

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 1 de 37

ECM110-14.03



OFICINA DE CONTROL INTERNO

BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLIN PARA AMERICA LATINA

Biblioteca Pública Piloto
 de Medellín para América Latina
 NIT. 890.980.150-1
FECHA: 2021/09/09
PARA: SHIRLEY MILBIA ZULLAGA COSME
 DIRECTORA GENERAL
 BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO
 COD. DEPENDENCIA **DG100** COD. DE ARCHIVO **14.03**

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
COMUNICACIONES ENVIADAS
RADICADO 202120785
HORA: 08:00

INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021

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

Vigencia: ENERO a JUNIO de 2021.

Fecha: Medellín, 15 de julio de 2021

ELABORADO POR: CÉLIMO ROMAÑA CAICEDO

Profesional Universitario de Control Interno

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 2 de 37

Tabla de contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>1. MARCO NORMATIVO</u>	4
<u>2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</u>	5
<u>2.1 OBJETIVO GENERAL</u>	5
<u>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	5
<u>3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</u>	6
<u>4. METODOLOGÍA</u>	6
<u>5.3. ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSDF, PRIMER SEMESTRE 2020 Y PRIMER SEMESTRE DE 2021</u>	30
<u>ATENCIÓN OPORTUNA SEMESTRE ANTERIOR - ACTUAL</u>	34
<u>RADICADAS</u>	34
<u>ATENDIDAS OPORTUNAMENTE</u>	34
<u>% ATENDIDAS OPORTUNAMENTE</u>	34
<u>5.4. FORTALEZAS OBSERVADAS EN LA VERIFICACIÓN</u>	36
<u>6. RECOMENDACIONES GENERALES</u>	37

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 3 de 37

INTRODUCCIÓN

dando cumplimiento a la ley 1437 de 2011, y ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción, 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 Auditoría 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 le 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 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, Denuncias y Felicitaciones de las-PQRSDF, presentadas por parte de los usuarios en el primer semestre del 2021.

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

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 4 de 37

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.

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.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 5 de 37

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 detallado a el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Felicitaciones, recibidas y tramitadas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano en la BPP, durante primer semestre 2021.

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 primer semestre del 2021.
- Contribuir con información que sirva de insumo a la Alta Dirección para la toma de decisiones que apunten a la mejora continua del proceso de Atención a la Ciudadanía.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 6 de 37

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Verificar la recepción, atención y trámite de las PSQRD, radicadas en la Biblioteca Pública Piloto de Medellín en el primer semestre del año 2021 - 1 de enero al 30 de junio), y seguimiento y cotejar la atención oportuna de las PSQRD, confrontando la gestión realizada por cada una de las dependencias y /o Procesos

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 primer semestre 2021.

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: 7 de 37

- Tren de Papel
- San Javier la Loma
- Juan Zuleta Ferrer
- San Antonio de Prado
- Sede Central Torre de la Memoria.
- Unidad de Correspondencia (Físicos, correo electrónico)
- Recibidas por contáctenos (sitio web, janium).

La información corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad para la recepción de las PSQRDF y su trámite filial y **del área de Gestión Documental donde están centralizadas la información de las PQRSD recibidas**

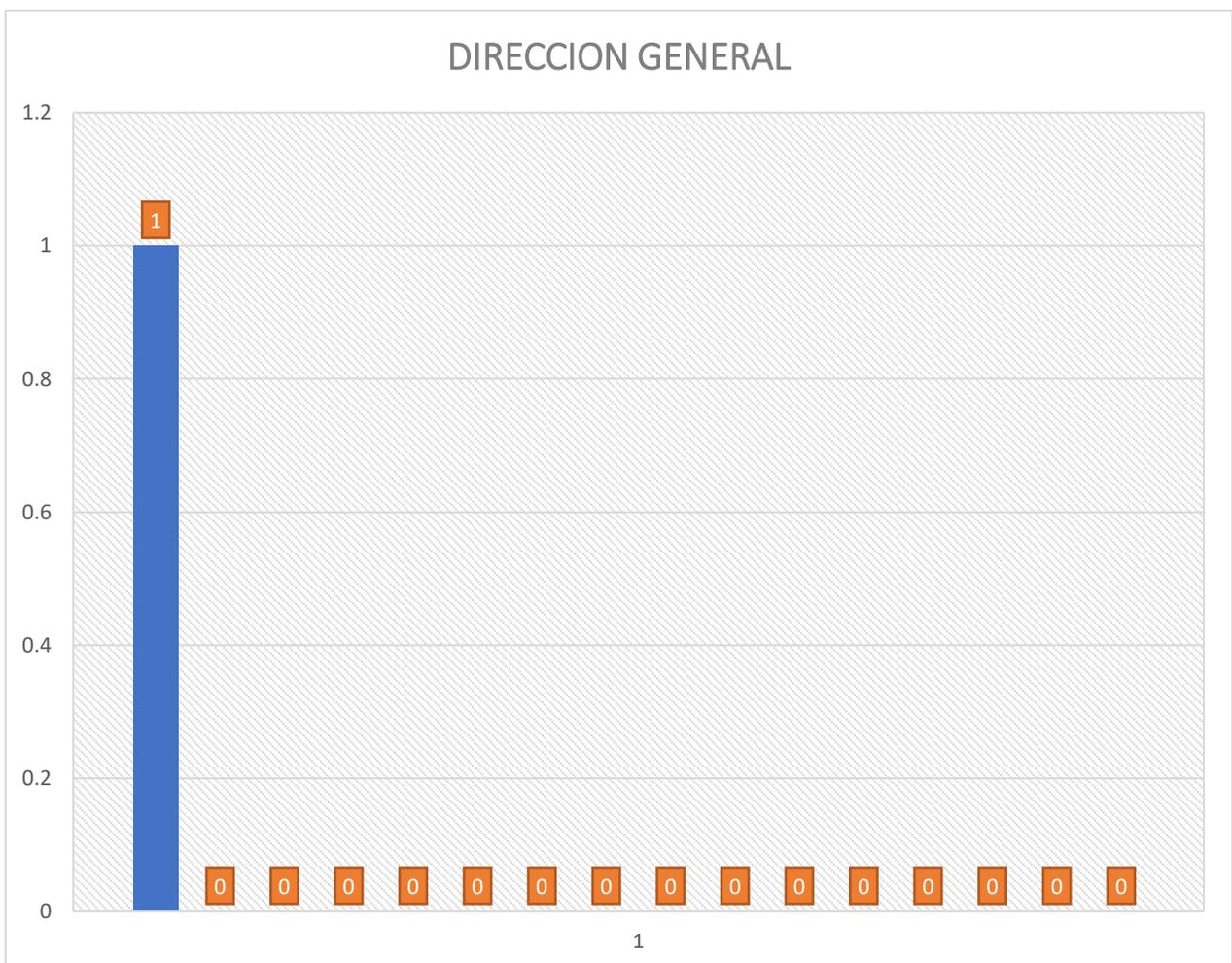
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 8 de 37

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	0	0	
SAN ANTONIO DE PRADO BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0	
SEDE CENTRAL - TORRE DE LA MEMORIA BUZÓN DE SUGERENCIAS	26	10	0
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (FÍSICOS - CORREO ELECTRÓNICO)			135
RECIBIDAS POR CONTACTENOS (SITIO WEB Y JANIUUM)			31
TOTAL	26	10	166

DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
DIRECCIÓN GENERAL							
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL							
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL							
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN GENERAL							
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA							
GESTIÓN COMUNICACIONES							
SECRETARIA GENERAL							
GESTIÓN JURÍDICA							
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
GESTIÓN HUMANA							
GESTIÓN FINANCIERA							
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS							
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	4						
EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	1		1		2		1
GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	1						
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	6	0	1	0	2	0	1
DIRECCIÓN GENERAL							
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA							
GESTIÓN COMUNICACIONES	7						
SECRETARIA GENERAL							
GESTIÓN JURÍDICA	1					1	
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
GESTIÓN HUMANA	20						
GESTIÓN FINANCIERA							
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	1		1	1			
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	10						
EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	66			4			
GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	19			3			1
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	124	0	1	8	0	1	1
DIRECCIÓN GENERAL							
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA							
GESTIÓN COMUNICACIONES				1			
SECRETARIA GENERAL							
GESTIÓN JURÍDICA							
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
GESTIÓN HUMANA							
GESTIÓN FINANCIERA	1						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	1						
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	7						
EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	17		1		1		
GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA			1		1		
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	26	0	2	1	2	0	0
176	156	0	4	9	4	1	2

