rigen la función administrativa, mientras que normas como la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015 garantizan el acceso a la información pública y el derecho de petición, respectivamente. De igual manera, disposiciones como la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 2052 de 2020 establecen lineamientos para la simplificación de trámites y la eliminación de barreras administrativas, fortaleciendo la eficiencia institucional y facilitando la interacción entre el Estado y la ciudadanía.

Por su parte, el Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del MIPG constituyen el eje central de la gestión pública moderna en Colombia, orientando a las entidades hacia una gestión por resultados, basada en la articulación de dimensiones como el talento humano, la integridad, la información, la evaluación y el control interno. En el caso del Museo Casa de la Memoria, este marco normativo adquiere una relevancia especial, en la medida en que la prestación del servicio al ciudadano no solo implica el cumplimiento de obligaciones administrativas, sino también la construcción de relaciones de confianza, el reconocimiento de las víctimas y la promoción de procesos de memoria y participación ciudadana.

En consecuencia, la Política de Servicio al Ciudadano del Museo se desarrolla en coherencia con este marco normativo, garantizando que sus lineamientos respondan tanto a las exigencias legales como a las necesidades sociales, consolidando un modelo de atención integral, incluyente y orientado a la dignidad humana.

Norma	Tipo	Contenido relevante	Aplicación en el Museo Casa de la Memoria
Constitución Política de Colombia (1991)	Constitucional	Define los fines del Estado y los principios de la función administrativa (art. 2, 23, 83, 209).	Fundamenta el deber del Museo de garantizar el acceso a derechos, la atención oportuna y la transparencia en su relación con la ciudadanía.
Ley 489 de 1998	Ley	Regula la organización y funcionamiento de la administración pública.	Soporta la gestión institucional orientada al servicio, la coordinación interna y la eficiencia administrativa.
Ley 962 de 2005	Ley	Establece disposiciones sobre racionalización de trámites.	Permite simplificar procesos para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Museo.
Decreto Ley 019 de 2012	Decreto Ley	Medidas antitrámites para mejorar la eficiencia administrativa.	Obliga a eliminar barreras innecesarias en los servicios ofrecidos por el Museo.
Ley 1712 de 2014	Ley Estatutaria	Ley de Transparencia y acceso a la información pública.	Garantiza que la información del Museo sea accesible, clara y disponible para la ciudadanía.
Ley 1755 de 2015	Ley	Regula el derecho fundamental de petición.	Define los tiempos, formas y obligaciones en la respuesta a PQRSD del Museo.
Decreto 1499 de 2017	Decreto	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	Es el marco central de esta política, orientando la gestión hacia resultados y valor público.
CONPES 3785 de 2013	Documento de política	Modelo de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.	Introduce el enfoque de “ventanilla hacia adentro y hacia afuera” aplicado en la política.
Ley 2052 de 2020	Ley	Disposiciones sobre racionalización de trámites y digitalización.	Impulsa la automatización y mejora de los servicios del Museo.
Decreto 2106 de 2019	Decreto Ley	Simplificación de trámites y procesos administrativos.	Refuerza la optimización de procedimientos internos y externos.
Decreto 1083 de 2015	Decreto Único	Reglamenta la gestión pública y el talento humano.	Articula la política con el sistema de gestión institucional y el desarrollo del talento humano.

Manual Operativo del MIPG (vigente)	Lineamiento o técnico	Define políticas de gestión y desempeño institucional.	Orienta la implementación, seguimiento y evaluación de la política en el Museo.
NTC 6047 de 2013	Norma técnica	Establece condiciones de accesibilidad física.	Garantiza accesibilidad en los espacios del Museo para todos los ciudadanos.
Decreto 088 de 2022	Decreto	Reglamenta la digitalización de trámites y servicios.	Promueve el uso de canales digitales en la atención al ciudadano.

