

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 1

ECM110-14.03



Alcaldía de Medellín

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLIN PARA AMÉRICA LATINA

INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2020

Peticiones – Quejas – Reclamos –solicitudes- Sugerencias – Denuncias- Felicitaciones

Vigencia: Julio a diciembre de 2020.

Fecha: Medellín, 28 de enero de 2021

ELABORADO POR: Célmo 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 202120080
HORA: 01:51

FECHA: 2021/02/09

PARA: SHIRLEY MILENA ZULUAGA COSME
DIRECTORA GENERAL
BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO

COD.DEPENDENCIA **ECM110** COD. DE ARCHIVO **14.03**

Página 1 | 36

 <p>bpp BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 2

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 primer semestre del año 2020.

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."¹.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano), para el seguimiento y control de las PQRSDf, 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 PQRSDf recibidas, a través de los diferentes canales de comunicación, y de éstos se extrajo una muestra aleatoria en la que se incluyeron peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por parte de los usuarios a través de los buzones ubicados en la BPP- Torre de la memoria y las filiales, que hacen parte de ella, se formularon a la Biblioteca a través de gestión documental, que tiene la función de consolidar el trabajo de las PQRSDf

A partir de esta auditoría, y en concordancia con la definición de auditoría interna se presentan 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, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDf-, presentadas por parte de los usuarios en el segundo semestre del 2020.

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 PQRSDf, al interior de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

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

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 3

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.

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.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 4

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 el segundo semestre 2020.

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 PQRSDf, que recibieron durante el segundo semestre del 2020.
- 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

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 5

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 PSQRSDF 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 2020.

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 2020.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

5.1. REVISIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN.

Canales

Canal	Modo de Contacto
Virtual	Correos Electrónicos: Sitio Web Contáctenos: envíanos tú mensajes
Buzones	En cada filial de la BPP, se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, peticiones o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones cada 8 días y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

La OCI, ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y en funcionamiento sistemático. La entidad, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y reconocimiento, se resuelven inquietudes de usuarios. Se verifica, además que se esté informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Entidad; Se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en la Biblioteca Pública Piloto; Se apoya con trámites en casos especiales; Se orienta sobre el portafolio que tiene la entidad

5.2. GESTION DE PQRSDF

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


	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 6

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

BIBLIOTECA FILIALES	BUZONES DE SUGERENCIAS		NÚMERO DE PQRSD
	CANT. ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRSD	
TREN DE PAPEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	
SAN JAVIER LA LOMA BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	
JUAN ZULETA FERRER BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	2	
SAN ANTONIO DE PRADO BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	
SEDE CENTRAL - TORRE DE LA MEMORIA BUZÓN DE SUGERENCIAS	24	6	
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (FÍSICOS)			2
RECIBIDAS POR CONTACTENOS (SITIO WEB, CORREO PQRSDF, JANIUM, CORREO ELECTRÓNICO)			144


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


BIBLIOTECA FILIALES			NÚMERO DE PQRSDF	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					
CANT. ACTAS DE APERTURA	NÚMERO DE PQRSDF	DENTRO DEL TÉRMINO										POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
TREN DE PAPEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	0									0				
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0									0				
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0									0				
			TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN JAVIER LA LOMA BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	0								0					
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0								0					
			TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUAN ZULETA FERRER BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	2	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	2								2					
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0								0					
			TOTAL	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
SAN ANTONIO DE PRADO BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	0								0					
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0								0					
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0								0					
			TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE CENTRAL -TORRE DE LA MEMORIA BUZÓN DE SUGERENCIAS	24	6	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0								0					
			GESTIÓN COMUNICACIONES	0									0				
			SECRETARÍA GENERAL	0									0				
			GESTIÓN JURÍDICA	0									0				
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0									0				
			GESTIÓN HUMANA	0									0				
			GESTIÓN FINANCIERA	0									0				
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	0									0				
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	0									0				
			GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	2									2				
			EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	1									2				
			GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	1									1				
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0									0				
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0									0							
TOTAL	24	6	3	1	0	2	0	0	0	0	5	0	0	1	0		
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (FÍSICOS)		2	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0								0					
			GESTIÓN COMUNICACIONES	0									0				
			SECRETARÍA GENERAL	0									0				
			GESTIÓN JURÍDICA	1									1				
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0									0				
			GESTIÓN HUMANA	0									0				
			GESTIÓN FINANCIERA	0									0				
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	0									0				
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	0									0				
			GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	1									1				
			EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	0									0				
			GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	0									0				
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0									0				
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0									0							
TOTAL	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0		
RECIBIDAS POR CONTACTENOS (SITIO WEB, CORREO POR SDF, JANUM, CORREO ELECTRÓNICO)		144	DIRECCIÓN GENERAL	0								0					
			EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0								0					
			GESTIÓN COMUNICACIONES	11									11				
			SECRETARÍA GENERAL	0									0				
			GESTIÓN JURÍDICA	15									15				
			SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0									0				
			GESTIÓN HUMANA	19									19				
			GESTIÓN FINANCIERA	3									3				
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	2									2				
			SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	0									0				
			GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	16									16				
			EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	64									60				
			GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	9									9				
			SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0									0				
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0									0							
TOTAL	139	0	1	3	0	1	0	1	0	135	4	3	2	0			
TOTAL	25	8	146	154	144	1	1	7	0	1	0	144	4	3	3	0	


												F-G-ARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSO	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
1	DIRECCIÓN GENERAL	0														

												F-G-ARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSO	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0														

												F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSO	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11														

												F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSO	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19														


												F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 20/02/04				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	65													

												F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 20/02/04				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10														


