

	<b>INFORME ADMINISTRATIVO</b>	F-GARD-18 Versión 02 Fecha: 2016/04/15
---	-----------------------------------	--

CI110-14.03

## INFORME PQRS D SEGUNDO SEMESTRE 2018

**junio 30 a diciembre de 2018.**

Fecha: Medellín, 13 de marzo de 2019.

ELABORADO POR: Celimo Romaña Caicedo  
Profesional Universitario de Control Interno

**Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina**  
NIT. 890.980.150-1

**UNIDAD DE CORRESPONDENCIA**  
**COMUNICACIONES ENVIADAS**  
**RADICADO 201920243**

**FECHA: 2019/03/16 HORA: 10:07:53**

**PARA** SHIRLEY MILENA ZULUAGA COSME  
DIRECTORA GENERAL

**COD.DEPENDENCIA ECM110**    **COD. DE ARCHIVO 14.01**

### INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la ley 1437 de 2011, en general a los lineamientos que deben seguir las entidades de la Administración Pública para brindar un servicio al ciudadano acorde a los principios del buen gobierno, la oficina de Control Interno (OCI), programó dentro de su Plan de Acción Anual, un seguimiento semestral acorde a la periodicidad establecida, al interior de la BPP, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo semestre del año 2018.

Así mismo, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, dispone en el artículo 76, la obligatoriedad que tiene la Oficina de Control Interno de vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y sugerencias, "...se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."<sup>1</sup>.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano), para el seguimiento y control de las PQRS D, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano, que presta la Entidad con el fin de identificar Oportunidades de Mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual. La clasificación de la información no es una actividad separada, sino una actividad que se integra y depende de la normatividad que inicia desde la Constitución Política, la ley general de archivos, el Sistema Integrado de Gestión de Calidad BPP y demás normas concordantes. La gestión documental es importante y abarca la gestión de la documentación desde la producción o recepción, la radicación, la distribución y trámite, la organización, el almacenamiento, la protección y conservación documental, la consulta y recuperación y la disposición final. El lineamiento hará énfasis en la clasificación y reclasificación de documentos correspondientes a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos de competencia de la Biblioteca Pública Piloto

Esta evaluación se llevó a cabo haciendo uso de la técnica de auditoría análisis de datos, para ello se hizo una revisión integral partiendo de los registros de las PQRS D recibidas, a través de los diferentes canales de comunicación, y de éstos se extrajo una muestra

<sup>1</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

	<b>INFORME ADMINISTRATIVO</b>	F-GARD-18 Versión 02 Fecha: 2016/04/15
--	-----------------------------------	--

aleatoria en la que se incluyeron peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas por parte de los usuarios a través de los buzones ubicados en la BPP-Torre de la memoria, se formularon a la biblioteca a través de gestión documental, que tiene la función de consolidar el trabajo de las PQRSD

A partir de esta auditoría, y en concordancia con la definición de auditoría interna se presenta las observaciones y recomendaciones que tienen como propósito contribuir a la mejora de las operaciones asociadas a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias de las-PQRSD, presentadas por parte de los usuarios en el segundo semestre del 2018.

En cumplimiento de dicha disposición se presenta el siguiente informe correspondiente al periodo referenciado, en el que se precisan algunos aspectos que son susceptibles de mejora en la atención de las PQRSD, al interior de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

Finalmente se espera que este informe se constituya en una oportunidad de mejora para la Entidad y que además se le pueda dar un cumplimiento cabal a las disposiciones legales inherentes a la temática abordada.

## 1. MARCO NORMATIVO

**CPC en sus artículos 2, 123, 209 y 270.**

**La ley 962 de 2005.**

**La ley 1266 de 2008.**

**Ley 1474 de 2011, art 73. Reglamentado por el decreto Nacional 2641 de 2012.**

**Ley 1581 de 2012**

**Ley 1712 de 2014.**

**Decreto 019 de 2012**

**Decreto reglamentario 1377 de 2013, por la cual se reglamenta la ley 1581 de 2013.**

**Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.**

**Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**Artículo 17. Ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

	<b>INFORME ADMINISTRATIVO</b>	F-GARD-18 Versión 02 Fecha: 2016/04/15
--	-----------------------------------	--

**Artículo 18. Ley 1755 de 2015** Desistimiento expreso de la petición.

**Artículo 19. Ley 1755 de 2015** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

**Artículo 20. Ley 1755 de 2015** Atención prioritaria de peticiones.

**Artículo 21. Ley 1755 de 2015;** funcionario *sin competencia*. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

**Artículo 22. Ley 1755 de 2015** Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

**Artículo 24. Ley 1755 de 2015** Informaciones y documentos reservados.

**Artículo 25. Ley 1755 de 2015** Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

**Artículo 26. Ley 1755 de 2015** Insistencia del solicitante en caso de reserva.

**Artículo 27. Ley 1755 de 2015 Inaplicabilidad de las excepciones.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

**Artículo 54 (Ley 190 de 1995** "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.").

**Artículo 17 (Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.").** Peticiones incompletas y desistimiento tácito: Cuando la administración constate que la petición ha sido radicada, pero está incompleta y puede continuar, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación puede requerir al peticionario para que la complete en el término máximo de 1 mes.

**Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.").** Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

## 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar informe para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano en la BPP, durante segundo semestre 2018.

	<b>INFORME ADMINISTRATIVO</b>	F-GARD-18 Versión 02 Fecha: 2016/04/15
--	-----------------------------------	--

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar **la oportunidad** en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se hayan recibido en la BPP de acuerdo con las normas legales vigentes para el periodo contemplado.
- Verificar **la eficacia** de las acciones que se implementaron por parte de la Entidad para la atención de las PQRSD, que recibieron durante el segundo semestre del 2018.
- Verificar el tiempo de respuesta de la entidad frente al ciudadano

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El lineamiento para la clasificación de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, y denuncias cubre los aspectos relacionados con el registro y clasificación que deben ser tenidos en cuenta, por los servidores encargados de la radicación de la Correspondencia Oficial Externa y recibida a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la BPP, para la recepción de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de competencia de la Biblioteca Pública Piloto y con el fin de garantizar un adecuado nivel de clasificación de la información, que sea un punto clave para el trámite oportuno de las PSQRSD y la toma de decisiones al interior de cada dependencia. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la BPP por diferentes canales (personal, vía web, escritas, correo electrónico, telefónicas, fax, buzón, radio, tv, prensa, verbales), y recibidos en Gestión Documental durante el segundo semestre del 2018.

## 4. METODOLOGÍA

La metodología que se aplicó a esta verificación es de tipo cualitativo, cuantitativo, e implementación y de eficiencia operativa de tipo cualitativo porque se llevó a cabo el análisis de la información recabada por parte de la Oficina de Control Interno y de tipo cuantitativo porque a partir de la información suministrada se obtuvieron algunos datos que pueden ser de interés para la Entidad, de implementación porque Permite evidenciar si un control está implementado en un periodo de tiempo y de eficiencia operativa porque Permite obtener evidencia sobre el adecuado funcionamiento de los controles en el segundo semestre 2018

Con el fin de realizar un seguimiento exhaustivo a las PQRSD recibidas, se hizo una verificación con alcance a:

- Tren de Papel
- Filial Juan Zuleta Ferrer
- Sede Central Torre de la Memoria.
- Unidad de Correspondencia (Físicos)
- Recibidas por contáctenos (sitio web, correo, PQRSD y correo electrónico)

La verificación se hizo a las PQRSD, que llegaron a través de las filiales y **del área de Gestión Documental donde están centralizada la información de las PQRSD recibidas**

**5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

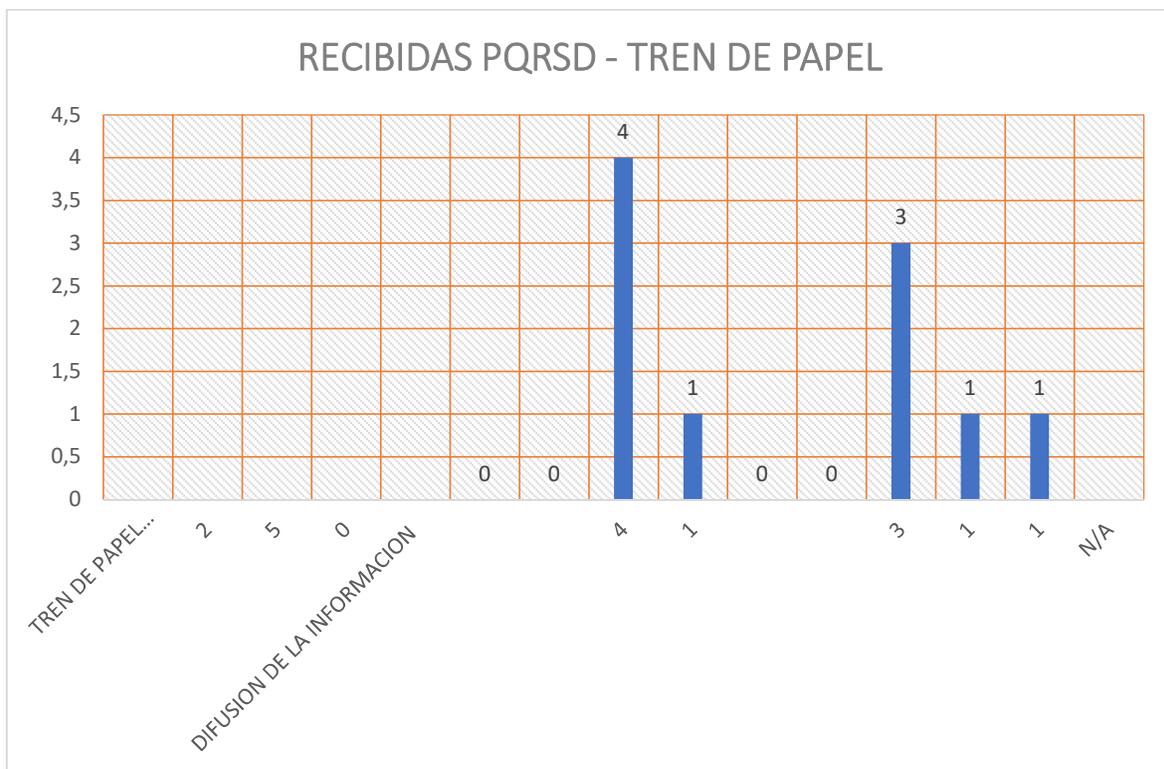
BIBLIOTECA FILIALES	BUZONES DE SUGERENCIAS		NÚMER O DE PQRSD
	CANT. ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRSD	
TREN DE PAPEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	2	5	0
SAN JAVIER LA LOMA BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	0
JUAN ZULETA FERRER BUZÓN DE SUGERENCIAS	7	7	0
SEDE CENTRAL - TORRE DE LA MEMORIA BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	8	0
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (FÍSICOS)	0	4	0
RECIBIDAS POR CONTACTENOS (SITIO WEB CORREO PQRSD Y CORREO ELECTRÓNICO)	0	19	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>0</b>