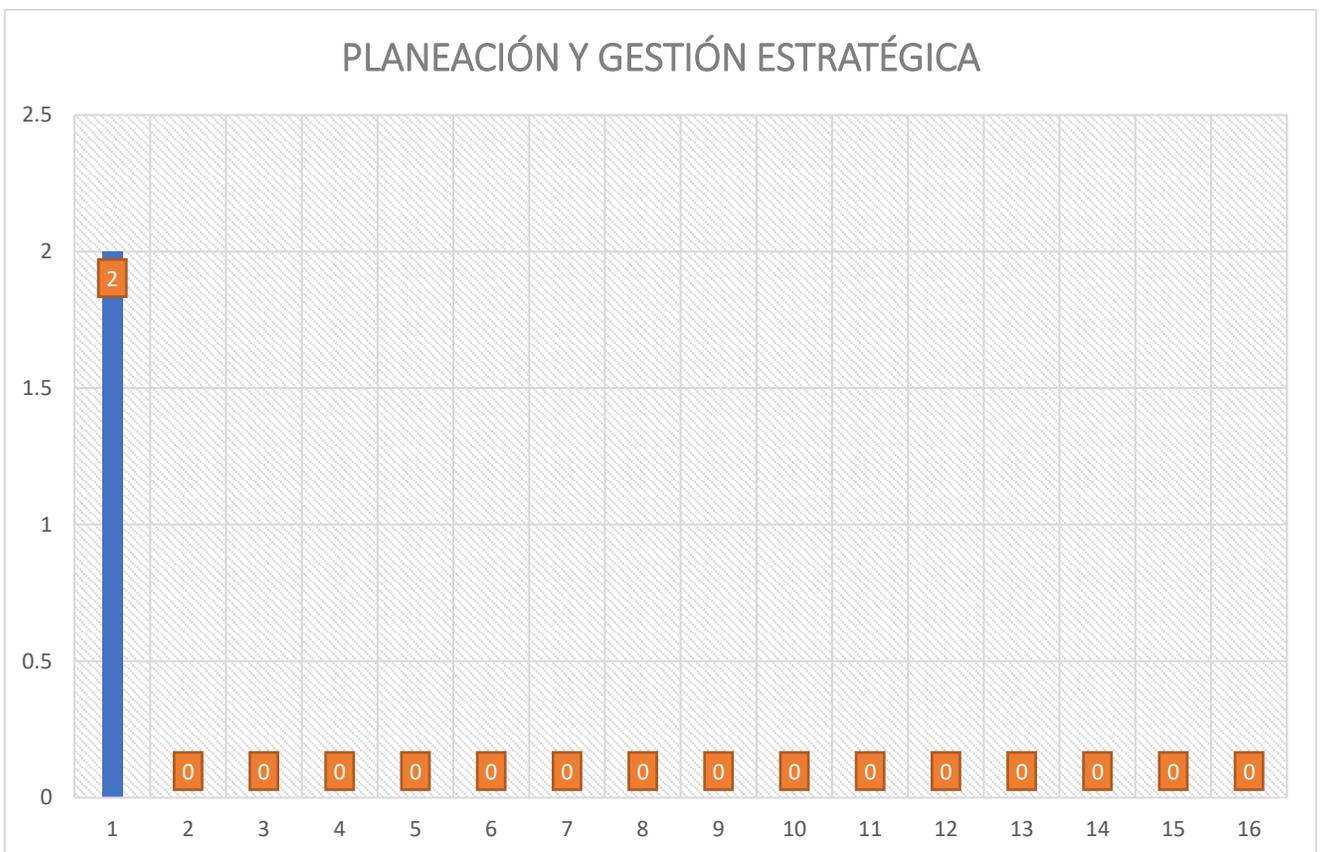
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 10 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
	BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN													F-GARD-57 Versión: 01	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO													Fecha: 2020/02/04	
	PERIODO: 1 SEMESTRE 2020						OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL								
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A



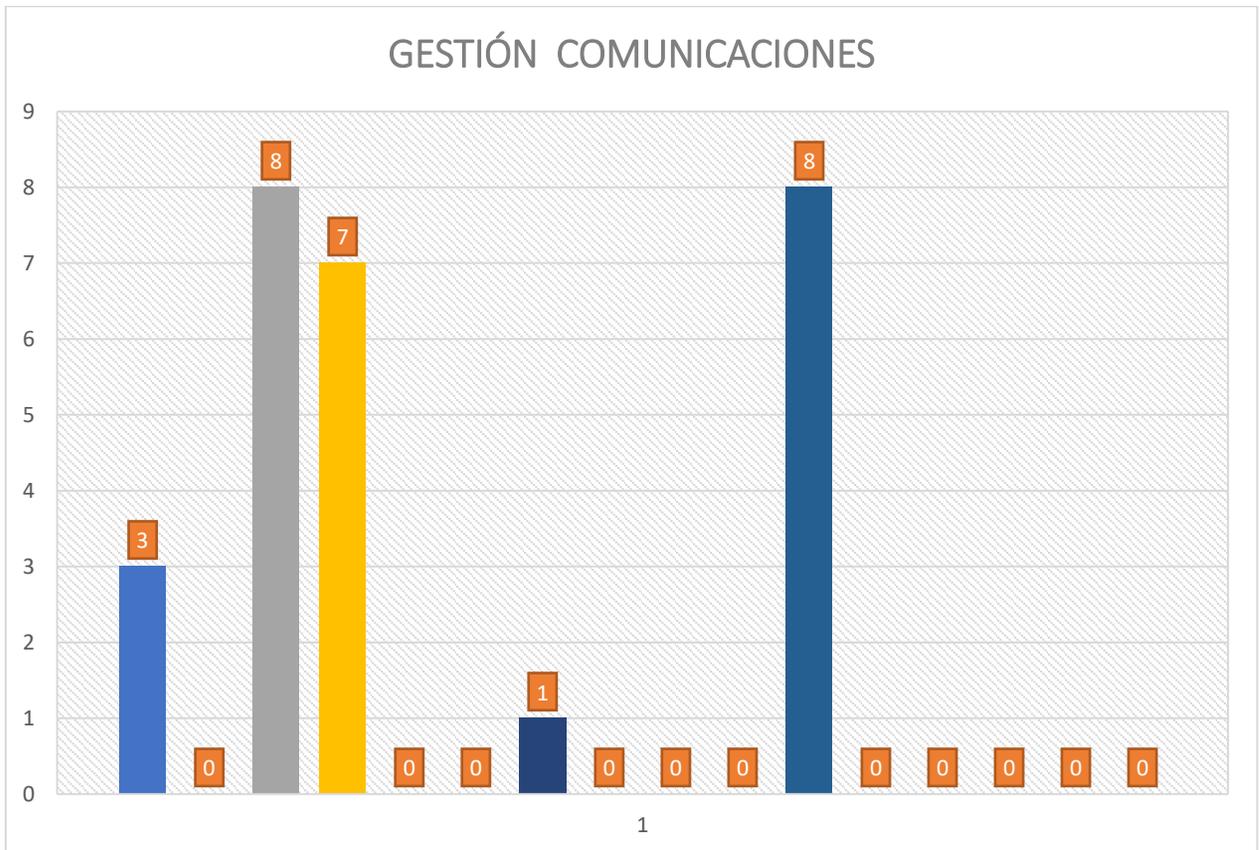
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 11 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS																
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN												F-GARD-57 Versión: 01		
		OFICINA DE CONTROL INTERNO												Fecha: 2020/02/04		
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020						OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL								
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF								TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA			
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A