No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
7	GESTIÓN FINANCIERA	3													

No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	2												

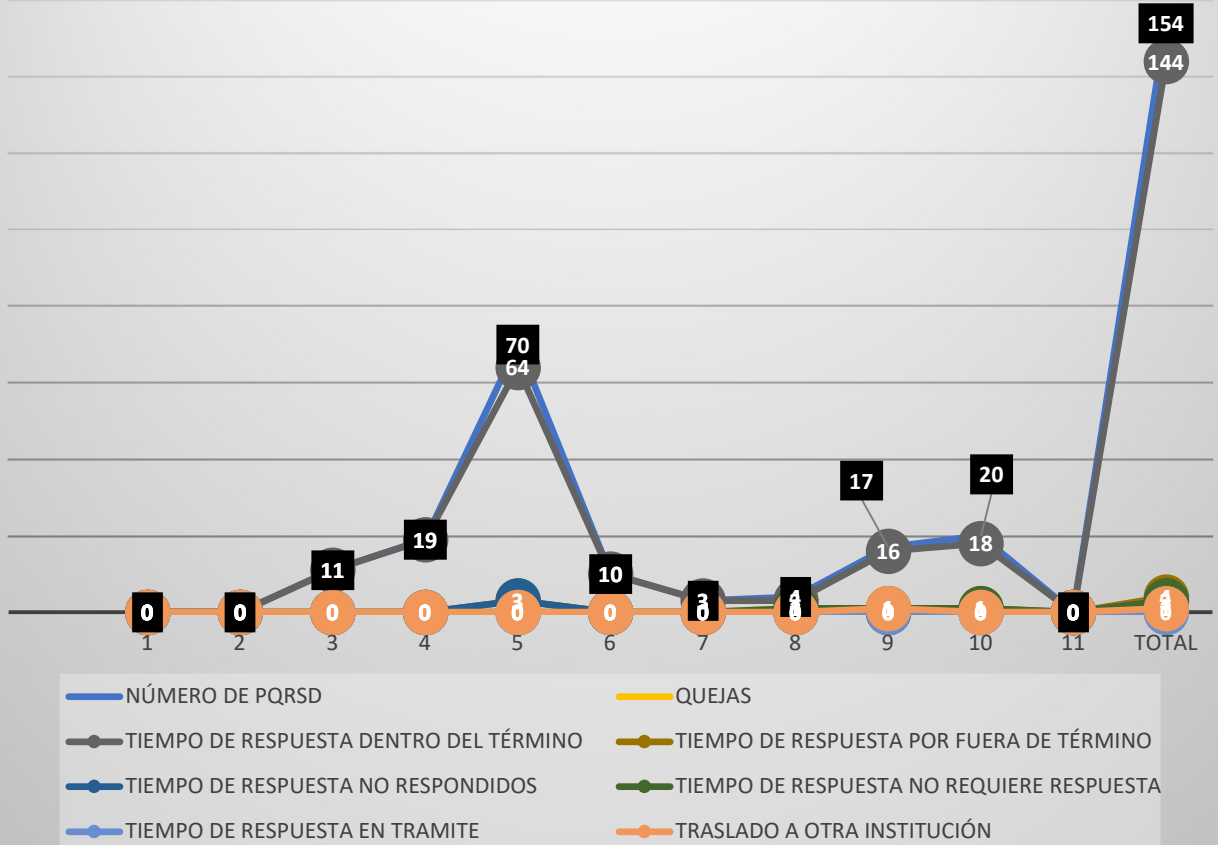
												<small>F-GARD-57</small> <small>Version: 01</small> <small>Fecha: 2020/02/04</small>				
												TIEMPO DE RESPUESTA				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
9	GESTIÓN JURÍDICA	17														


												<small>F-GARD-57</small> <small>Version: 01</small> <small>Fecha: 2020/02/04</small>				
												TIEMPO DE RESPUESTA				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
10	GESTIÓN HUMANA	20														


No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSO	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
										DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0													
TOTAL		154	144	0	1	7	1	1	0	144	4	3	3	0	1

		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS						
							Fecha: 2020/02/04	
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
		DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	N/A	
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	N/A	
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	0	0	0	N/A	
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	0	0	0	N/A	
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	64	3	3	0	0	N/A	
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	0	0	0	N/A	
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	0	0	0	N/A	
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	3	0	0	1	0	N/A	
9	GESTIÓN JURÍDICA	16	0	0	1	0	1	
10	GESTIÓN HUMANA	18	1	0	1	0	N/A	
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	N/A	
TOTAL		144	4	3	3	0	1	

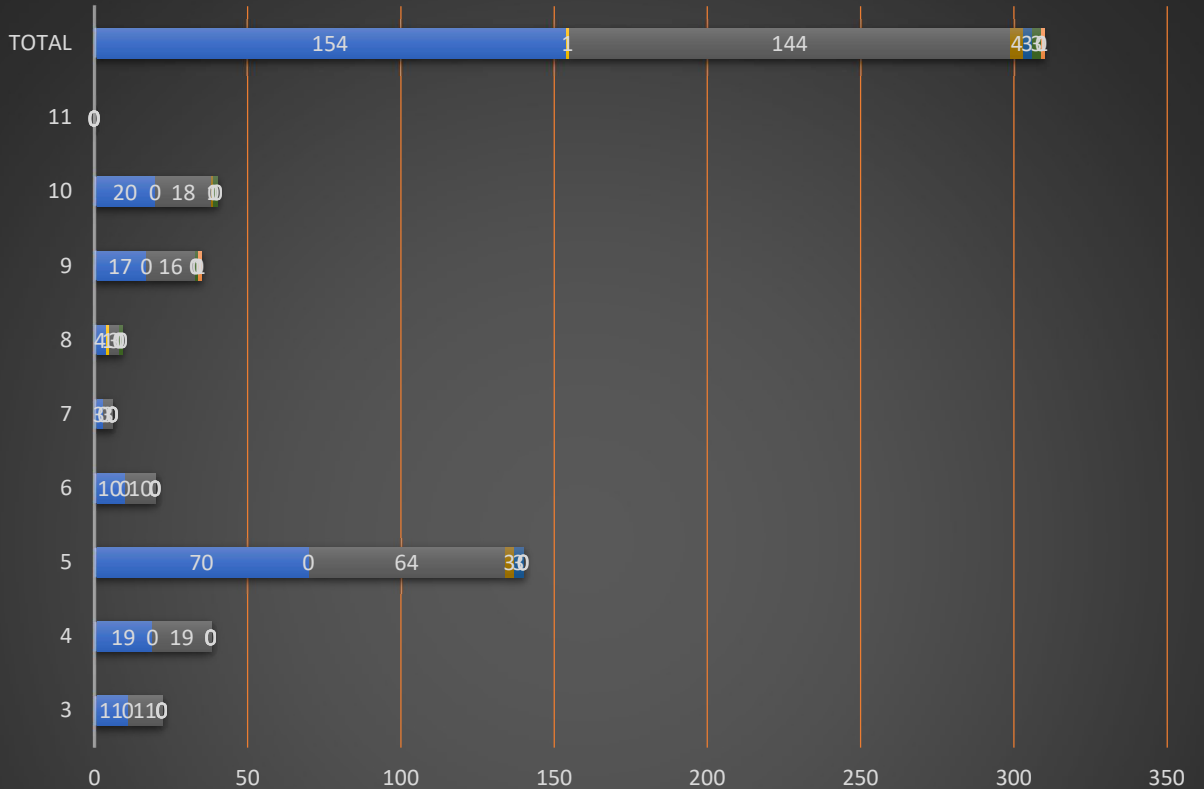
PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 16


		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS					F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
		DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	64	3	3	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	3	0	0	1	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	16	0	0	1	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	18	1	0	1	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		144	4	3	3	0	1