BIBLIOTECA FILIALES	BUZONES DE SUGERENCIAS		NÚMERO DE PQRS	DEPENDENCIA COPELENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA			TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN			
	CANT. ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRS									DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS				
TREN DE PAPEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	2	5	0	DIFUSION DE LA INFORMACION			4	1			3	1	1	NA			
					0	0	4	1	0	0	3	1	1				
SAN JAVIER LA LOMA BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	0	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA										NA			
					0	0	0	0	0	0	0	0	0				
JUAN ZULETA FERRER BUZÓN DE SUGERENCIAS	7	7	0	CONTENIDOS Y PATRIMONIO				4			4			NA			
				DIFUSION DE LA INFORMACION				1			1			NA			
				SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA											NA		
				GESTION DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA												NA	
				GESTION Y FOMENTO CULTURAL				2				2				NA	
					0	0	0	7	0	0	7	0	0				
SEDE CENTRAL - TORRE DE LA MEMORIA BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	8	0	DIFUSION DE LA INFORMACION	1						1			NA			
				DIRECCIÓN GENERAL			1				1			NA			
				COMUNICACIONES Y MERCADEO	1						1			NA			
				SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1					2			NA			
				GESTION Y FOMENTO CULTURAL				3			3			NA			
					3	1	1	3	0	0	8	0	0				
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (FÍSICOS)	0	4	0	DIRECCIÓN GENERAL	1						1			NA			
				SECRETARIA GENERAL											NA		
				CONTENIDOS Y PATRIMONIO											NA		
				GESTIÓN HUMANA	1	2					3				NA		
				GESTION Y FOMENTO CULTURAL												NA	
					2	2	0	0	0	0	4	0	0				
RECIBIDAS POR CONTACTENOS (SITIO WEB CORREO PQRS Y CORREO ELECTRÓNICO)	0	19	0	DIRECCIÓN GENERAL	2						2			N/A			
				SECRETARIA GENERAL											N/A		
				SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA											N/A		
				DIFUSION DE LA INFORMACION	4	1							5			N/A	
				GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN												N/A	
				COMUNICACIONES Y MERCADEO	3								3			N/A	
				GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO												N/A	
				GESTIÓN JURÍDICA												N/A	
				GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2								5			N/A
				GESTIÓN FOMENTO CULTURAL	3			1						4			N/A
				GESTIÓN COLECCIONES													N/A
ATENCION AL CIUDADANO													N/A				
					15	3	0	1	0	0	19	0	0	0			
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>0</b>		<b>20</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>			

**PQRS - Buzón de Sugerencias – Filiales**

**RECIBIDAS TREN DE PAPEL**

bpp BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina	DE DENUNCIAS		NÚMERO DE PQRSD	DEPENDENCIA COPETENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA			TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
	AGENCIAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRSD									DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS		
TREN DE PAPEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	2	5	0	DIFUSION DE LA INFORMACION			4	1				3	1	1	N/A
					0	0	4	1	0	0	3	1	1		