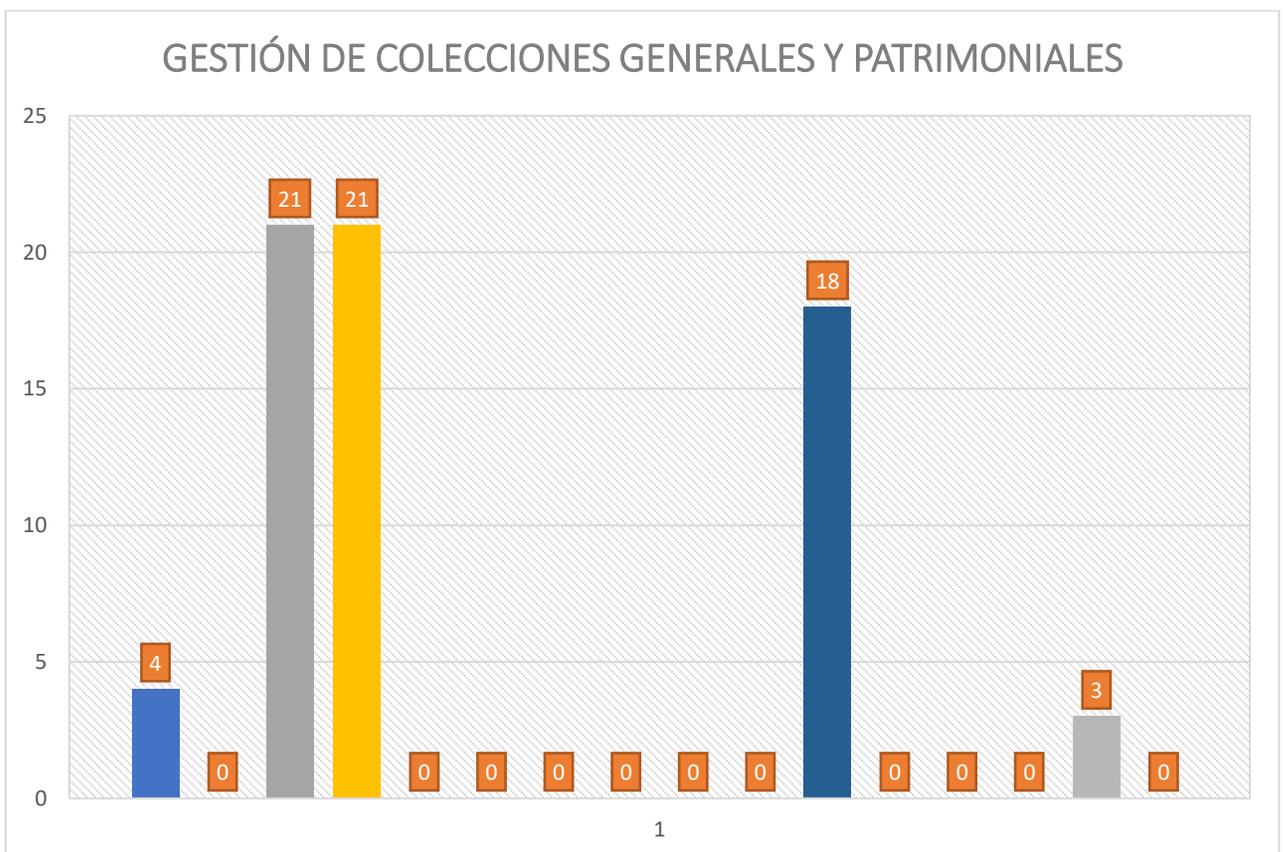
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 12 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
	BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN													F-GARD-57	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO													Versión: 01	
	PERIODO: 1 SEMESTRE 2020										OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL			Fecha: 2020/02/04	
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	8	7	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0	0	N/A

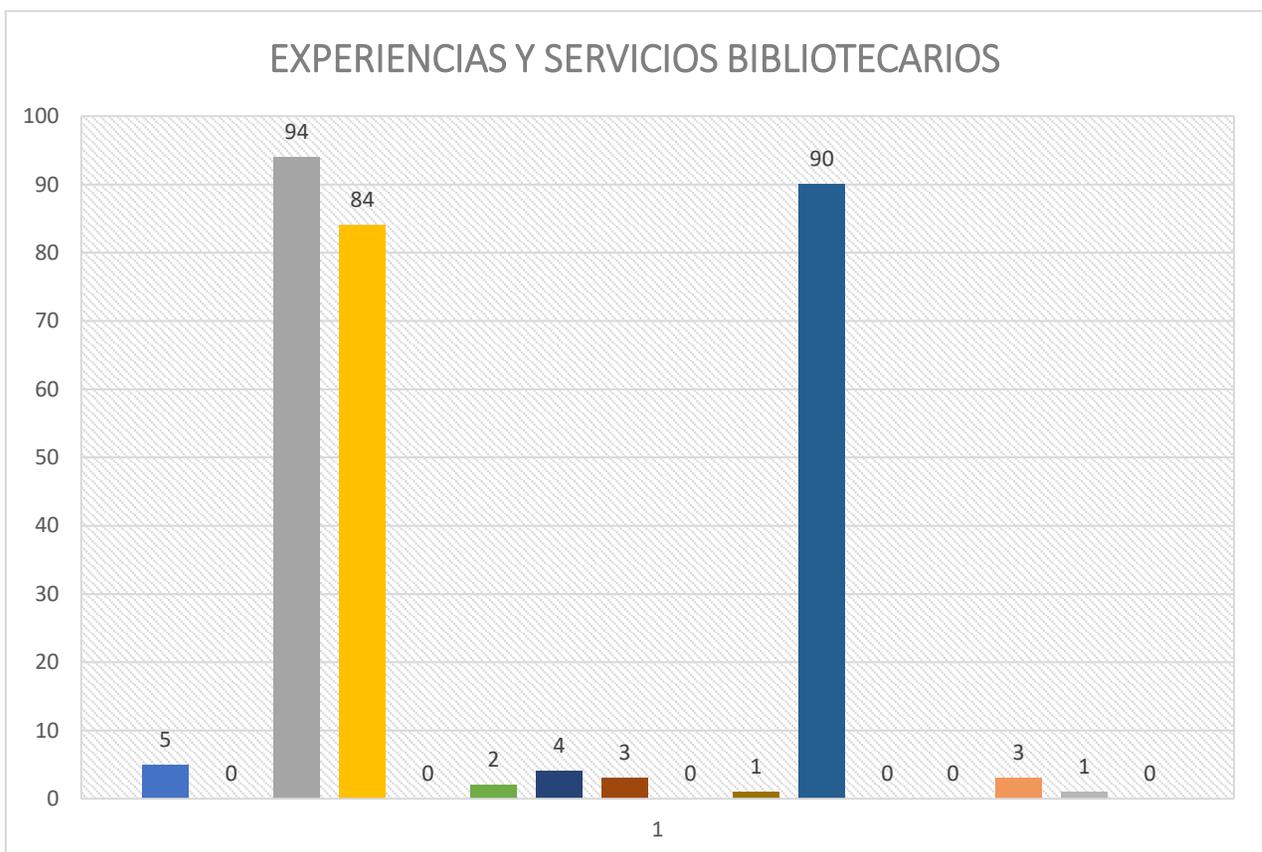


	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 13 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN											F-GARD-57		
		OFICINA DE CONTROL INTERNO											Versión: 01		
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020					OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL						Fecha: 2020/02/04		
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	21	21	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	3	N/A

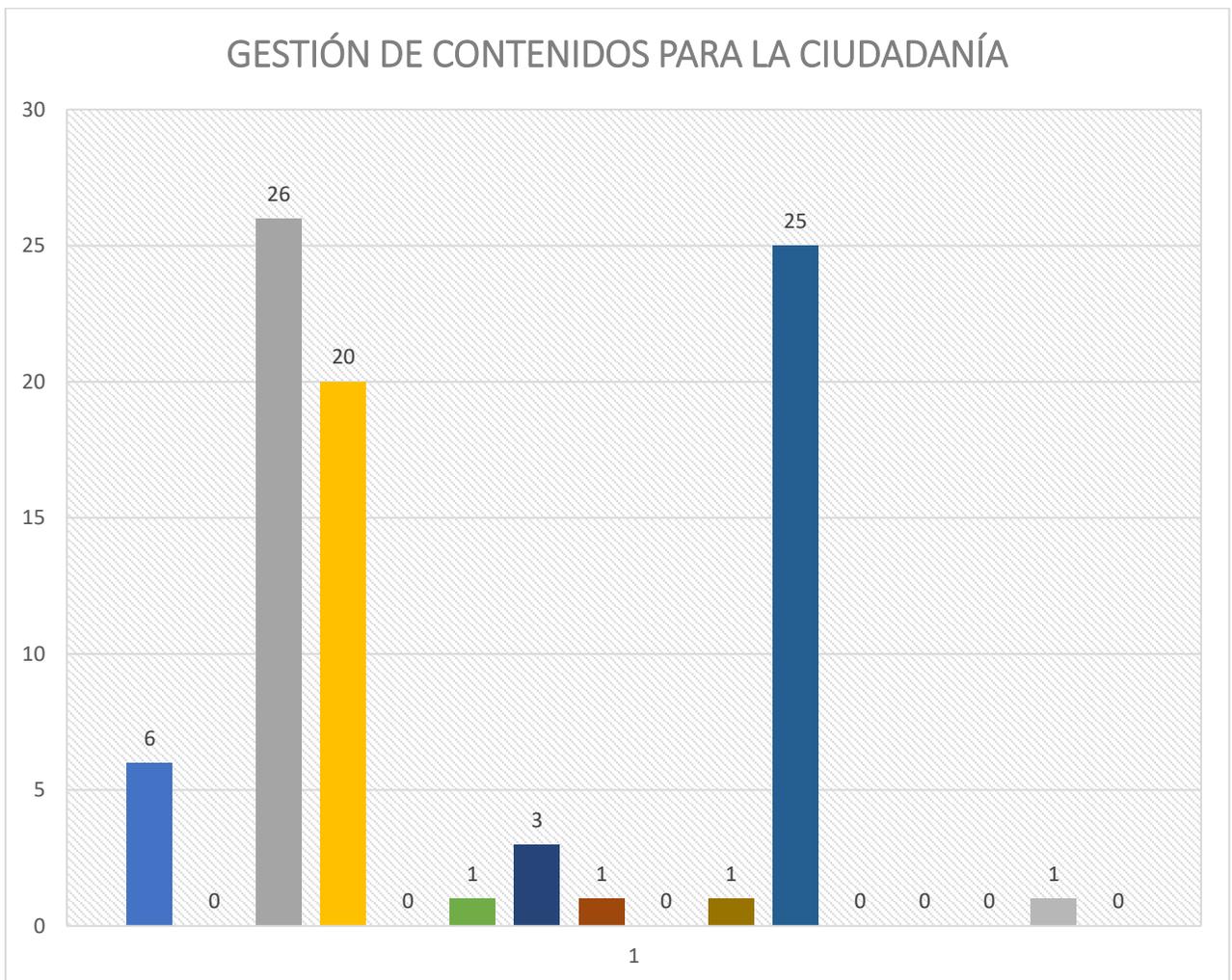


PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN											F-GARD-57		
													Versión: 01		
		OFICINA DE CONTROL INTERNO											Fecha: 2020/02/04		
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020							OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL						
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	84	0	2	4	3	0	1	90	0	0	3	1	N/A