Procesos con Responsabilidades

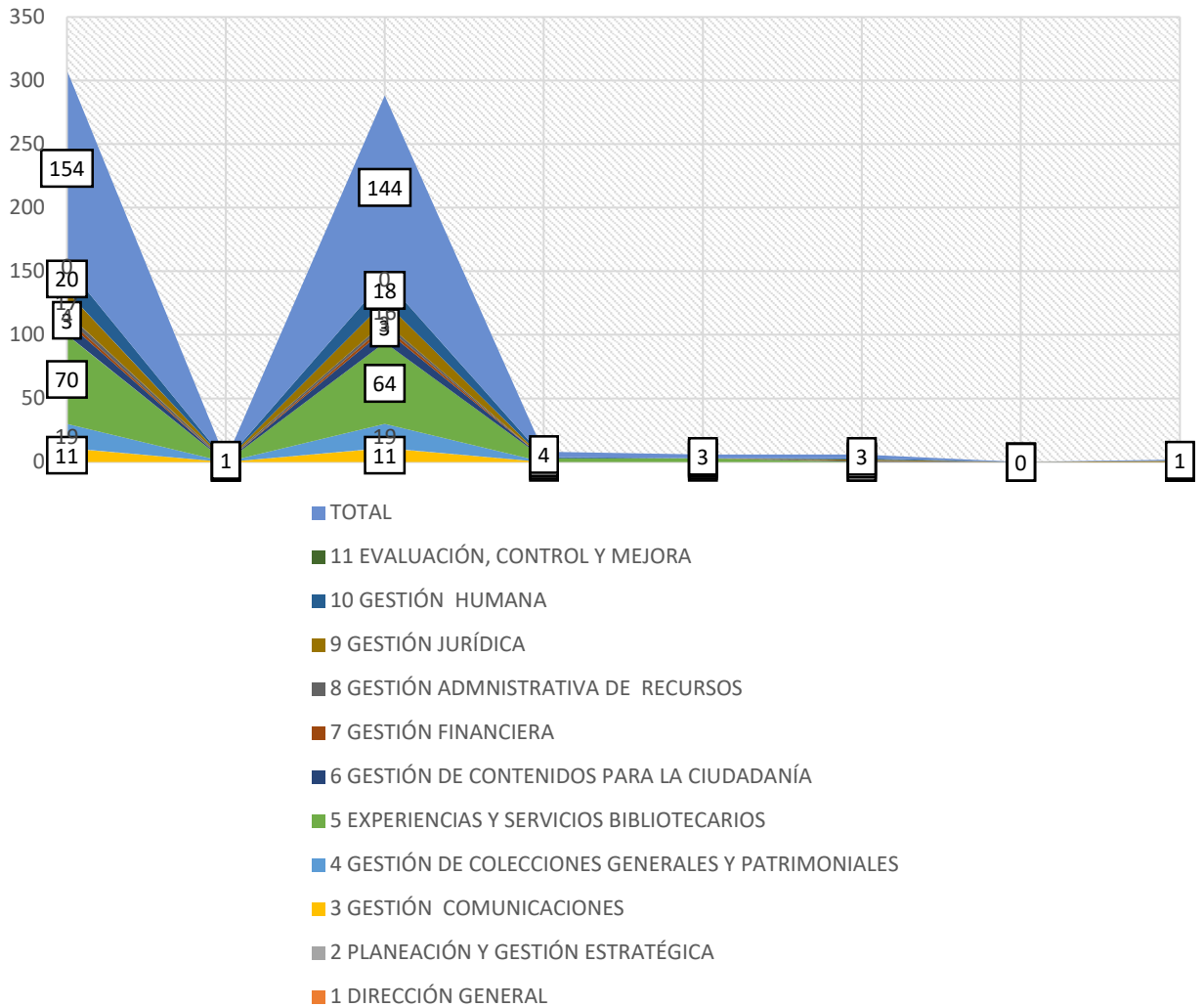



	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL
Series1	11	19	70	10	3	4	17	20	0	154
Series4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Series9	11	19	64	10	3	3	16	18	0	144
Series10	0	0	3	0	0	0	0	1	0	4
Series11	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Series12	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Series13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Series14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 18

		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS							F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04	
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN	
				DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE		
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	N/A	
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	N/A	
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	11	11	0	0	0	0	N/A	
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	19	19	0	0	0	0	N/A	
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	65	64	3	3	0	0	N/A	
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	9	10	0	0	0	0	N/A	
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	3	3	0	0	0	0	N/A	
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	2	3	0	0	1	0	N/A	
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	16	16	0	0	1	0	1	
10	GESTIÓN HUMANA	20	19	18	1	0	1	0	N/A	
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A	
TOTAL		154	144	144	4	3	3	0	1	

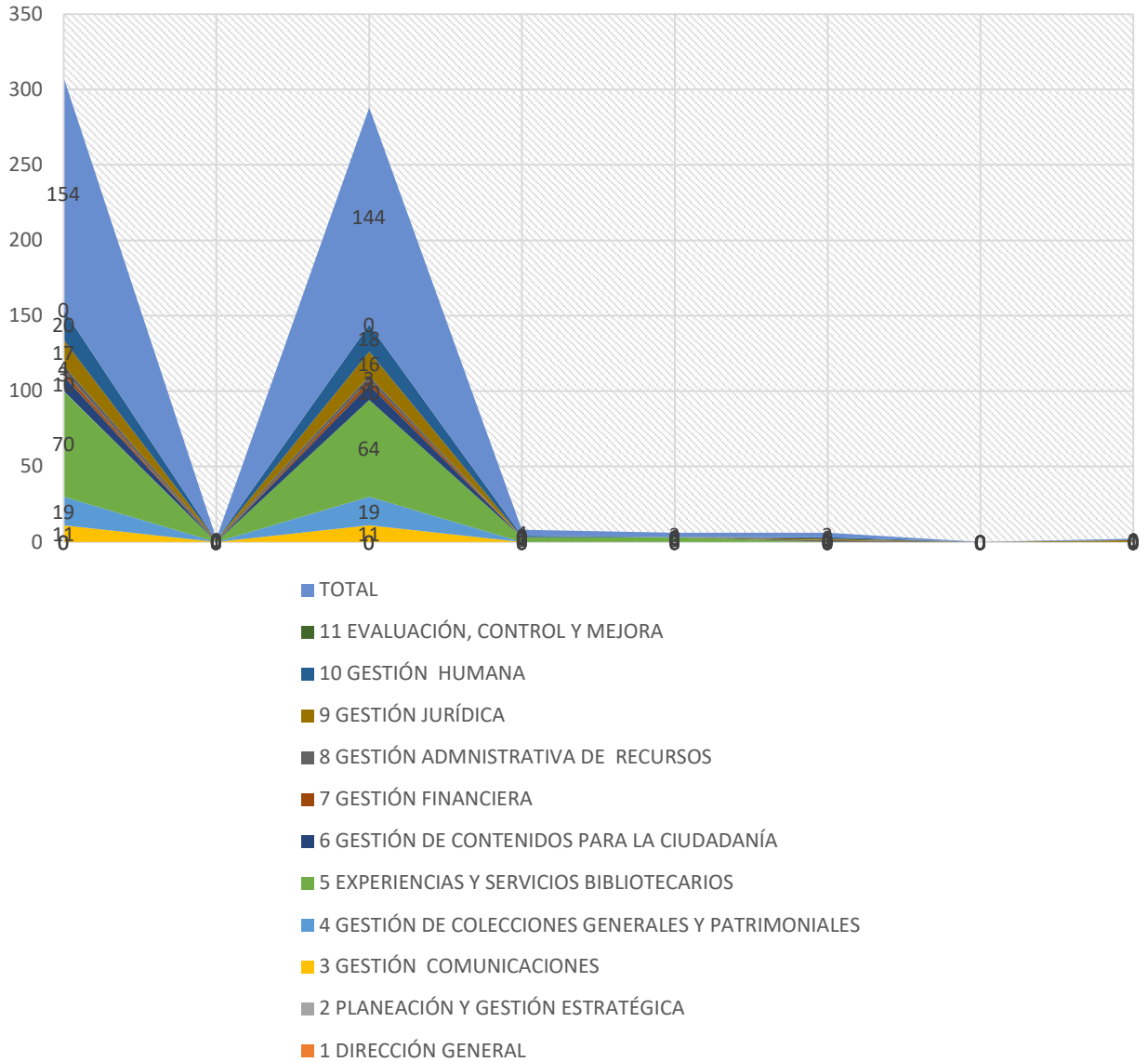
COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES




	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 20

No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	SOLICITUDES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
				DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	11	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	19	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	0	64	3	3	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	10	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	3	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	3	0	0	1	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	0	16	0	0	1	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	1	0	1	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		154	0	144	4	3	3	0	1

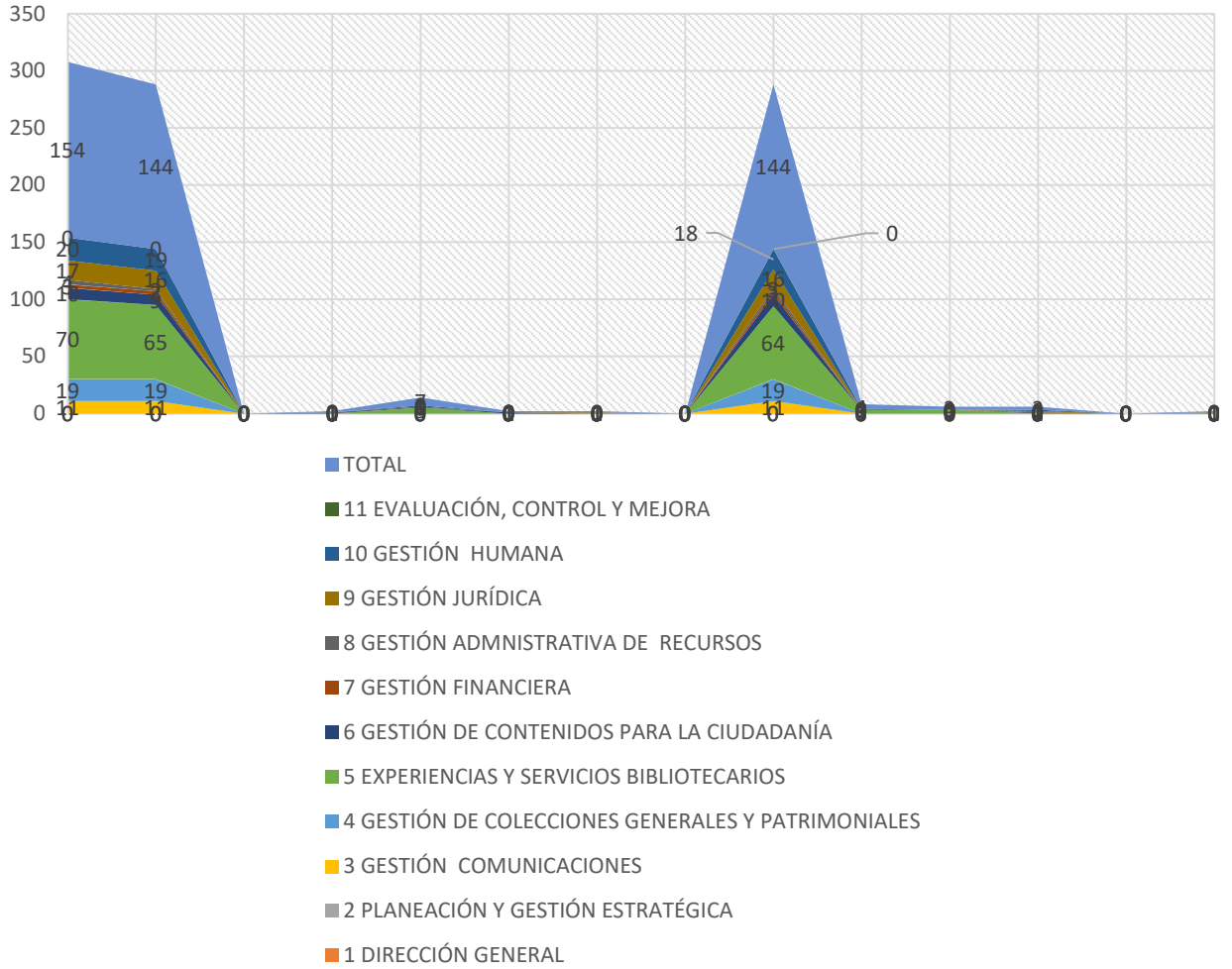
COMORTAMIENTO DE LAS SOLICITUDES





	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 22

		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS							F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04	
DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE						
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	11	0	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	19	0	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	0	64	3	3	0	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	10	0	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	3	0	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	1	3	0	0	1	0	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	0	16	0	0	1	0	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	1	0	1	0	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		154	1	144	4	3	3	0	0	1

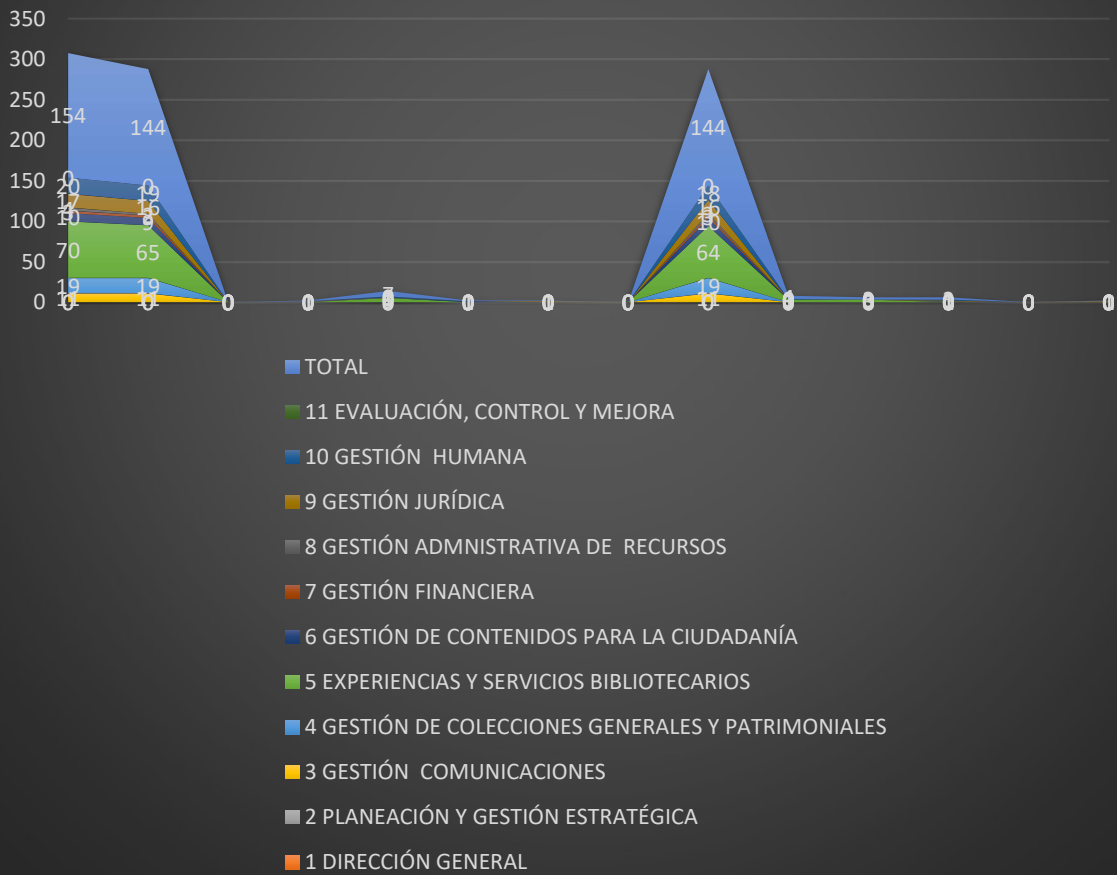
COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 24