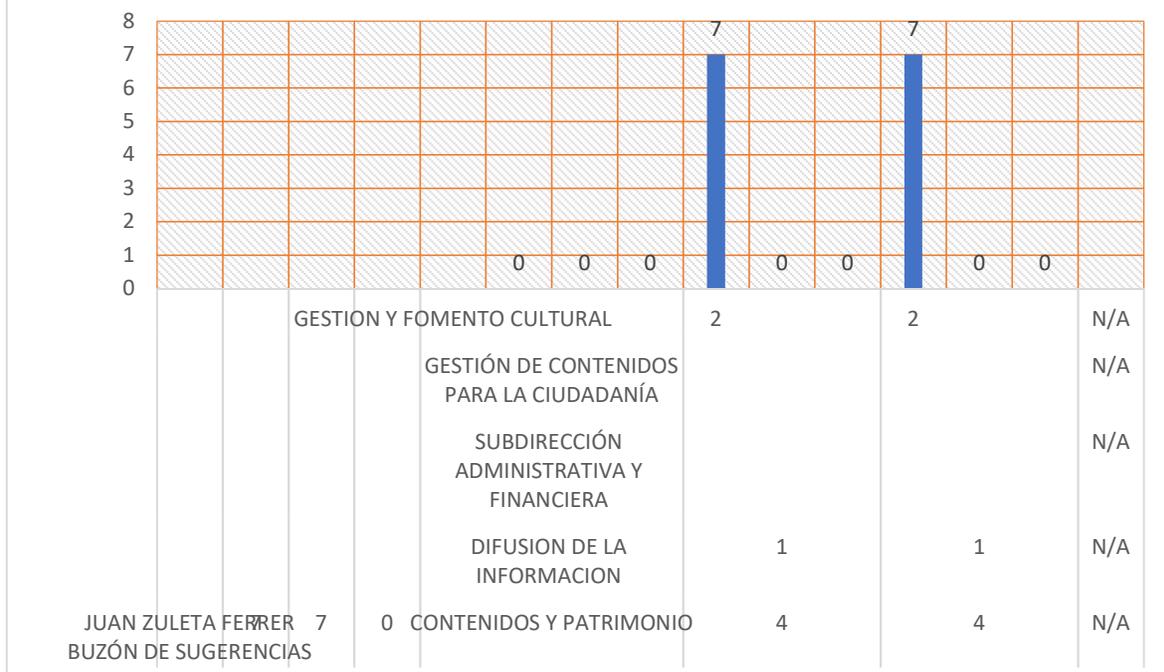
RECIBIDA SAN JAVIER LA LOMA

bpp BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina	ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRS	NÚMERO DE PQRS	DEPENDENCIA COPELENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA			TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
											DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	
SAN JAVIER LA LOMA BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	0	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA										N/A
					0	0	0	0	0	0	0	0	0	

RECIBIDA JUAN ZULETA FERRER

bpp BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina	ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRS	NÚMERO DE PQRS	DEPENDENCIA COPELENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA			TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
											DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	
JUAN ZULETA FERRER BUZÓN DE SUGERENCIAS	7	7	0	CONTENIDOS Y PATRIMONIO				4				4		N/A
				DIFUSION DE LA INFORMACION				1				1		N/A
				SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA										N/A
				GESTION DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA										N/A
				GESTION Y FOMENTO CULTURAL				2			2			N/A
					0	0	0	7	0	0	7	0	0	