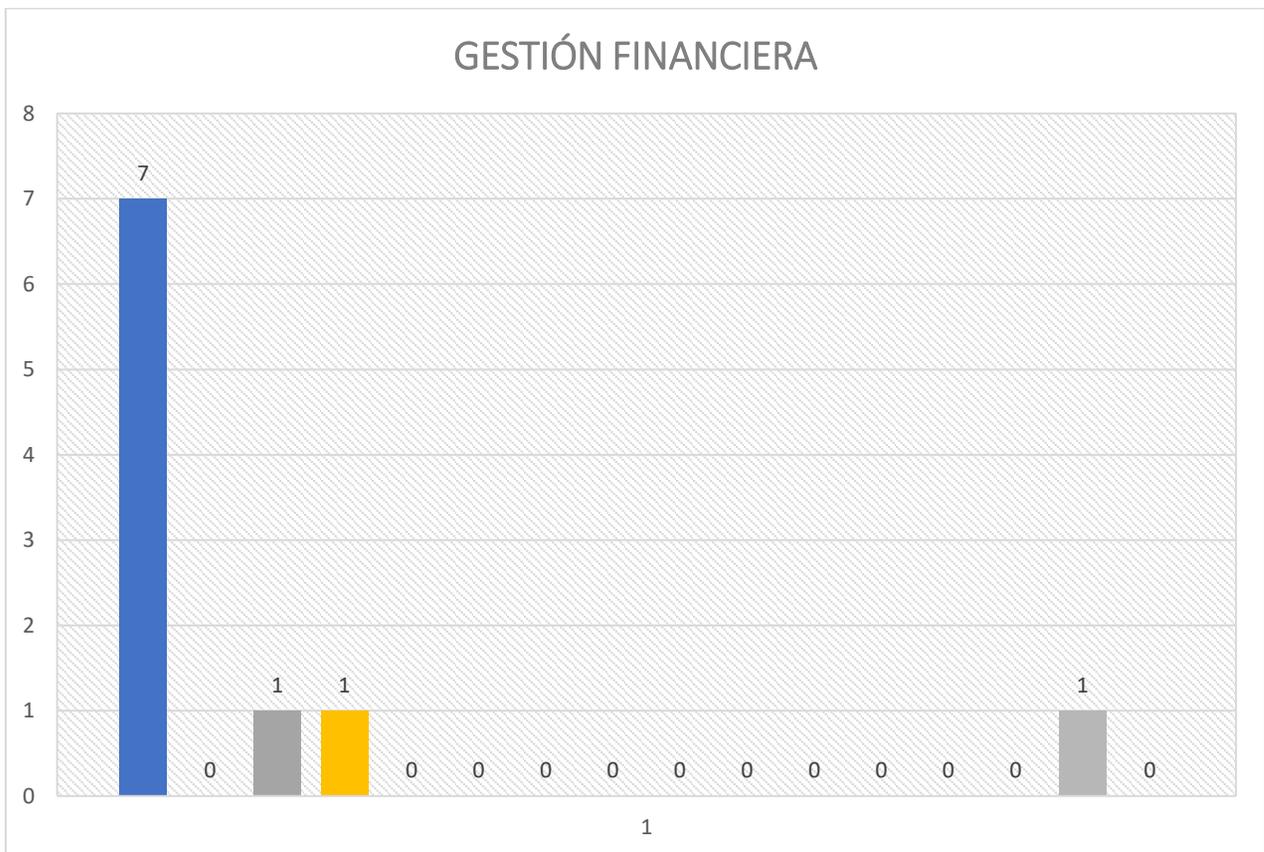
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 15 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN											F-GARD-57		
		OFICINA DE CONTROL INTERNO											Versión: 01		
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020							OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL				Fecha: 2020/02/04		
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	20	0	1	3	1	0	1	25	0	0	0	1	N/A

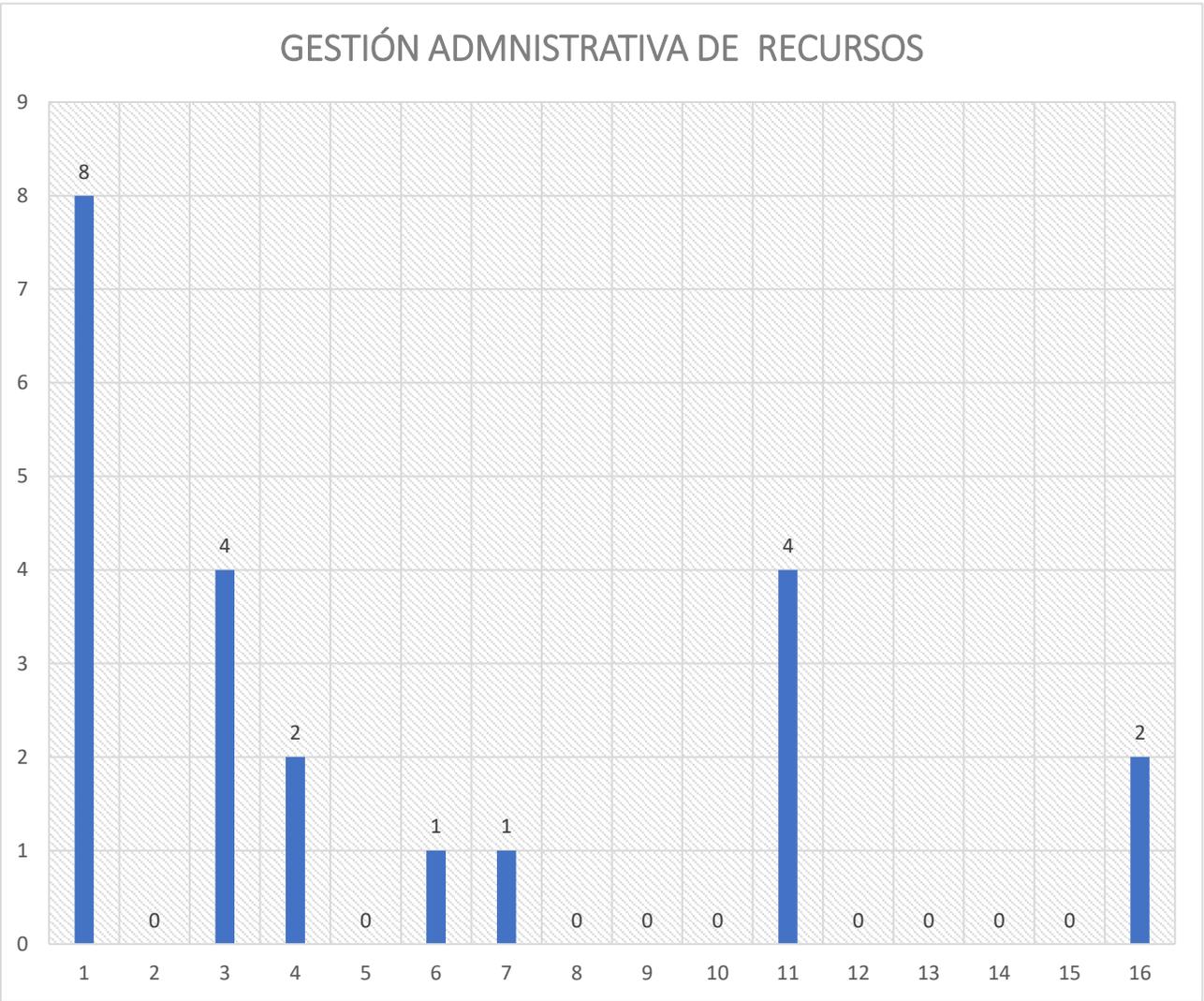


	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 16 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN										F-GARD-57			
												Versión: 01			
		OFICINA DE CONTROL INTERNO										Fecha: 2020/02/04			
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020					OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL								
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	N/A