		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS							F-GARD-57 Versión: 01 Fecha: 2020/02/04	
DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE						
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	11	0	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	19	0	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	5	64	3	3	0	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	10	0	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	3	0	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	1	3	0	0	1	0	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	0	16	0	0	1	0	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	20	1	18	1	0	1	0	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		154	7	144	4	3	3	0	0	1

COMPORTAMIENTO DE LOS RECLAMOS



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 26

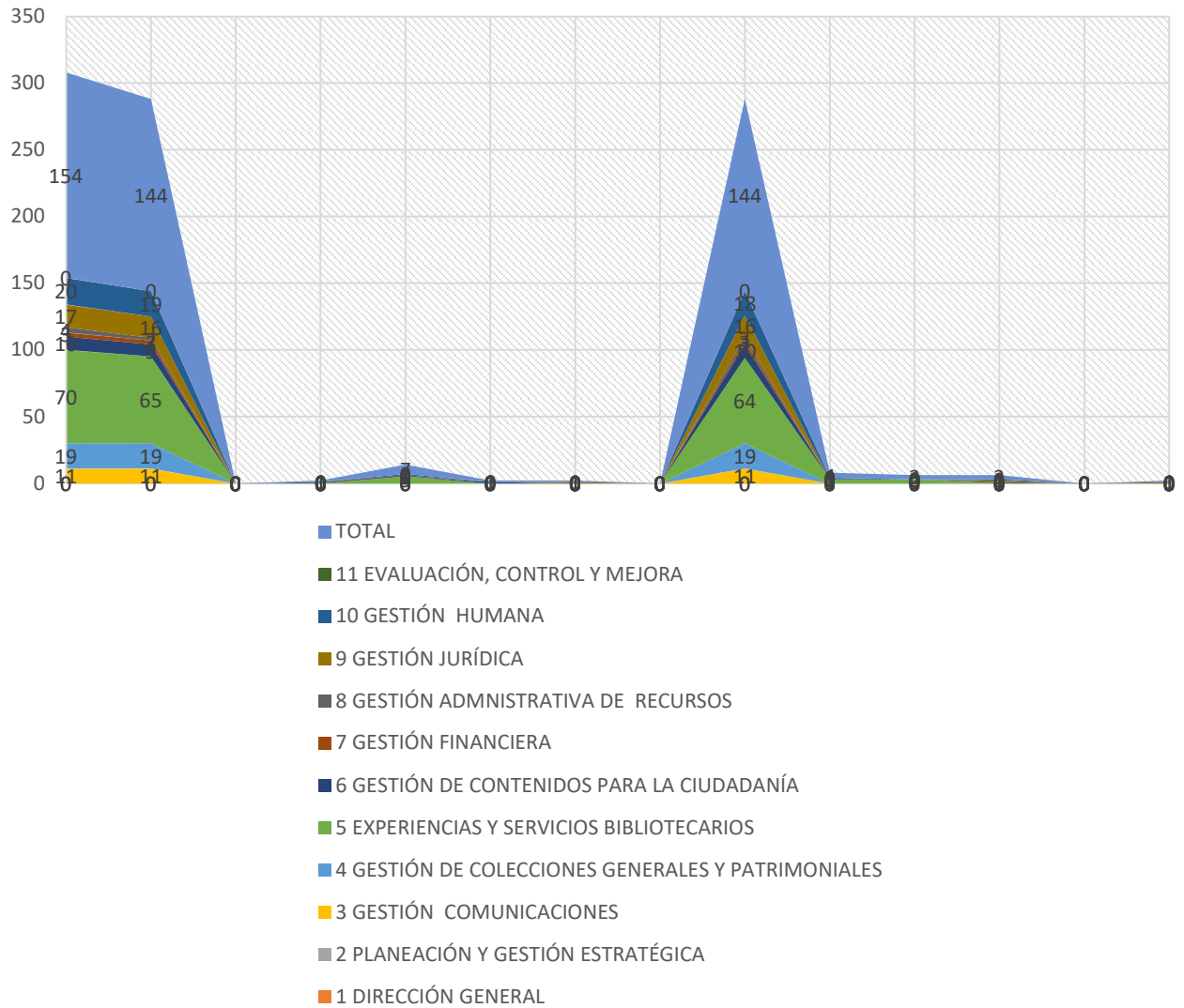
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
				DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	11	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	19	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	0	64	3	3	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	1	10	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	3	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	3	0	0	1	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	0	16	0	0	1	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	1	0	1	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		154	1	144	4	3	3	0	1