**RECIBIDAS PQRS D . JUAN ZULETA FERRER**

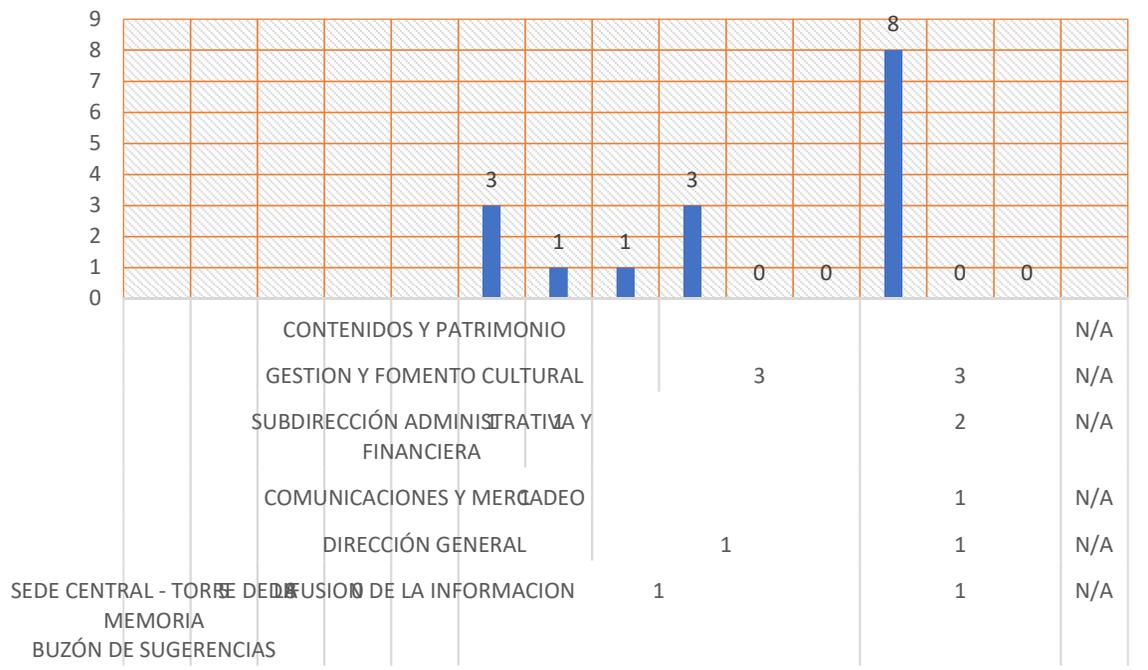


**RECIBIDAS SEDE CENTRAL-**

**- PQRS Sede Central - Torre de la memoria - Buzón**

bpp BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina	ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRS D	NÚMERO DE PQRS D	DEPENDENCIA COPETENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA			TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN				
											DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS					
SEDE CENTRAL - TORRE DE LA MEMORIA BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	8	0	DIFUSION DE LA INFORMACION	1							1			N/A			
				DIRECCIÓN GENERAL			1						1			N/A		
				COMUNICACIONES Y MERCADEO	1									1			N/A	
				SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1								2			N/A	
				GESTION Y FOMENTO CULTURAL					3					3			N/A	
				CONTENIDOS Y PATRIMONIO														N/A
				<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>					