RESPONSABLES

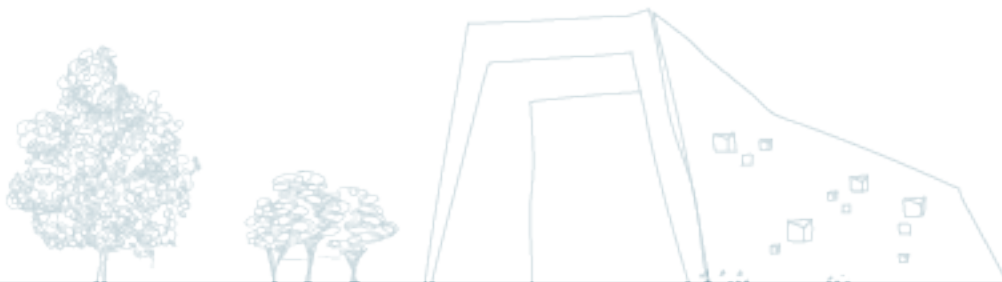
La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria se desarrolla bajo un enfoque de corresponsabilidad institucional, en el cual participan diferentes niveles organizacionales, garantizando la articulación de esfuerzos y el cumplimiento de los lineamientos establecidos. En este sentido, la alta dirección de la entidad tiene la responsabilidad de liderar la política, asignar los recursos necesarios y garantizar su alineación con el direccionamiento estratégico.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño desempeña un papel fundamental en la coordinación de la política, asegurando su articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG. Este comité es el encargado de realizar seguimiento a la implementación de la política, evaluar sus resultados y promover acciones de mejora continua que fortalezcan la calidad del servicio al ciudadano.

Por su parte, las diferentes dependencias del Museo, incluyendo las áreas misionales, de apoyo y de evaluación, son responsables de implementar los lineamientos de la política en sus respectivos procesos, garantizando una atención oportuna, eficiente y con calidad. Así mismo, todos los servidores públicos y contratistas tienen la responsabilidad de brindar un servicio basado en el respeto, la



empatía y la vocación de servicio, contribuyendo a la construcción de una relación de confianza entre el Museo y la ciudadanía.



DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Planeación de la política de servicio al ciudadano

La planeación de la Política de Servicio al Ciudadano en el Museo Casa de la Memoria se constituye como una fase estratégica orientada a definir acciones coherentes con el direccionamiento institucional, en articulación con el Plan Estratégico, el Plan de Acción y las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Este proceso inicia con la comprensión profunda de los grupos de valor del Museo, mediante ejercicios sistemáticos de caracterización que permiten identificar sus necesidades, expectativas, condiciones sociales, culturales y territoriales, así como su percepción frente al servicio recibido.

A partir de esta caracterización, el Museo formulará anualmente un Plan de Acción de Servicio al Ciudadano, el cual integrará acciones orientadas al fortalecimiento de la atención, la mejora de los canales de interacción, la optimización de procesos y la promoción de la participación ciudadana. Este plan se construirá con base en evidencia institucional, incluyendo resultados del FURAG, ejercicios de autodiagnóstico MIPG y análisis de información proveniente de PQRSD, lo que permitirá priorizar intervenciones que impacten directamente la experiencia del ciudadano.

Así mismo, en esta fase se definirán los recursos necesarios para la implementación de la política, incluyendo talento humano, infraestructura, herramientas tecnológicas y capacidades institucionales. De igual manera, se establecerán indicadores de seguimiento que permitan medir el avance de las acciones propuestas. En el contexto del Museo, esta planeación incorpora un enfoque diferencial que reconoce la sensibilidad de los procesos de memoria, asegurando que las estrategias diseñadas respondan a principios de dignidad, respeto y construcción colectiva.

Implementación de la política de servicio al ciudadano

La implementación de la política en el Museo Casa de la Memoria se desarrollará mediante la ejecución del Plan de Acción de Servicio al Ciudadano, articulado con las dimensiones del MIPG y orientado a la generación de valor público. Este proceso implica traducir los lineamientos estratégicos en acciones concretas que fortalezcan la atención, la accesibilidad, la calidad del servicio y la relación con la ciudadanía

En este marco, el Museo adoptará un enfoque integral basado en dos dimensiones complementarias: la **ventanilla hacia adentro** y la **ventanilla hacia afuera**, tal como lo establece el modelo nacional . La ventanilla hacia adentro se orienta al fortalecimiento de las capacidades internas de la entidad, mediante la optimización de procesos, la cualificación del talento humano, la estandarización de procedimientos, la gestión del conocimiento y el uso de tecnologías que permitan mejorar la eficiencia institucional. Esto incluye asegurar que los procesos misionales del Museo, como la pedagogía, la investigación y la museografía, estén claramente definidos y orientados al servicio de la ciudadanía.