F-GARD-57

Versión: 01

Fecha: 2020/02/04

COMPORTAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 28

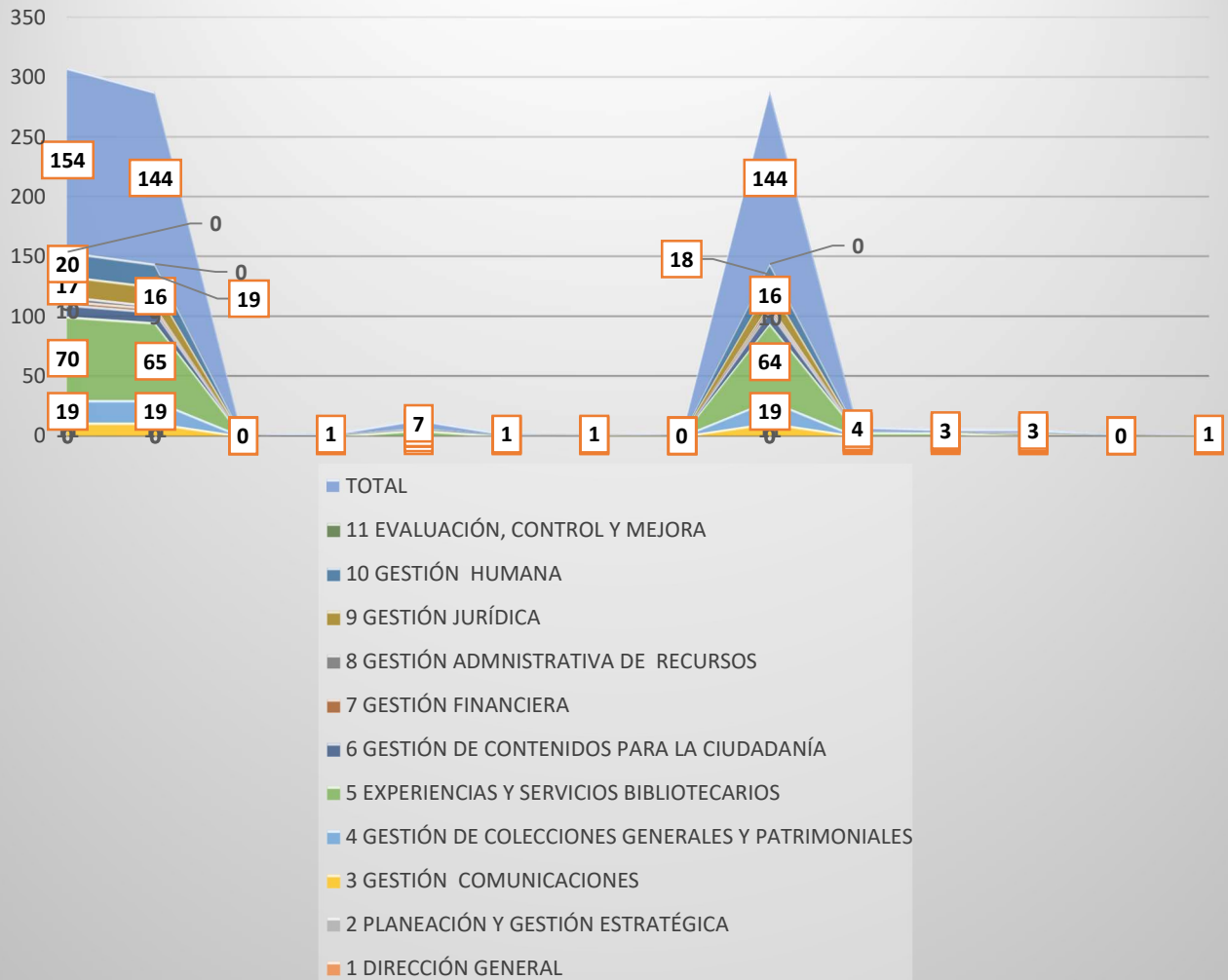
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	DENUNCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
				DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	11	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	19	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	0	64	3	3	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	10	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	3	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	3	0	0	1	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	1	16	0	0	1	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	1	0	1	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		154	1	144	4	3	3	0	1

F-GARD-57

Versión: 01

Fecha: 2020/02/04

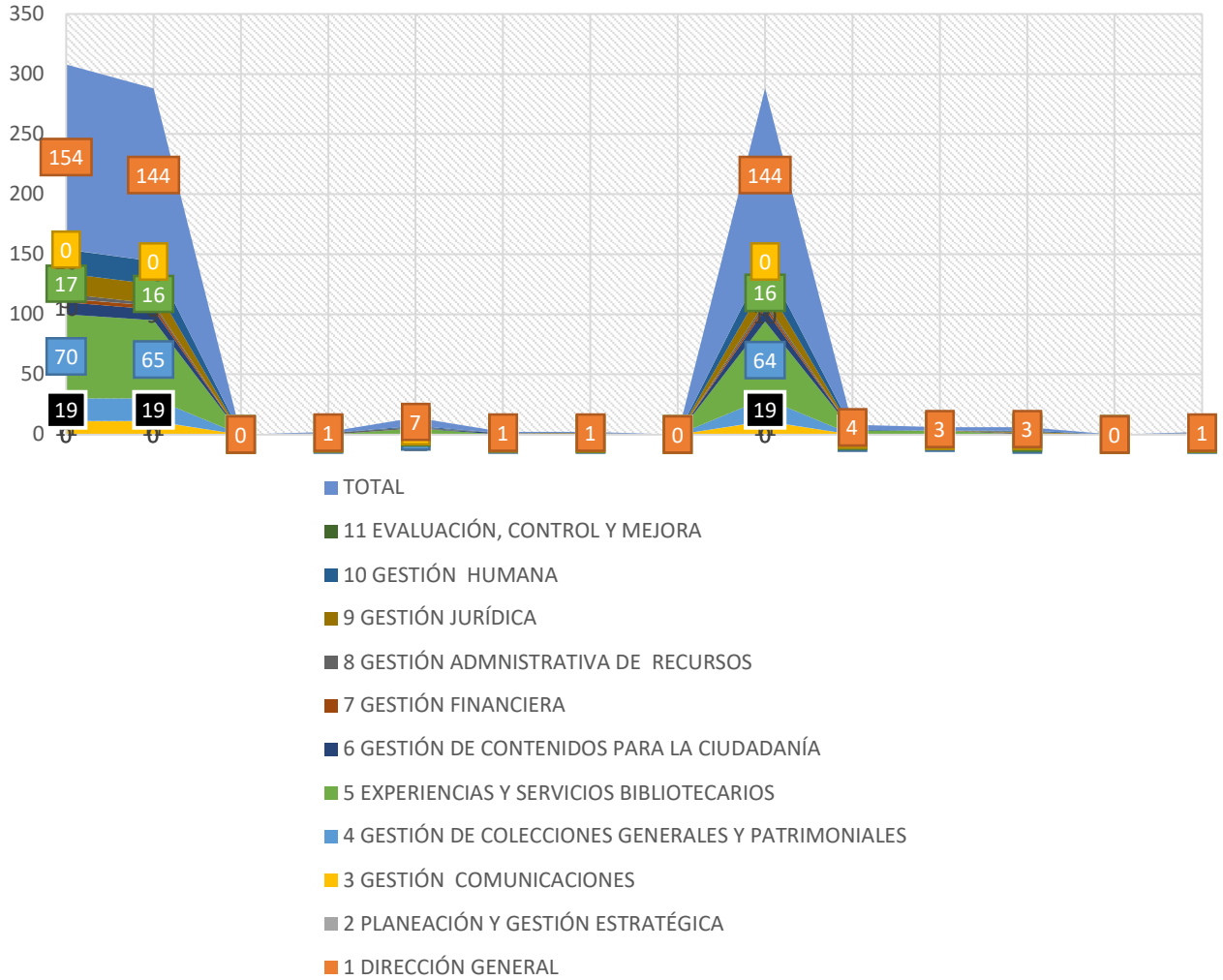
COMPORTAMIENTO DE LAS DENUNCIAS



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 30

No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
				DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	11	0	11	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	19	0	19	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	70	0	64	3	3	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	10	0	10	0	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	3	0	3	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	3	0	0	1	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	17	0	16	0	0	1	0	1
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	1	0	1	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		154	0	144	4	3	3	0	1