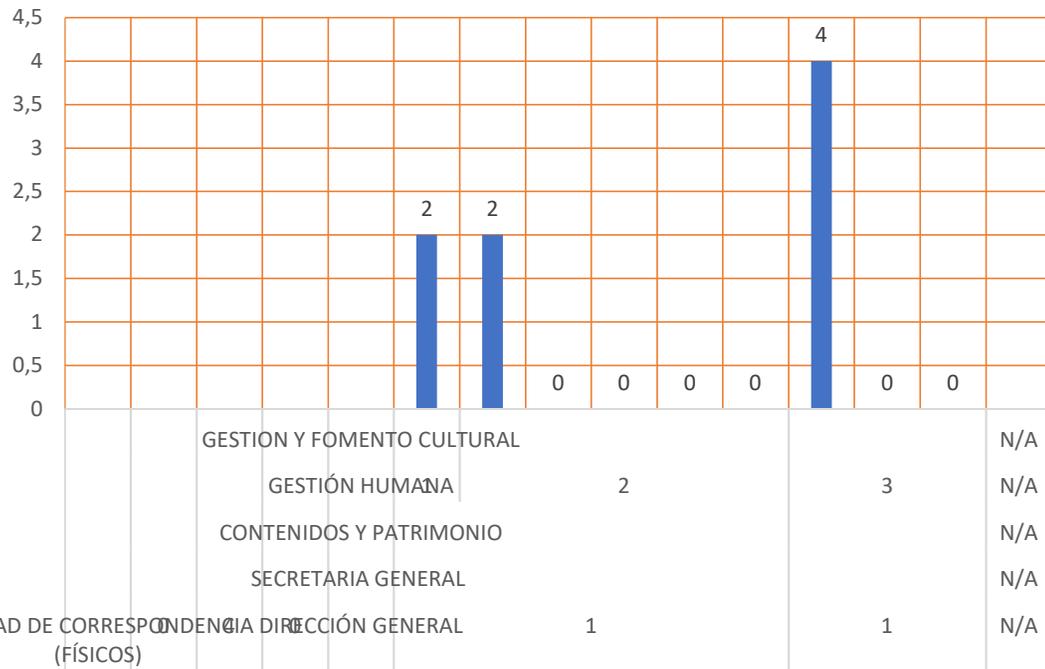
**RECIBIDAS PQRS D - SEDE CENTRAL**



**RECIBIDAS UNIDAD DE CORRESPONDENCIA FISICAS**

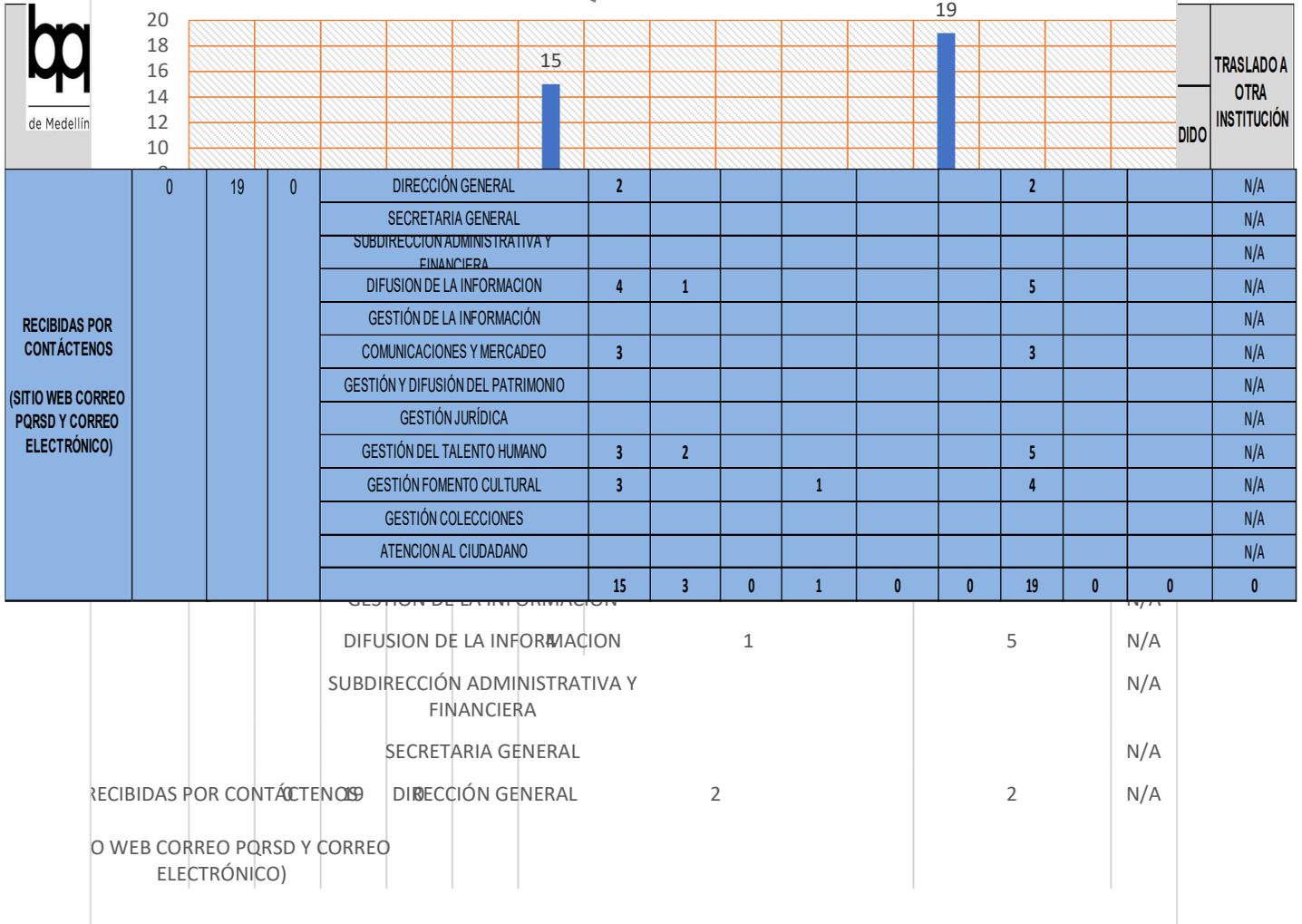
DEPENDENCIA COPETENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA			TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
							DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	1						1			N/A
SECRETARIA GENERAL										N/A
CONTENIDOS Y PATRIMONIO										N/A
GESTIÓN HUMANA	1	2					3			N/A
GESTION Y FOMENTO CULTURAL										N/A
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**RECIBIDAS PQRS- UNIDAD DE CORRESPONDENCIA FISICA**



**RECIBIDAS CONTACTENOS**

RTECIBIDAS PQRS- CONTACTENOS



Se aporta para tener en cuenta estos como base para el procedimiento de PQRS que se debe actualizar por lo contemplado en las recomendaciones

5.1. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Derecho de Petición:**

“En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

**Derecho de petición de documentación:**

Solicitudes de copias de documentos que reposan en cada una de las dependencias o en el Archivo Central de la BPP.