Por su parte, la ventanilla hacia afuera se enfoca en la interacción directa con la ciudadanía, garantizando el acceso a servicios a través de canales accesibles, incluyentes y coherentes. Esto implica fortalecer los canales presencial, virtual, telefónico y territorial, asegurando que la información sea clara, oportuna y pertinente, en cumplimiento de la Ley 1712 de transparencia. En el caso del Museo, esta interacción se materializa en experiencias de visita, procesos pedagógicos, espacios de diálogo y participación, así como en la atención de solicitudes ciudadanas.

Adicionalmente, la implementación contempla el fortalecimiento del talento humano como eje fundamental del servicio al ciudadano. Se promoverá la formación en competencias relacionadas con atención empática, lenguaje claro, enfoque

diferencial e integridad pública, reconociendo que el contacto con la ciudadanía en el Museo implica una interacción sensible con relatos de memoria y experiencias de vida. De igual manera, se implementarán protocolos de atención que orienten la actuación de los servidores públicos, garantizando coherencia, calidad y respeto en todas las interacciones.

Gestión de canales de atención y acceso a la información

El Museo Casa de la Memoria garantizará la prestación del servicio al ciudadano mediante la articulación de diferentes canales de atención, los cuales deberán ser accesibles, eficientes y coherentes con las necesidades de los grupos de valor. Estos canales incluyen la atención presencial en las instalaciones del Museo, los medios virtuales a través de la página web y plataformas digitales, la atención telefónica y los espacios territoriales donde se desarrollan actividades comunitarias y pedagógicas.

La gestión de estos canales se realizará bajo criterios de accesibilidad universal, calidad del servicio y oportunidad en la atención, asegurando que todos los ciudadanos, sin importar sus condiciones físicas, sociales o culturales, puedan acceder a la oferta institucional. En este sentido, el Museo incorporará estándares de accesibilidad física y comunicativa, así como herramientas digitales que faciliten la interacción con la ciudadanía.

Así mismo, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se garantizará el acceso a la información pública mediante la publicación proactiva de contenidos, el uso de lenguaje claro y la disposición de mecanismos que permitan a la ciudadanía conocer, consultar y hacer seguimiento a la gestión institucional. La información deberá ser comprensible, pertinente y accesible, especialmente en temas relacionados con memoria histórica, donde la claridad comunicativa es fundamental para la apropiación social del conocimiento.

Gestión de PQRSD y relación con la ciudadanía

El Museo implementará un sistema integral para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que permita garantizar respuestas oportunas, claras y efectivas a la ciudadanía. Este sistema incluirá la recepción de solicitudes a través de diferentes canales, la asignación de responsables, el seguimiento de los tiempos de respuesta y la trazabilidad de cada caso.

La gestión de PQRSD no solo se concibe como un mecanismo de atención, sino como una fuente estratégica de información para la mejora institucional. A partir del análisis de las solicitudes ciudadanas, el Museo podrá identificar necesidades recurrentes, problemáticas emergentes y oportunidades de mejora en sus procesos y servicios.

En el contexto del Museo Casa de la Memoria, la gestión de PQRSD adquiere un carácter especial, dado que muchas de las interacciones están relacionadas con experiencias sensibles de las víctimas y las comunidades. Por tanto, se garantizará una atención basada en la empatía, la confidencialidad y el respeto, asegurando que las respuestas institucionales contribuyan a la dignificación de las personas y al fortalecimiento de la confianza.

Evaluación, medición y mejora continua

La evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano se realizará en el marco de la dimensión de Evaluación de Resultados del MIPG, mediante un sistema de seguimiento que permita medir tanto la gestión institucional como la percepción de la ciudadanía. Este proceso se desarrollará en dos niveles complementarios: la medición interna de la implementación de la política y la medición externa de la experiencia del ciudadano, tal como lo establecen los lineamientos nacionales .