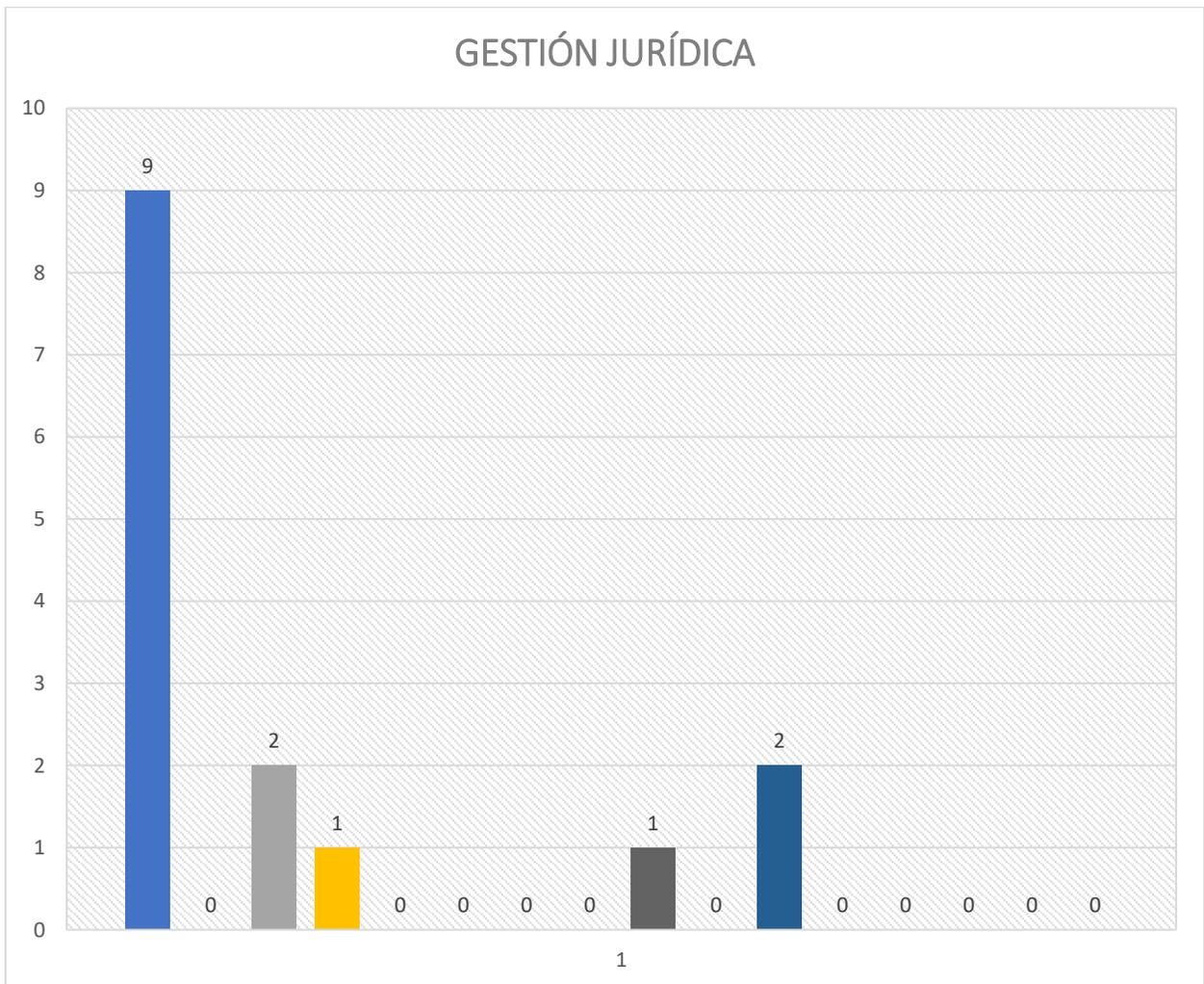


PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN												F-GARD-57	
														Versión: 01	
		OFICINA DE CONTROL INTERNO												Fecha: 2020/02/04	
PERIODO: 1 SEMESTRE 2020									OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL						
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	2	0	1	1	0	0	0	4	0	0	0	0	2



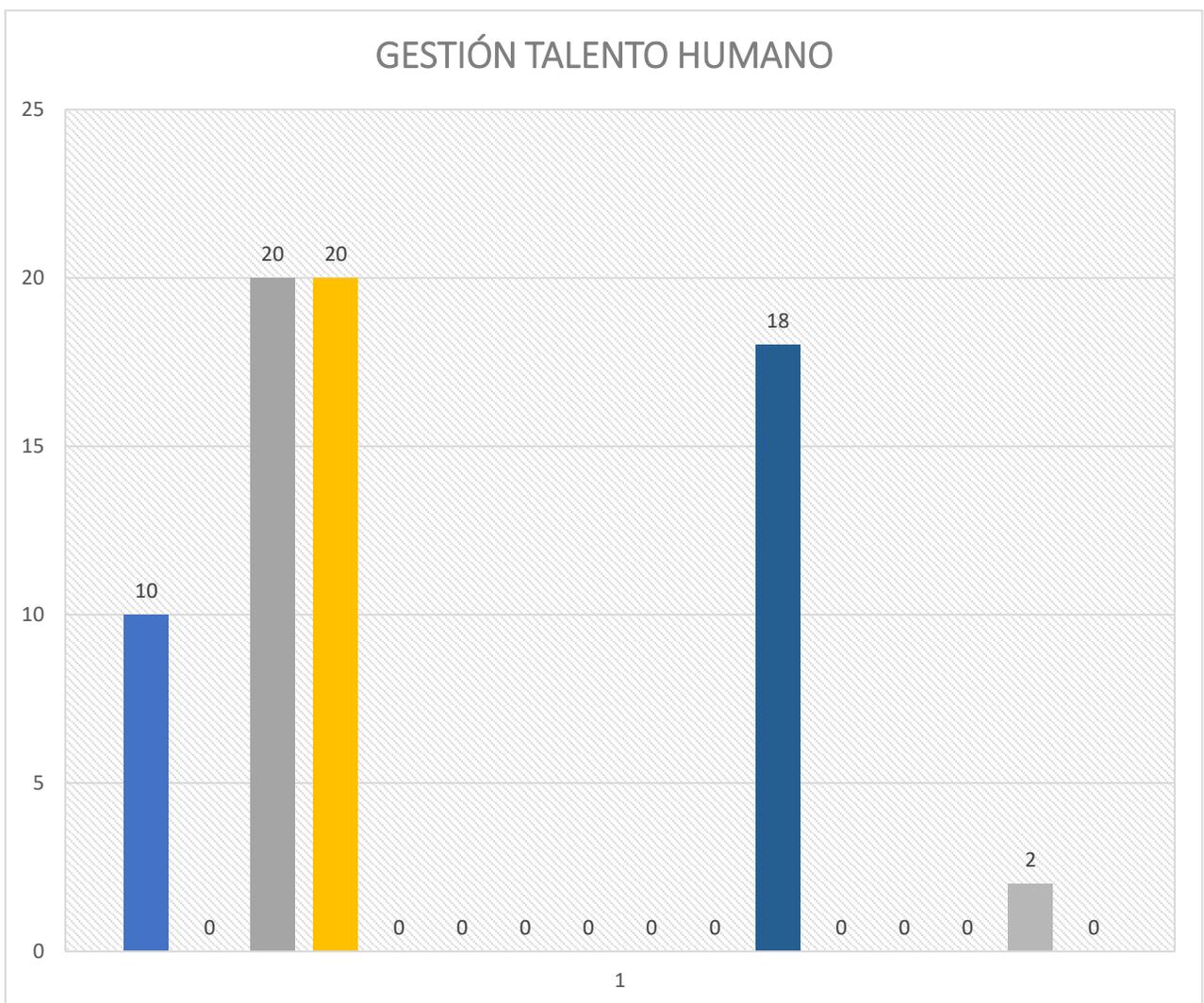
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 18 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
	BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN												F-GARD-57		
	OFICINA DE CONTROL INTERNO												Versión: 01		
	PERIODO: 1 SEMESTRE 2020						OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL						Fecha: 2020/02/04		
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA		
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO			NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	N/A