**Derecho de petición de información:**

	<b>INFORME ADMINISTRATIVO</b>	F-GARD-18 Versión 02 Fecha: 2016/04/15
--	-----------------------------------	--

Solicitudes de información relacionadas con las funciones, competencias, servicios, horarios, dirección de correspondencia o canales de comunicación de BPP

**Derecho de petición de consulta:** Solicitudes relacionadas con las funciones y competencias específicas y establecidas para cada una de las dependencias de la BPP

**Sugerencia:** Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un servidor de la Entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Denuncia:**

Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional T-180/98 y T-164/98 art 230 CPN

**Clasificación:** Identificación de algunas características de la correspondencia, que permiten organizar de forma ordenada y coherente, los registros almacenados en el ARCHIVO, de acuerdo con el contenido de los documentos y que facilitan su consulta y recuperación (Asunto, Código de registro, Tipo, Prioridad, Medio de recepción).

**Asunto:** Descripción general del contenido temático y/o específico de un documento.

**Código de registro:** Identificación alfanumérica de cada documento registrado en el ARCHIVO, relacionado en algunos casos con el tipo documental y que facilita su consulta y recuperación.

**Tipo:** Identificación del tipo documental, que permite agrupar documentos relacionados con una misma temática y/o característica específica.

**Prioridad:** Identificación que señala los registros o documentos que tiene mayor importancia y que por consiguiente requiere de mayor atención.

**Medio de recepción:** Identificación del medio y/o canal de comunicación utilizado por las personas naturales o jurídicas para el envío de comunicaciones a la BPP

**DOCUMENTOS ASOCIADOS**

Se puede consultar en el ARCHIVO – Mapa de procesos – Manual de Atención al Ciudadano - Documentos y formatos o en el campo de documentos asociados cuando se consulta el documento

RESPONSABLE DEL DOCUMENTO - Gestión Documental - Calidad

**SEGUNDO SEMESTRE 2018**

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	20	46%
QUEJAS/RECLAMOS	5	12%
SUGERENCIAS	12	28%
SOLICITUDES	6	14%
DENUNCIAS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Evidencias enviadas por Gestión Documental a la OCI

**COMPORTAMIENTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2018**

ENTIDADES SEDE CENTRAL FILIALES	RECIBIDAS	ATENDIDAS EN TERMINO	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEA	POR RESPONDER
TREN DE PAPEL	5	3	1	1
SAN JAVIER LA LOMA	0	0	0	0
SUGERENCIAS	7	7	0	0
SEDE CENTRAL	8	8	0	0
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA FISICA	4	4	0	0
RECIBIDAS POR CONTACTENOS	19	19	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