En el primer nivel, el Museo definirá indicadores de gestión asociados a las acciones del Plan de Servicio al Ciudadano, incluyendo variables como tiempos de respuesta, calidad de la atención, cumplimiento de metas y eficiencia en la prestación de servicios. Estos indicadores permitirán evaluar el desempeño institucional y orientar la toma de decisiones.

En el segundo nivel, se evaluará la percepción de la ciudadanía mediante encuestas, análisis de PQRSD y otros mecanismos de retroalimentación, con el fin de identificar el nivel de satisfacción, la calidad de la experiencia y las oportunidades de mejora. En el caso del Museo, esta evaluación permitirá comprender cómo la ciudadanía percibe los procesos de memoria, los espacios de participación y la atención institucional.

Finalmente, los resultados de la evaluación serán utilizados para la formulación de planes de mejoramiento, la actualización de la política y el fortalecimiento continuo de la gestión institucional, garantizando que el servicio al ciudadano evolucione de manera permanente en función de las necesidades de la sociedad.

ENFOQUE DE VENTANILLA HACIA ADENTRO Y HACIA AFUERA

Ventanilla hacia adentro: fortalecimiento de la capacidad institucional para el servicio

La ventanilla hacia adentro en el Museo Casa de la Memoria se orienta al fortalecimiento de las capacidades internas de la entidad, con el propósito de garantizar que los procesos institucionales estén diseñados y operen de manera eficiente, articulada y centrada en el servicio a la ciudadanía. Este enfoque reconoce que la calidad del servicio al ciudadano depende directamente de la solidez de la gestión interna, la claridad de los procesos y la capacidad organizacional para responder de manera oportuna y pertinente.

En este sentido, el Museo desarrollará acciones orientadas a la optimización de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, mediante la implementación de la gestión por procesos, la estandarización de procedimientos, la simplificación de trámites y la reducción de cargas administrativas innecesarias. Esto implica revisar permanentemente los flujos de trabajo, identificar cuellos de botella y adoptar mejoras que permitan agilizar la respuesta institucional, garantizando coherencia entre la planeación, la ejecución y el seguimiento.

Adicionalmente, la ventanilla hacia adentro contempla el fortalecimiento del talento humano como eje fundamental del servicio al ciudadano. El Museo promoverá el desarrollo de competencias en atención empática, lenguaje claro, enfoque diferencial e integridad, asegurando que los servidores públicos y contratistas cuenten con las herramientas necesarias para interactuar con la ciudadanía de manera respetuosa y profesional. Este componente es especialmente relevante en el contexto del Museo, donde la atención implica el manejo de relatos sensibles relacionados con la memoria histórica y las experiencias de las víctimas.

Así mismo, se fortalecerá la gestión del conocimiento institucional, mediante la documentación de procesos, la sistematización de experiencias y el uso de información para la toma de decisiones. La implementación de herramientas tecnológicas y sistemas de información permitirá mejorar la trazabilidad de los procesos, la gestión documental y la articulación entre dependencias, contribuyendo a una operación más eficiente y transparente.

Ventanilla hacia afuera: interacción efectiva con la ciudadanía

La ventanilla hacia afuera se orienta a garantizar una interacción efectiva, accesible e incluyente entre el Museo Casa de la Memoria y la ciudadanía, asegurando que los servicios, la información y los espacios de participación estén disponibles de manera clara, oportuna y pertinente. Este enfoque reconoce al ciudadano como el centro de la gestión pública y como un actor activo en la construcción de memoria, el diálogo social y la transformación cultural.

En este marco, el Museo garantizará la prestación del servicio a través de canales de atención articulados, incluyendo la atención presencial en sus instalaciones, los canales virtuales, la atención telefónica y los espacios territoriales donde se desarrollan actividades pedagógicas y comunitarias. Estos canales deberán cumplir con criterios de accesibilidad universal, lenguaje claro, oportunidad en la atención y coherencia en la información, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder a la oferta institucional sin barreras.