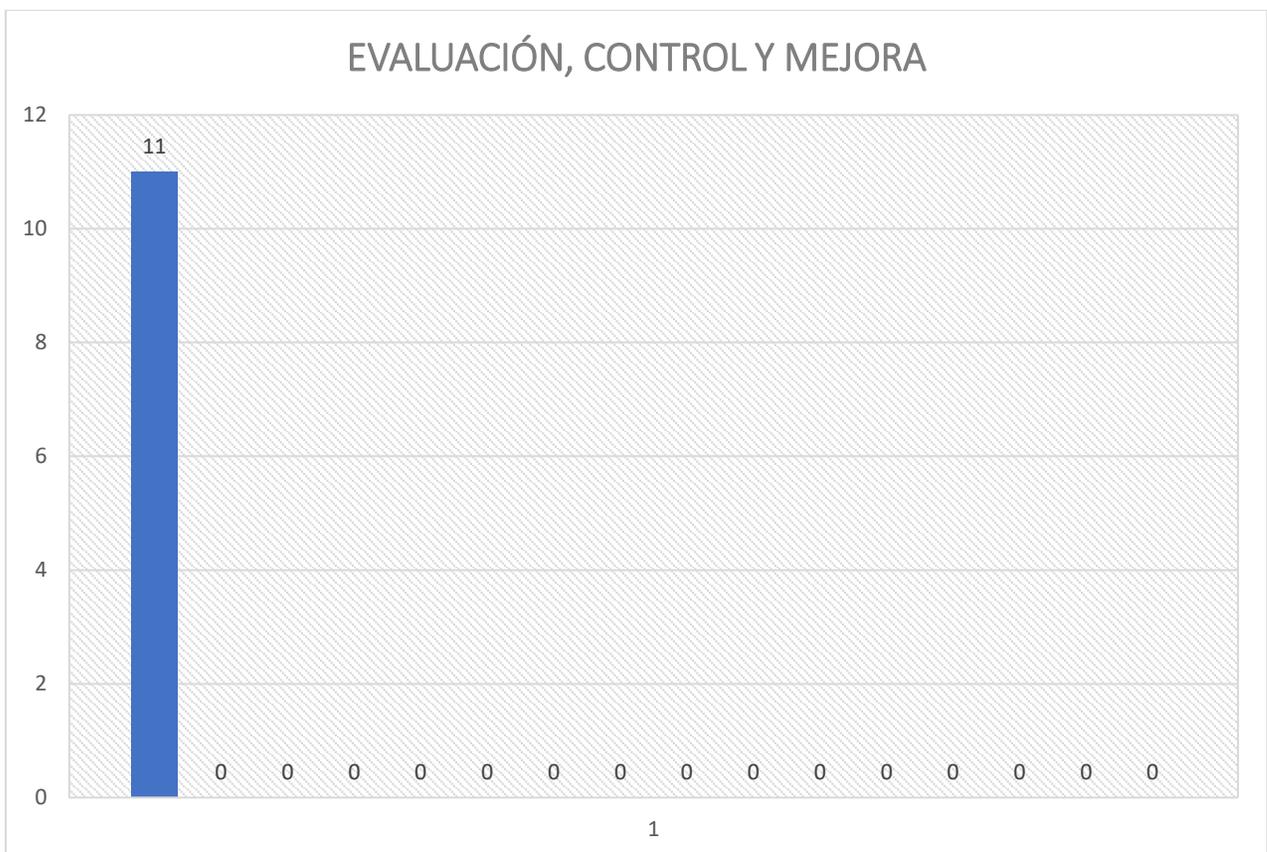
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 19 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
	BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN												F-GARD-57		
	OFICINA DE CONTROL INTERNO												Versión: 01		
	OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL												Fecha: 2020/02/04		
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020													
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
10	GESTIÓN HUMANA	20	20	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	2	N/A



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 20 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN											F-GARD-57		
													Versión: 01		
		OFICINA DE CONTROL INTERNO											Fecha: 2020/02/04		
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020							OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL						
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			NO REQUIERE RESPUESTA
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A

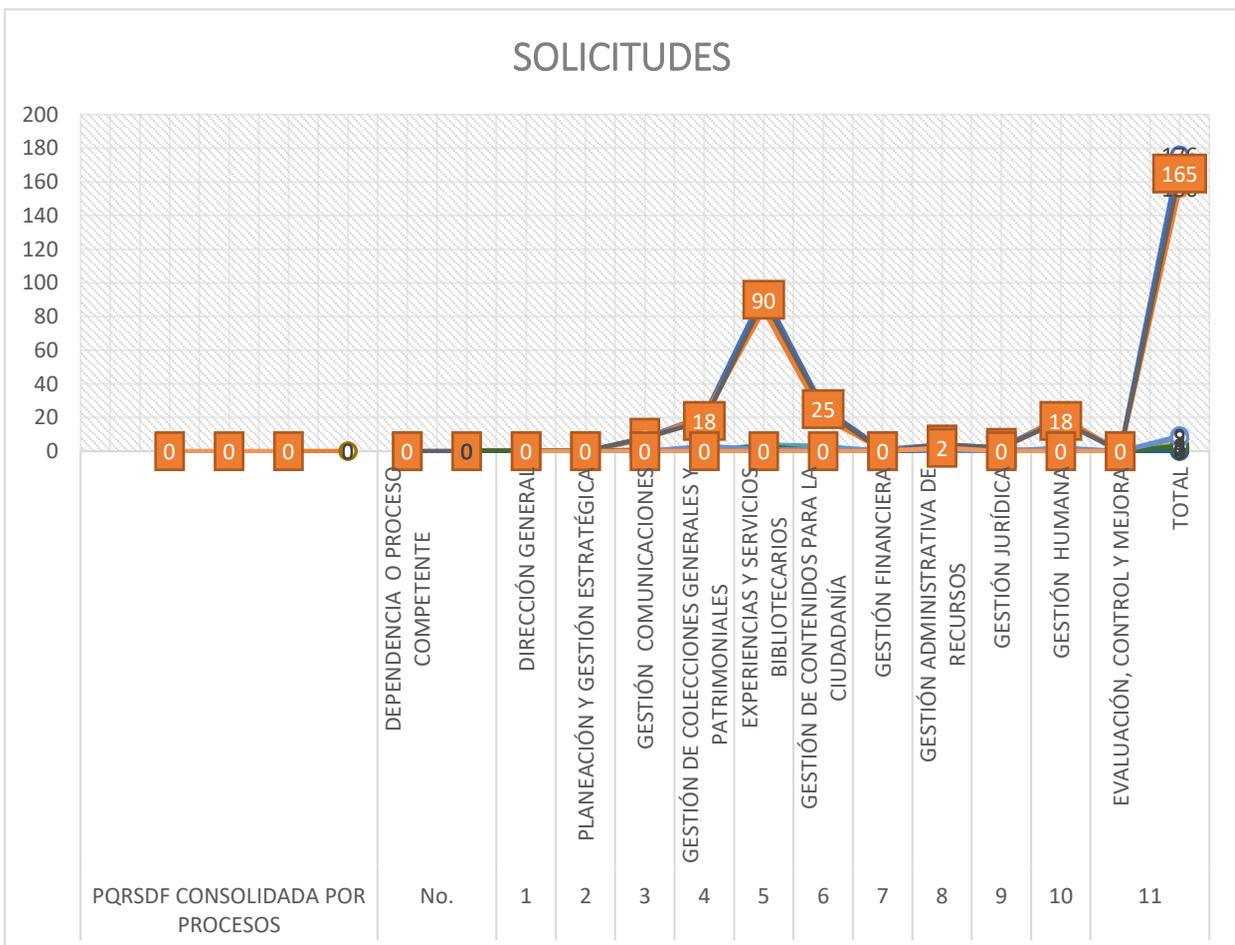


	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 21 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
			BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN					F-GARD-57	
								Versión: 01	
			OFICINA DE CONTROL INTERNO					Fecha: 2020/02/04	
			O: 1SEMEST		OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL				
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS		NO REQUIERE RESPUESTA	
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	8	7	8	0	0	0	0	N/A
4	PATRIMONIALES	21	21	18	0	0	0	3	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	84	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	20	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	2	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	1	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	20	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		176	156	165	0	0	3	8	



PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
			BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN						F-GARD-57
			OFICINA DE CONTROL INTERNO						Versión: 01
			NO: 1SEMEST			OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL			Fecha: 2020/02/04
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	SOLICITUDES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA		
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	8	0	8	0	0	0	0	N/A
4	PATRIMONIALES	21	0	18	0	0	0	3	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	0	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	0	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	0	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
	TOTAL	176	0	165	0	0	3	8	



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 23 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
			BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN					F-GARD-57	
								Versión: 01	
			OFICINA DE CONTROL INTERNO					Fecha: 2020/02/04	
OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL									
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	QUEJAS	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS		NO REQUIERE RESPUESTA	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0		N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0		N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	8	0	8	0	0	0		N/A
4	PATRIMONIALES	21	0	18	0	0	0	3	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	2	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	1	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	1	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	0	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		176	4	165	0	0	3	8	



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 24 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN						F-GARD-57	
								Versión: 01	
		OFICINA DE CONTROL INTERNO						Fecha: 2020/02/04	
OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL									
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	RECLAMOS	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS			
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	8	1	8	0	0	0	0	N/A
4	PATRIMONIALES	21	0	18	0	0	0	3	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	4	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	3	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	1	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	0	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		176	9	165	0	0	3	8	



PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
			BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN					F-GARD-57	
								Versión: 01	
			OFICINA DE CONTROL INTERNO					Fecha: 2020/02/04	
OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL									
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	SUGERENCIAS	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS		NO REQUIERE RESPUESTA	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0		N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0		N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	8	0	8	0	0	0		N/A
4	PATRIMONIALES	21	0	18	0	0	0	3	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	3	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	1	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	0	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		176	4	165	0	0	3	8	