5.2 ANÁLISIS COMPARATIVO PQRS, SEGUNDO SEMESTRE 2017 Y SEGUNDO SEMESTRE DE - 2018

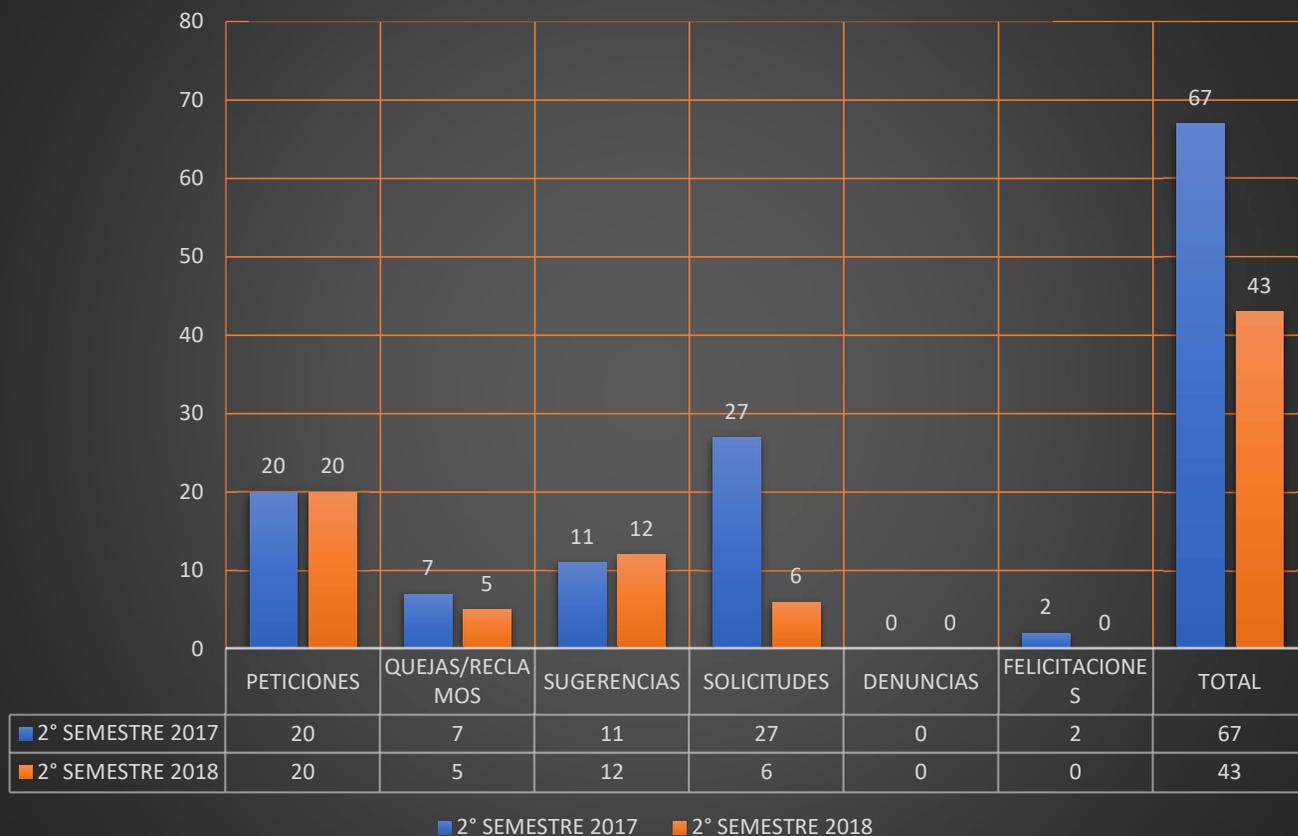
**SEGUNDO SEMESTRE 2018**

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	20	46%
QUEJAS/RECLAMOS	5	12%
SUGERENCIAS	12	28%
SOLICITUDES	6	14%
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL	43	100%

**SEGUNDO SEMESTRE 2017**

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	20	30%
QUEJAS/RECLAMOS	7	10%
SUGERENCIAS	11	16%
SOLICITUDES	27	40%
DENUNCIAS	0	0%
FELICITACIONES	2	3%
TOTAL	67	100%

**comparativo 2° semestre 2017 - 2018**



**5.3 FORTALEZAS OBSERVADAS EN LA VERIFICACIÓN**

En este periodo se ha tenido mayor cumplimiento de repuesta que en el mismo periodo del 2017, lo que se concluye que habido una mayor responsabilidad en el proceso

**5.4 DEBILIDADES OBSERVADA EN LA VERIFICACION**

En la verificación que se llevó a cabo en el segundo semestre 2018, se pudo constatar que se han dado repuesta por fuera de los términos de ley, no se ha dado repuesta en varias oportunidades, conllevando esto a no cumplimiento legal y constituyéndose como un riesgo y la cual se dijo:

Que la situación permite establecer que no se están siguiendo los protocolos establecidos en lo concerniente a la normatividad existente, dicha situación expone a la entidad a pérdida de credibilidad ante los usuarios del servicio y al deterioro de la imagen corporativa o reputacional con las consecuencias que se pueden derivar en sanciones, y a la fecha no se ha desarrollado el plan de mejoras

 <p><b>bpp</b> BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	<p style="text-align: center;"><b>INFORME ADMINISTRATIVO</b></p>	<p style="text-align: right;">F-GARD-18 Versión 02 Fecha: 2016/04/15</p>
--	--	--

## 6. RECOMENDACIONES GENERALES

A continuación, enuncio las recomendaciones del informe de periodos evaluado, las cuales deben ser notificadas hasta quedar subsanadas:

6.1 Es fundamental que se actualice el procedimiento de PQRSD, ya que en el procedimiento no se establece la denuncia que hace parte fundamental de ellas

6.2 Se recomienda realizar encuestas de percepción a los servidores públicos respecto de los aspectos a mejorar por la institución, para garantizar la adecuada prestación de servicios a los ciudadanos.

6.3 Se recomienda que en todas las filiales se lleve una estadística de los temas referente sobre las PQRSD, ósea, que es lo que realmente quiere el usuario, para incluir dentro de la caracterización del usuario he ir cerrando el ciclo de atención.

6.4 Con la definición de los términos en el procedimiento de PQRSD, ajustar la herramienta de los puntos de control separando quejas de reclamos en su contabilización, que por sus naturalezas son bien distintos

## 7. CONCLUSIONES

El porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea a corte de diciembre de 2018 es de 2.3% el mismo porcentaje para las PQRSD, sin repuesta 2.3%. Donde, al corte del presente informe, todas las PQRSD tienen un mayor registro de respuesta, no obstante, se debe implementar un plan de mejora porque ya ocurrido varias veces la situación de extemporaneidad y falta de repuesta, no solo para eliminar el margen de PQRSD sin respuesta, sino que se continúe con la implementación de estrategias que permitan disminuir el porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea, mejorando el indicador de oportunidad de respuesta.

Cordialmente



CELIMO ROMAÑA CAICEDO.  
Profesional Universitario de Control Interno

Página 17 de 17