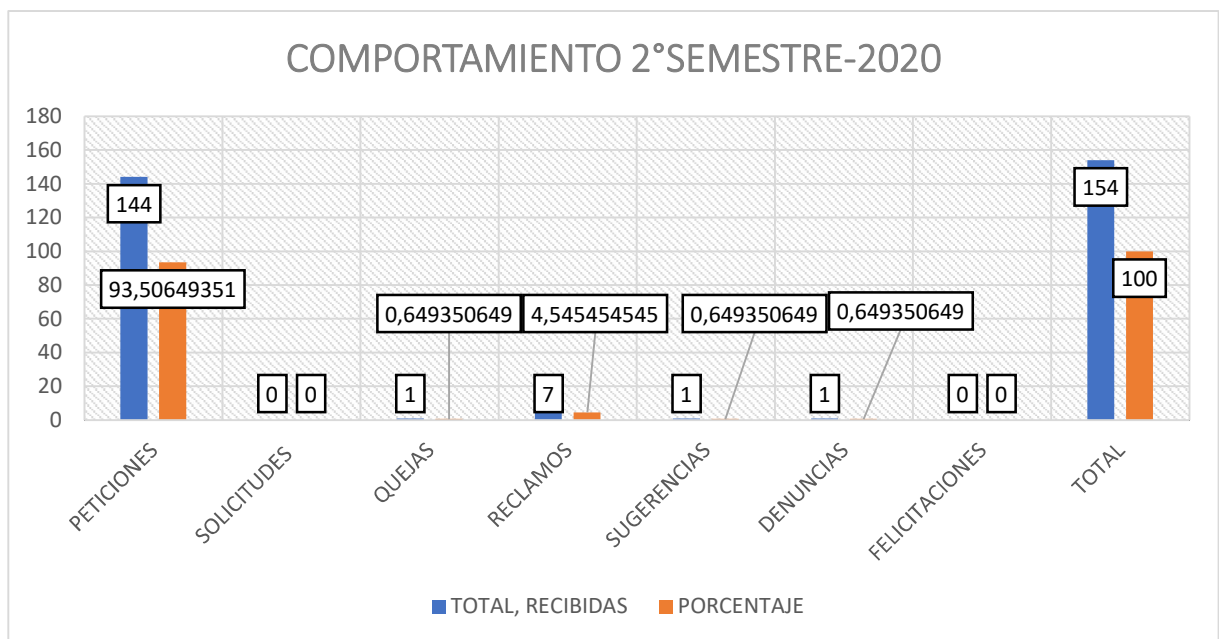
COMPORTAMIENTO DE LAS FELICITACIONES



SEGUNDO SEMESTRE 2020

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIONES	144	93,50649351
SOLICITUDES	0	0
QUEJAS	1	0,649350649
RECLAMOS	7	4,545454545
SUGERENCIAS	1	0,649350649
DENUNCIAS	1	0,649350649
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	154	100%

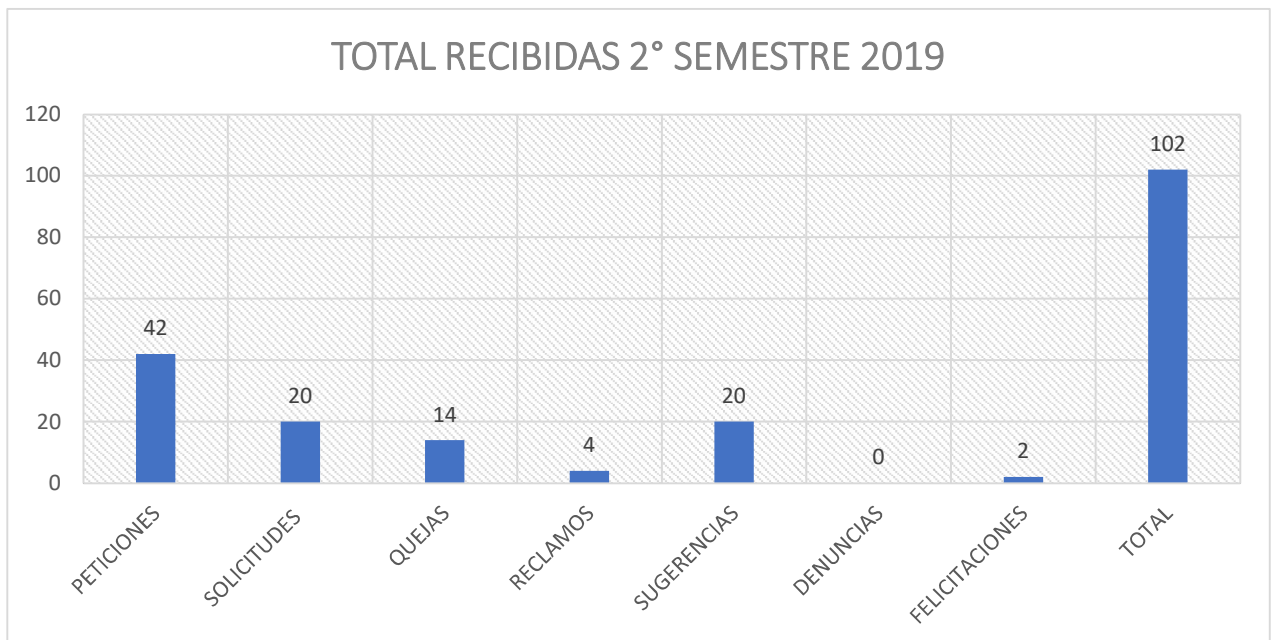
Fuente: Propias de la OCI, Evidencias enviadas por Gestión Documental a la OCI



5.3. ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSDF, SEGUNDO SEMESTRE 2019 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2020
SEGUNDO SEMESTRE 2019