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 26 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
			BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN					F-GARD-57	
								Versión: 01	
			OFICINA DE CONTROL INTERNO					Fecha: 2020/02/04	
OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL									
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA	
		NÚMERO DE PQRSDF	DENUNCIAS	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS		NO REQUIERE RESPUESTA	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0		N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0		N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	8	0	8	0	0	0		N/A
4	PATRIMONIALES	21	0	18	0	0	3		N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	0	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	0	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	1	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		176	1	165	0	0	3	8	



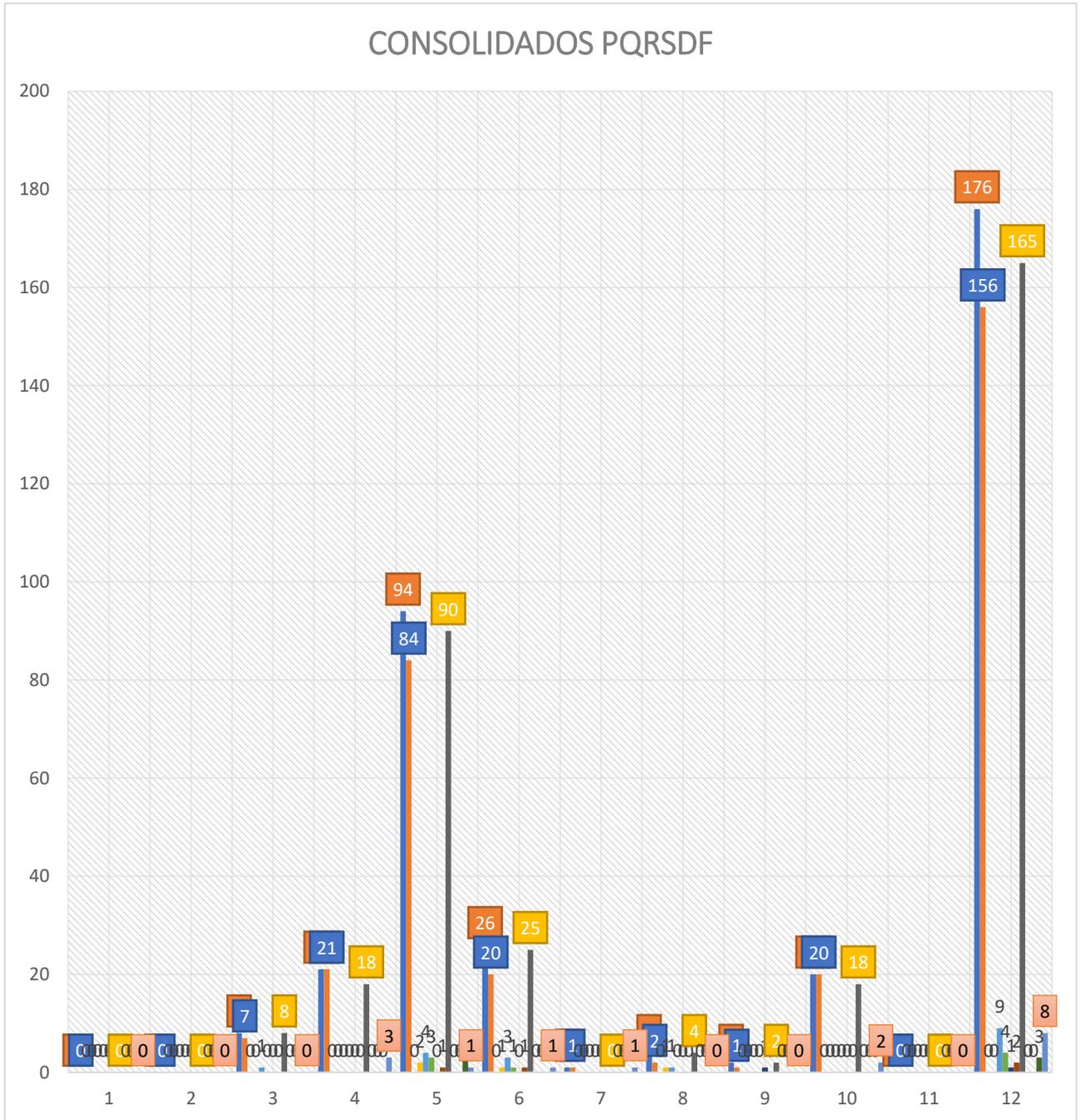
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 27 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS									
				BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN				F-GARD-57	
								Versión: 01	
				OFICINA DE CONTROL INTERNO				Fecha: 2020/02/04	
OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL									
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF		TIEMPO DE RESPUESTA				EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA
		NÚMERO DE PQRSDF	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA		
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	8	0	8	0	0	0	0	N/A
4	PATRIMONIALES	21	0	18	0	0	0	3	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	1	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	1	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	0	4	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	0	2	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	20	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL		176	2	165	0	0	3	8	



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 28 de 37

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS															
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN										F-GARD-57			
		OFICINA DE CONTROL INTERNO										Versión: 01			
												Fecha: 2020/02/04			
		PERIODO: 1 SEMESTRE 2020						OFICINA GESTORA: GESTIÓN DOCUMENTAL							
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	PQRSDF							TIEMPO DE RESPUESTA			EN TRAMITE	TRASLADO A OTRA		
		NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	DENTRO DEL TÉRMINO	POR FUERA DEL TÉRMINO			NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	8	7	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0	N/A	
4	PATRIMONIALES	21	21	0	0	0	0	0	0	18	0	0	3	N/A	
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	94	84	0	2	4	3	0	1	90	0	0	3	1	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	26	20	0	1	3	1	0	1	25	0	0	0	1	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	N/A	
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	2	0	1	1	0	0	0	4	0	0	0	2	
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	N/A	
10	GESTIÓN HUMANA	20	20	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	2	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	
TOTAL		176	156	0	0	9	4	1	2	165	0	0	3	8	



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

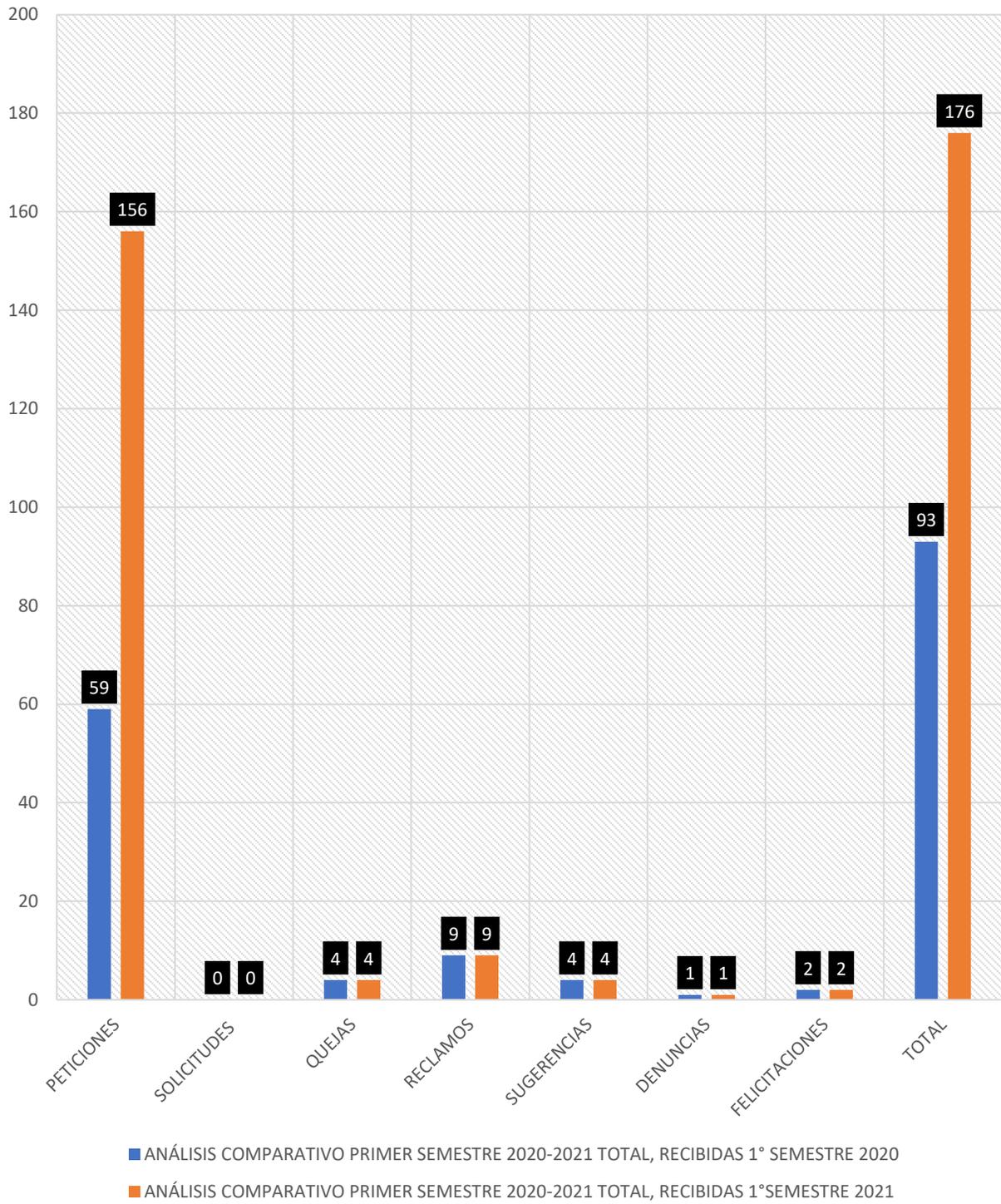
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 30 de 37

