

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

### II SEMESTRE 2024 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 segundo 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 julio 01 hasta diciembre 31 de 2024.

#### 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
<b>Físico</b>	Línea telefónica: 5202020 ext.126 ; toda correspondencia, documentos o escritos.
<b>Virtual</b>	Correos electrónicos: contacto@museocasadelamemoria.gov.co pqrsf@museocasadelamemoria.gov.co
	Sitio web: <a href="https://www.museocasadelamemoria.gov.co">https://www.museocasadelamemoria.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	Proceso personalizado en la oficina de Atención al usuario ubicada en el tercer piso.
<b>Buzones</b>	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 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, pagina WEB. Todas las observaciones o manifestaciones de nuestros usuarios debenser 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 01 de julio hasta 31 de diciembre de 2024.

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

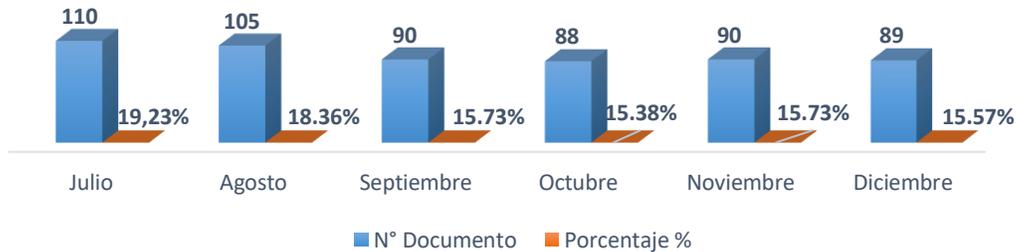
#### FLUJO DE DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA RECIBIDA II Semestre del 2024

Mes	Radicado Inicial Recibidos	Radicado Final Recibidos	Total Documentos	Porcentaje
julio	202410000424	202410000526	110	19,23%
Agosto	202410000527	202410000618	105	18,36%
septiembre	202410000619	202410000700	90	15,73%
octubre	202410000701	202410000781	88	15,38%
Noviembre	202410000782	202410000867	90	15,73%
Diciembre	202410000868	202410000945	89	15,57%
Total Documentos no Radicados				
Total Documentos Recibidos			<b>572</b>	<b>100,00%</b>
Promedio Documentos recibidos en el mes				

Tabla 2 Flujo de documentos

Para este segundo Semestre, se recibieron 572 documentos, el flujo de documentos del Museo Casa de la Memoria, es relativamente bajo; ya que en promedio se manejaron para este segundo semestre por correspondencia recibida, alrededor de 95 documentos por mes.

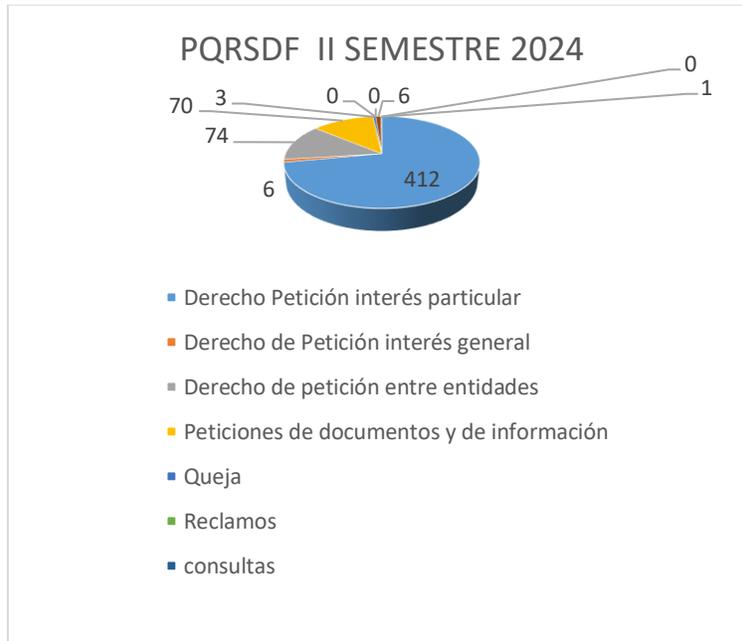
### DOCUMENTOS RECIBIDOS POR MES



### CONSOLIDADO PQRSDF II Semestre del 2024

PQRSDF Semestre II		2024	
PQR		SDF	
Tipo de Trámite	Cantidad	Tipo de Trámite	Cantidad
Derecho Petición interés particular	412	Sugerencias	6
Derecho de Petición interés general	6	Denuncias	0
Derecho de petición entre entidades	74	Felicitaciones	1
Peticiones de documentos y de información	70	Consultas	0
Queja	3		
Reclamos	0		
<b>Subtotal PQRD</b>	<b>565</b>	<b>Subtotal SF</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>572</b>		

Tabla 3 Consolidado



Para el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron quinientos setenta y dos (572) documentos (100%); de los cuales: Cuatrocientos doce (412) documentos son peticiones de interés particular (72,03%), seis (6) son derechos de petición interés general (1,05%), Setenta y cuatro (74) derechos de petición entre entidades (12,94%); setenta (70) Peticiones de documentos y de información (12,24%); cero (0) reclamo; tres (3) quejas (0,52%); seis (6) sugerencias (1,05%) y una (1) felicitación (0,17%).

**OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF**  
2° semestre del 2024

Oportunidad de Respuesta PQRSDF Semestre II de 2024				
Tipo de Trámite	Cantidad	Tiempo para dar respuesta	Numero de Respuestas extemporáneas	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición de interés particular	412	15 días hábiles	1	8 días
Derecho de Petición de interés General	6	15 días hábiles	0	0
Derecho de Petición entre entidades	74	10 días hábiles	0	
Peticiones de documentos y de información	70	10 días hábiles	0	0
Quejas	3	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	6	15 días hábiles	0	0
<b>Total PQRDF</b>	<b>572</b>			
<b>Total N° respuestas extemporaneas</b>	<b>1</b>			
<b>Promedio PQRDF</b>	<b>100%</b>			

Para el segundo semestre evaluado, de los 412 derechos de petición de interés particular que se recibieron, uno (1) Radicado 202410000430 AXA Colpatria, se le dio respuesta extemporánea y cuatrocientos once (411) solicitudes, se le dieron respuesta oportuna.

En cuanto a los setenta y cuatro (74) Derechos de Petición entre entidades, Setenta (70) Peticiones de documentos y de información, Seis (6) Derechos de petición de interés general, tres (3) quejas, seis (6) sugerencias todas se les dio respuesta oportuna y con respecto a reclamos, denuncias, no se recibió en este semestre ninguna. Se recibió una (1) Felicitación. El 99,83% de las PQRSDF recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron contestadas oportunamente y el 0,17% 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. Se recomienda seguir con el compromiso de respuesta oportuna en aras de que a futuro no se presente ninguna extemporaneidad a las solicitudes de las partes interesadas.

#### 6. 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 99,83%, sin embargo aún hay respuestas extemporáneas en un 0,17%.
- 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.



**DELIA INÉS SOLANO ESTRADA**

Jefe de oficina Control Interno  
Museo Casa de la Memoria