La ventanilla hacia afuera también implica el fortalecimiento de la comunicación pública, mediante la divulgación de información clara, comprensible y accesible sobre los servicios, actividades y procesos del Museo. En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se garantizará la publicación proactiva de información institucional, así como la disponibilidad de mecanismos que permitan a la ciudadanía consultar, participar y hacer seguimiento a la gestión del Museo.

De igual manera, este enfoque promueve la participación ciudadana como un componente esencial del servicio, facilitando espacios de diálogo, co-creación y construcción colectiva de memoria. El Museo fomentará la interacción con sus grupos de valor, reconociendo sus saberes, experiencias y aportes, y promoviendo una relación basada en la confianza, el respeto y la corresponsabilidad.

Articulación entre la ventanilla hacia adentro y hacia afuera

El enfoque de ventanilla hacia adentro y hacia afuera se entiende como un sistema integrado en el cual la gestión interna y la interacción con la ciudadanía se retroalimentan de manera permanente. En este sentido, la información obtenida en la ventanilla hacia afuera, especialmente a través de PQRSD, encuestas de satisfacción y espacios de participación, será utilizada como insumo para la mejora de los procesos internos, fortaleciendo la ventanilla hacia adentro.

De manera complementaria, las mejoras en la gestión interna se reflejarán en una mejor experiencia del ciudadano, evidenciada en tiempos de respuesta más ágiles, mayor claridad en la información y una atención más pertinente y humanizada. Esta articulación permite consolidar un modelo de servicio al ciudadano basado en la mejora continua, la generación de valor público y la construcción de confianza institucional.

En el contexto del Museo Casa de la Memoria, esta integración adquiere un significado especial, ya que no solo se trata de mejorar la eficiencia administrativa, sino de garantizar que cada interacción con la ciudadanía contribuya a la dignificación de las personas, la construcción de memoria y el fortalecimiento del tejido social. Por tanto, la política reconoce que la calidad del servicio no solo se mide en términos de eficiencia, sino también en la capacidad de generar experiencias significativas y respetuosas para quienes interactúan con la entidad.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Museo Casa de la Memoria dispone de diversos canales de comunicación y atención al ciudadano, con el fin de garantizar el acceso oportuno, incluyente y efectivo a la información institucional, la atención de solicitudes y la participación ciudadana. Estos canales están diseñados para facilitar la interacción con los diferentes grupos de valor, en coherencia con los principios de transparencia, accesibilidad y servicio.

Atención telefónica

El Museo cuenta con un canal telefónico institucional que permite a la ciudadanía realizar consultas, recibir orientación sobre servicios y presentar solicitudes de información.

(604) 5202020

Este canal opera en los horarios de atención establecidos y constituye un medio directo para la interacción inmediata con la entidad.

Atención virtual y correo electrónico

El Museo dispone de canales digitales que permiten una comunicación ágil, formal y trazable con la ciudadanía:

Correo institucional: contacto@museocasadelamemoria.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:
notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co

Estos canales permiten la radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), garantizando el seguimiento y respuesta conforme a los términos legales vigentes.

Redes sociales institucionales

El Museo utiliza plataformas digitales como canales de información, interacción y participación ciudadana:

Facebook

Instagram

YouTube

A través de estos medios se difunden contenidos institucionales, actividades, procesos de memoria y espacios de participación, promoviendo una comunicación cercana, accesible y bidireccional con la ciudadanía.

Atención presencial

El Museo brinda atención directa en sus instalaciones, facilitando el acceso a sus servicios y espacios de memoria:

Dirección: Calle 51 N° 36-66, Parque Bicentenario – Barrio Boston

Medellín, Antioquia – Colombia

Este canal permite la interacción directa con los ciudadanos, la orientación personalizada y el acceso a la oferta museográfica, pedagógica y cultural.

Horarios de atención al público

El servicio al ciudadano se presta en los siguientes horarios:

Lunes: Cerrado

Martes a viernes: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados, domingos y festivos: 10:00 a.m. a 4:00 p.m.

Condiciones especiales:



El primer día hábil de la semana se destina a mantenimiento.

Cuando el lunes es festivo, el Museo permanece cerrado el martes siguiente.

