MUSEO
Casa de la Memoria

CONOCE Y UTILIZA NUESTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS

¿QUÉ ES UNA QUEJA, UN RECLAMO, UNA SUGERENCIA Y UN DERECHO DE PETICIÓN?

QUEJA

Se relaciona con la denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal de un ciudadano, que encontrándose plenamente identificado, expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia la anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

RECLAMOS

Es la manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido como aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público, es decir, que el hecho generador de reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

SUGERENCIA

Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios que conlleven beneficio para la ciudadanía.

DERECHO DE PETICIÓN

Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES PUEDES PRESENTAR PQRS?

LÍNEA VIRTUAL

Ingresa a:
www.museocasadelamemoria.org
en la sección **PQRS** y radica tu pregunta, reclamo, sugerencia, pregunta o derecho de petición y haz seguimiento de ella.

Correo electrónico:
museocasadelamemoria@medellin.gov.co

LÍNEA DE ATENCIÓN

3834001

Instalaciones físicas:
Museo Casa de la Memoria,
calle 51 No 36 – 66 Medellín
Buzón de PQRS (en la taquilla del Museo)

La Oficina de Control Interno del Museo Casa de la Memoria, está comprometida con el mejoramiento continuo de la entidad.

MEMORIAS VIVAS Ver para no repetir
MUSEO Casa de la Memoria
Alcaldía de Medellín Cuenta con vos