

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL I SEMESTRE 2024 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 Primer semestre de la vigencia de 2024 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 2024.

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 pqrstf@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 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, pagina 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 2024.

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

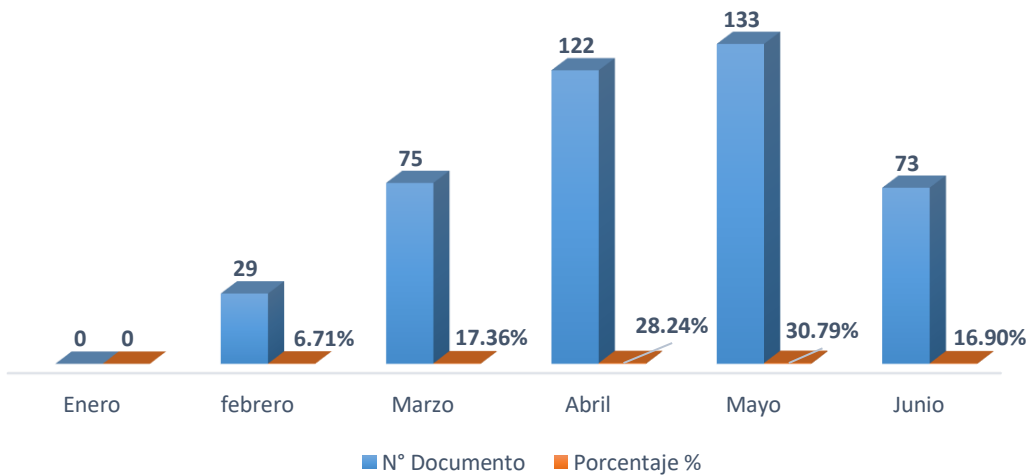
FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA I Semestre del 2024

Mes	Radicado Inicial Recibidos	Radicado Final Recibidos	Total Documentos	Porcentaje
Enero			0	
febrero	202410000001	202410000029	29	6,71%
marzo	202410000030	202410000104	75	17,36%
abril	202410000105	202410000223	122	28,24%
mayo	202410000224	202410000352	133	30,79%
junio	202410000353	202410000423	73	16,90%
Total Documentos no Radicados				
Total Documentos Recibidos			432	100,00%
Promedio Documentos recibidos en el mes				

Tabla 2 Flujo de documentos

Para este Primer Semestre, se recibieron 432 documentos, El flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron para este primer semestre por correspondencia recibida, alrededor de 72 documentos por mes.