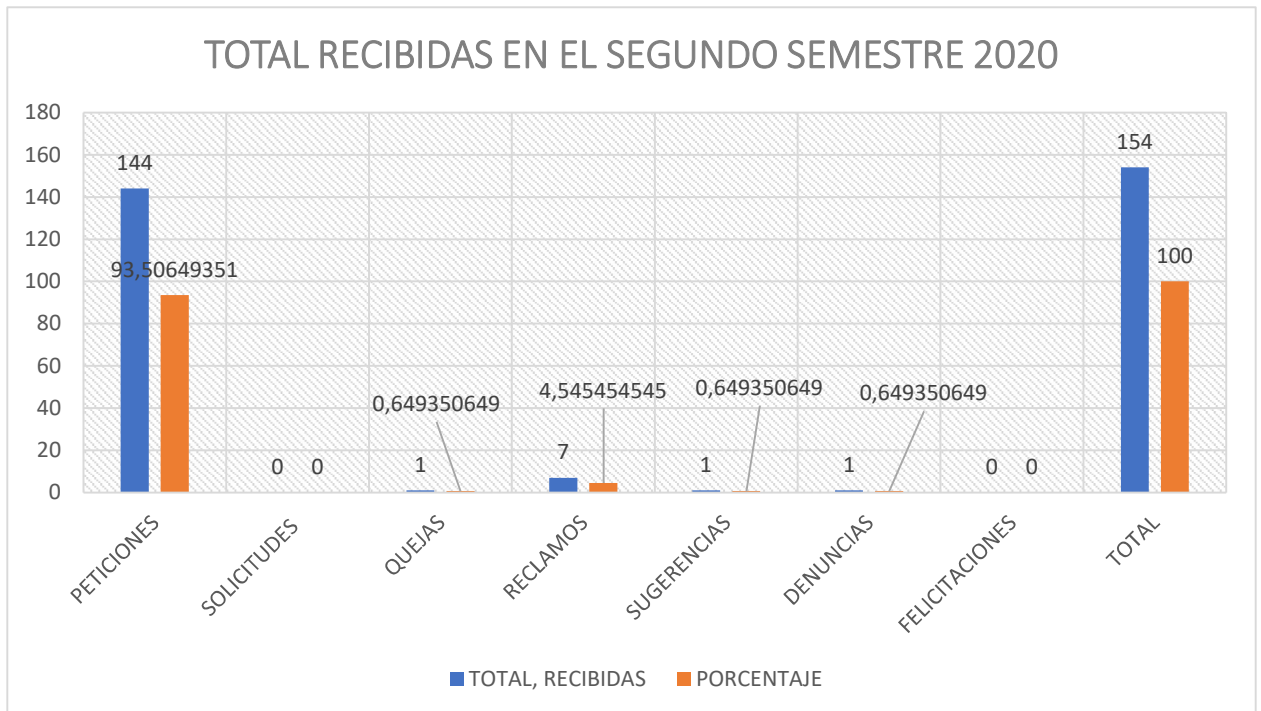
CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS
AÑO/SEMESTRE	2° SEMESTRE 2019
PETICIONES	42
SOLICITUDES	20
QUEJAS	14
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	20
DENUNCIAS	0
FELICITACIONES	2
TOTAL	102

Fuente: Propias de la OCI, Evidencias enviadas por Gestión Documental

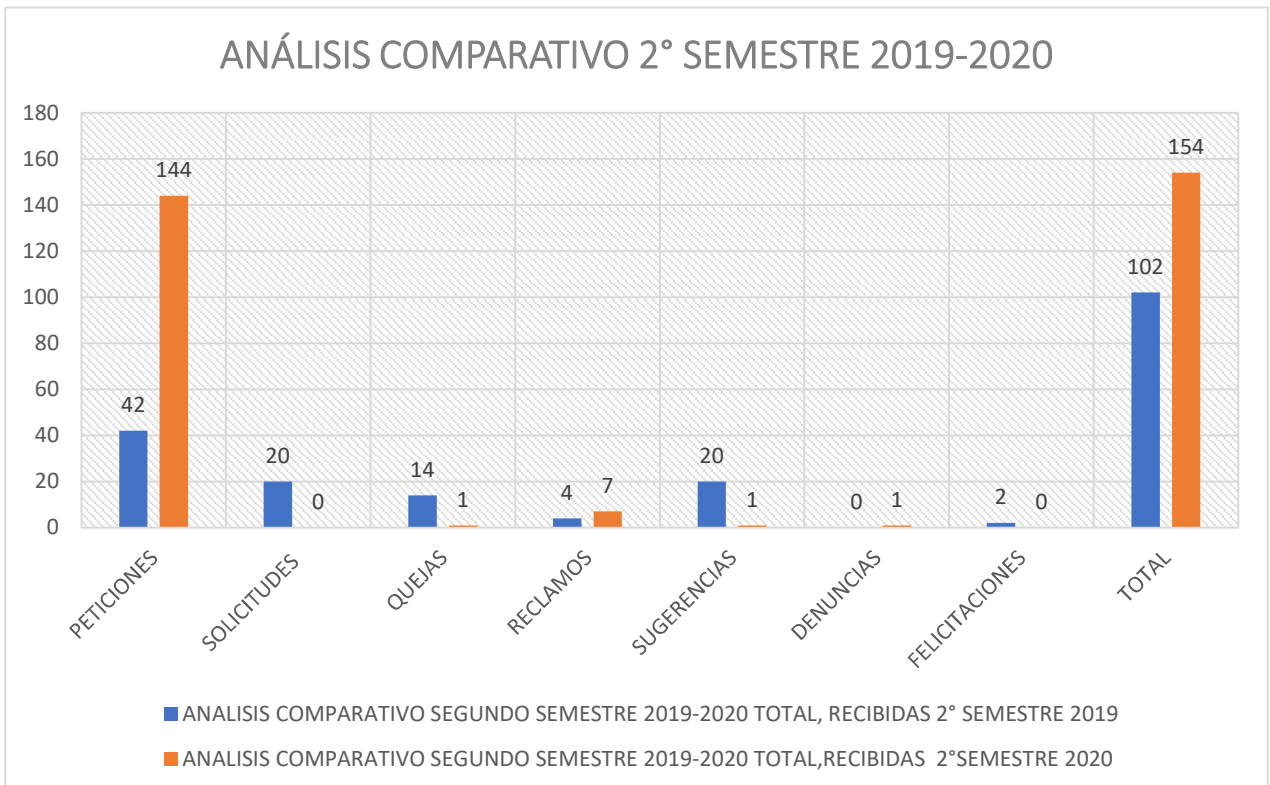


**ANÁLISIS COMPARATIVO 1º SEMESTRE 2019-2020
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS
PETICIONES	144
SOLICITUDES	0
QUEJAS	1
RECLAMOS	7
SUGERENCIAS	1
DENUNCIAS	1
FELICITACIONES	0
TOTAL	154



ANÁLISIS COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2019-2020		
CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	TOTAL, RECIBIDAS
AÑO/SEMESTRE	2° SEMESTRE 2019	2°SEMESTRE 2020
PETICIONES	42	144
SOLICITUDES	20	0
QUEJAS	14	1
RECLAMOS	4	7
SUGERENCIAS	20	1
DENUNCIAS	0	1
FELICITACIONES	2	0
TOTAL	102	154



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 36

5.4. FORTALEZAS OBSERVADAS EN LA VERIFICACIÓN

La Dependencia de Gestión Documental, ha sido diligente en la consolidación de las PQRSDF.

5.5. DEBILIDADES OBSERVADA EN LA VERIFICACIÓN.

Se observa que el mismo proceso se vuelve recurrente en no dar repuestas oportunas o no darlas, caso que amerita un proceso disciplinario por las incidencias y repercusiones para la entidad ya que esto viola la ley 1712 de 2014.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

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

6.1 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.

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

7. CONCLUSIONES

Debe haber Seguimiento a los planes de mejoramiento propuesto para poder lograr la mejora, se ha hecho caso omiso a la reiteración, no solo cuantitativamente sino en él servicio, incumpliendo con la ley 1712 de 2014.

Cordialmente



CELIMO ROMAÑA CAICEDO.
Profesional Universitario de Control Interno