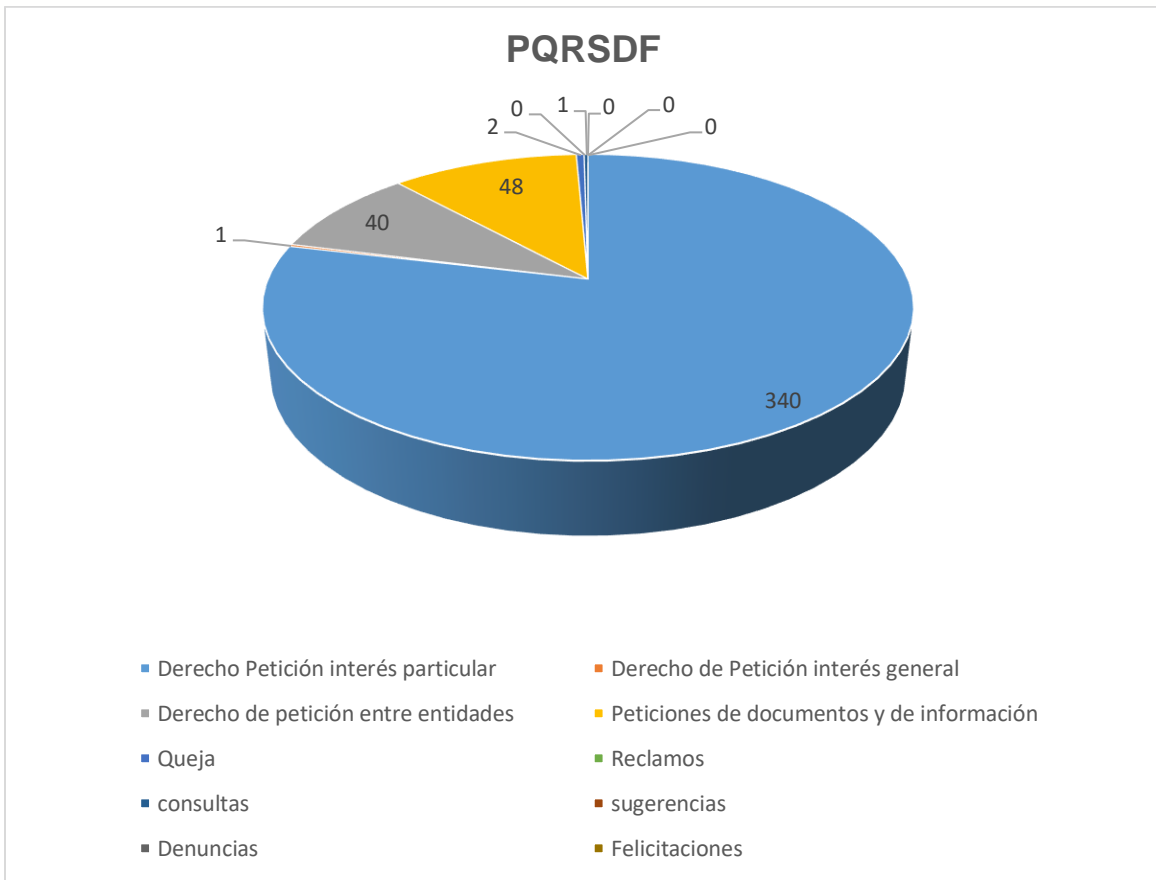
DOCUMENTOS RECIBIDOS POR MES



CONSOLIDADO PQRSDF I Semestre del 2024

PQRSDF Semestre I de 2024			
PQR		SDF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Derecho Petición interés particular	340	Sugerencias	0
Derecho de Petición interés general	1	Denuncias	0
Derecho de petición entre entidades	40	Felicitaciones	0
Peticiones de documentos y de información	48	Consultas	1
Queja	2		
Reclamos	0		
Subtotal PQRD	431	Subtotal SF	1
TOTAL PQRSDF		432	

Tabla 3 Consolidado



Para el primer semestre de la vigencia 2024, se recibieron cuatrocientos treinta y dos (432) documentos (100%); de los cuales: Trescientos cuarenta (340) documentos son peticiones de interés particular (78,70%), uno (1) son derechos de petición interés general (0,23%), cuarenta (40) derechos de petición entre entidades (9,26%); cuarenta y ocho (48) Peticiones de documentos y de información (11,11%); cero (0) reclamo; dos (2) quejas (0,47%), una (1) consultas (0,23%).

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 1° semestre del 2024

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre I de 2024				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición de interés particular	340	15 días hábiles	25	33 días
Derecho de Petición de interés General	1	15 días hábiles	0	0
Derecho de Petición entre entidades	40	10 días hábiles	4	20 días
Peticiones de documentos y de información	48	10 días hábiles		0
Quejas	2	15 días hábiles	1	0
Reclamos	0	15 días hábiles	0	0
Consultas	1	30 días hábiles	0	0
Denuncias	0	15 días hábiles	0	0
Felicitaciones	0	15 días hábiles	0	0
Sugerencias	0	15 días hábiles	0	0
TOTAL PQRDF	432			
Total N° respuestas extemporaneas		30		
PROMEDIO PQRDF		100%		

Para el primer semestre evaluado, de los 340 derechos de petición de interés particular que se recibieron, veinticinco (25) se le dio respuesta extemporánea y trescientos quince (315), se le dio respuesta oportuna.

En cuanto a los cuarenta (40) Derechos de Petición entre entidades, se dio respuesta extemporánea a cuatro (4) y a treinta y seis (36), se le dio respuesta oportuna; y de las cuarenta y ocho (48) Peticiones de documentos y de información, todas se les dio respuesta oportuna; De un (1) derechos de Petición

de interés general, se le dio respuesta oportuna; De una (1) consulta recibida, se le dio respuesta de manera oportuna. Y con respecto a dos (2) Quejas recibidas, se dio respuesta de manera extemporánea a una (1) y de manera oportuna a una (1) y con respecto a reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencia, no se recibió en este semestre ninguna.

El 93% de las PQRSDf recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron contestadas oportunamente y el 7% fueron resueltas de manera extemporánea.

Aspectos para resaltar:

Se observaron acciones de mejora tendiente a la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, pero se debe seguir trabajando para mejorar sustancialmente el proceso frente a las demás características de las respuestas a las peticiones.

CONCLUSIONES:

- 1- Se verificará la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable, si bien es cierto se ha mejorado frente a la oportunidad y demás características, se deben continuar con el esfuerzo para que no, se nos presenten acciones constitucionales (tutelas por no respuesta oportuna a las peticiones).

- 2- Se espera que con el cambio en la estructura administrativa se sigan implementando controles para mejorar el proceso, no solo al cierre de las peticiones que ingresan a la entidad, sino a la atención completa de las características de las PQRSD, como los establece la sentencia T-230 de 2020.

- 3- Atender oportunamente las peticiones que se encuentran vencidas para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente aplicable, así como tomar las medidas internas en aras de que no se supere en los términos de Ley las diferentes Peticiones que ingresan a la entidad.



DELIA INES SOLANO ESTRADA

Jefe Control Interno

Museo Casa de la Memoria