5.3. ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSDF, PRIMER SEMESTRE 2020 Y PRIMER SEMESTRE DE 2021

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

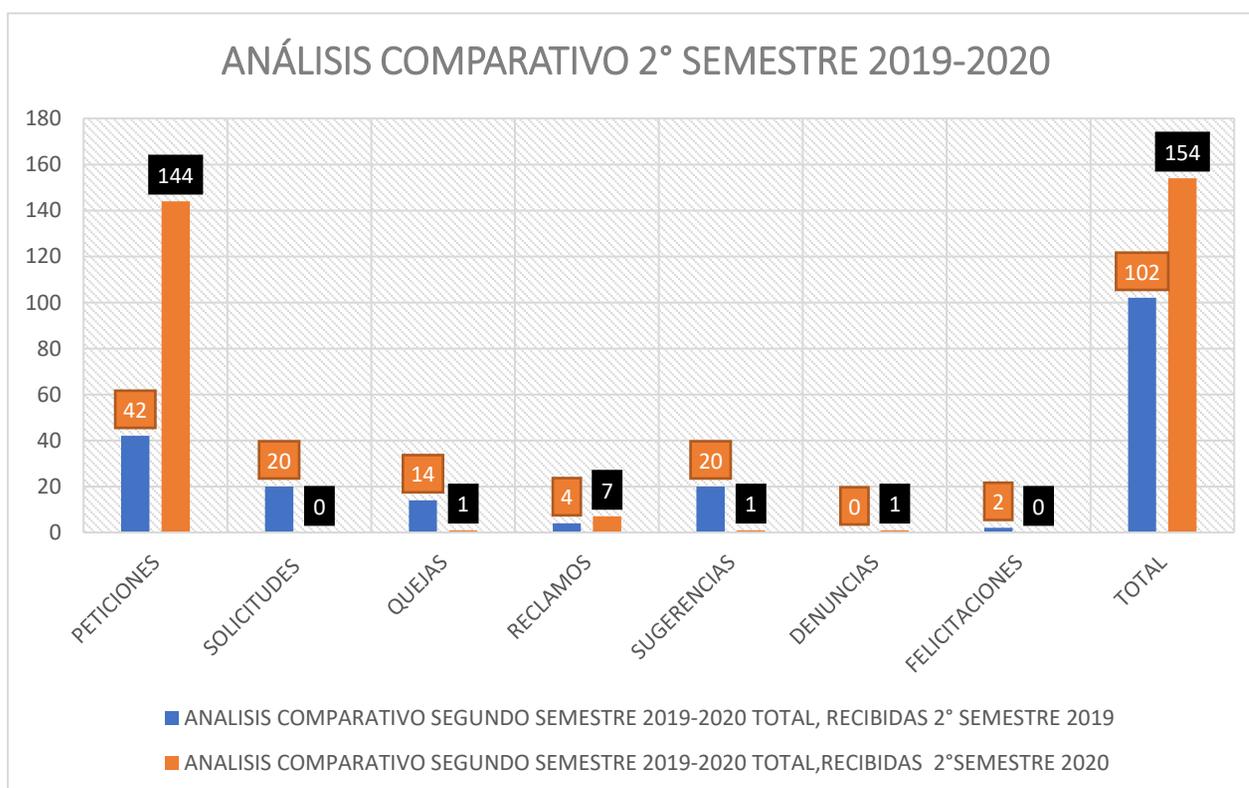
ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2020-2021		
CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	TOTAL, RECIBIDAS
AÑO/SEMESTRE	1° SEMESTRE 2020	1°SEMESTRE 2021
PETICIONES	59	156
SOLICITUDES	0	0
QUEJAS	4	4
RECLAMOS	9	9
SUGERENCIAS	4	4
DENUNCIAS	1	1
FELICITACIONES	2	2
TOTAL	93	176

ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2020-2021



ANÁLISIS COMPARATIVO 1° SEMESTRE 2020-2021

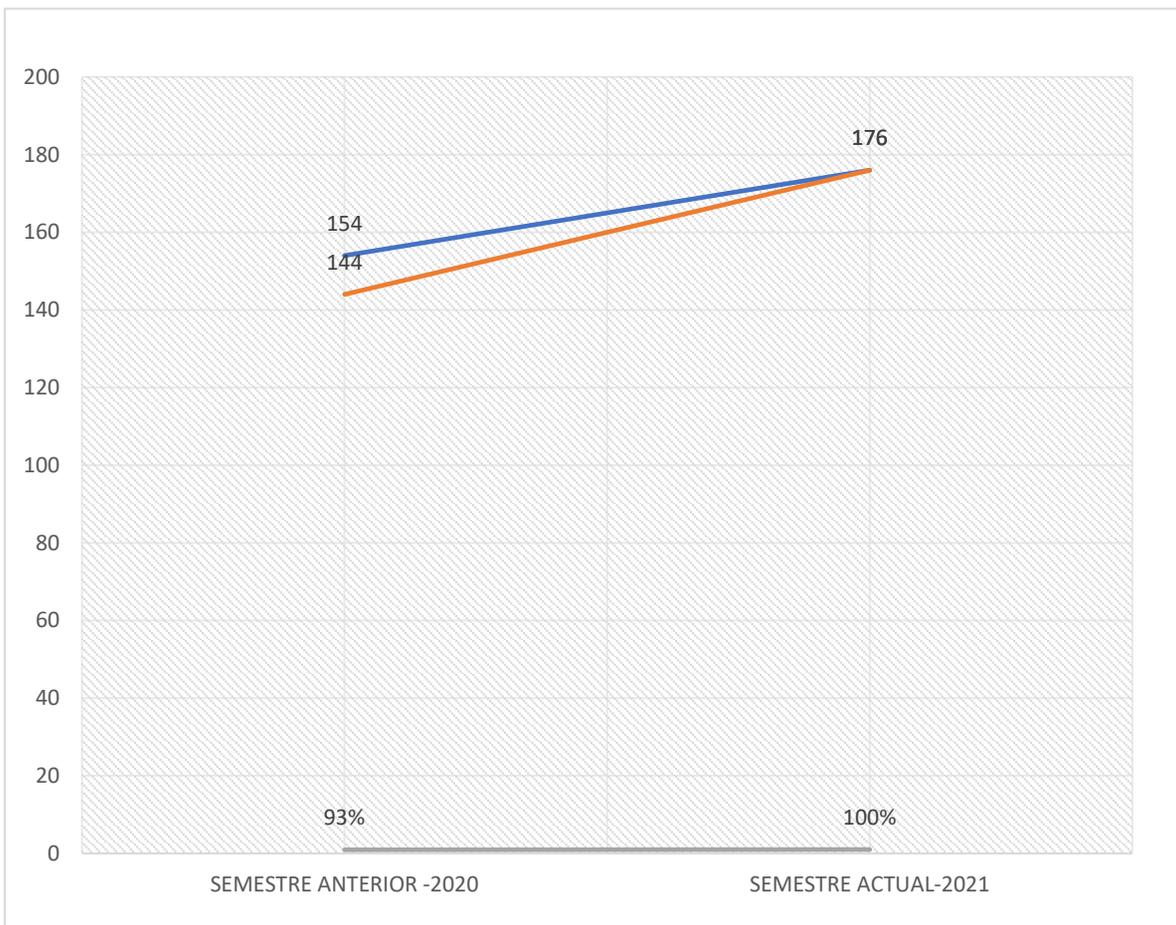
ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2020-2021		
CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	TOTAL, RECIBIDAS
AÑO/SEMESTRE	1° SEMESTRE 2020	1° SEMESTRE 2021
PETICIONES	59	156
SOLICITUDES	0	0
QUEJAS	4	4
RECLAMOS	9	9
SUGERENCIAS	4	4
DENUNCIAS	1	1
FELICITACIONES	2	2
TOTAL	93	176



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 33 de 37

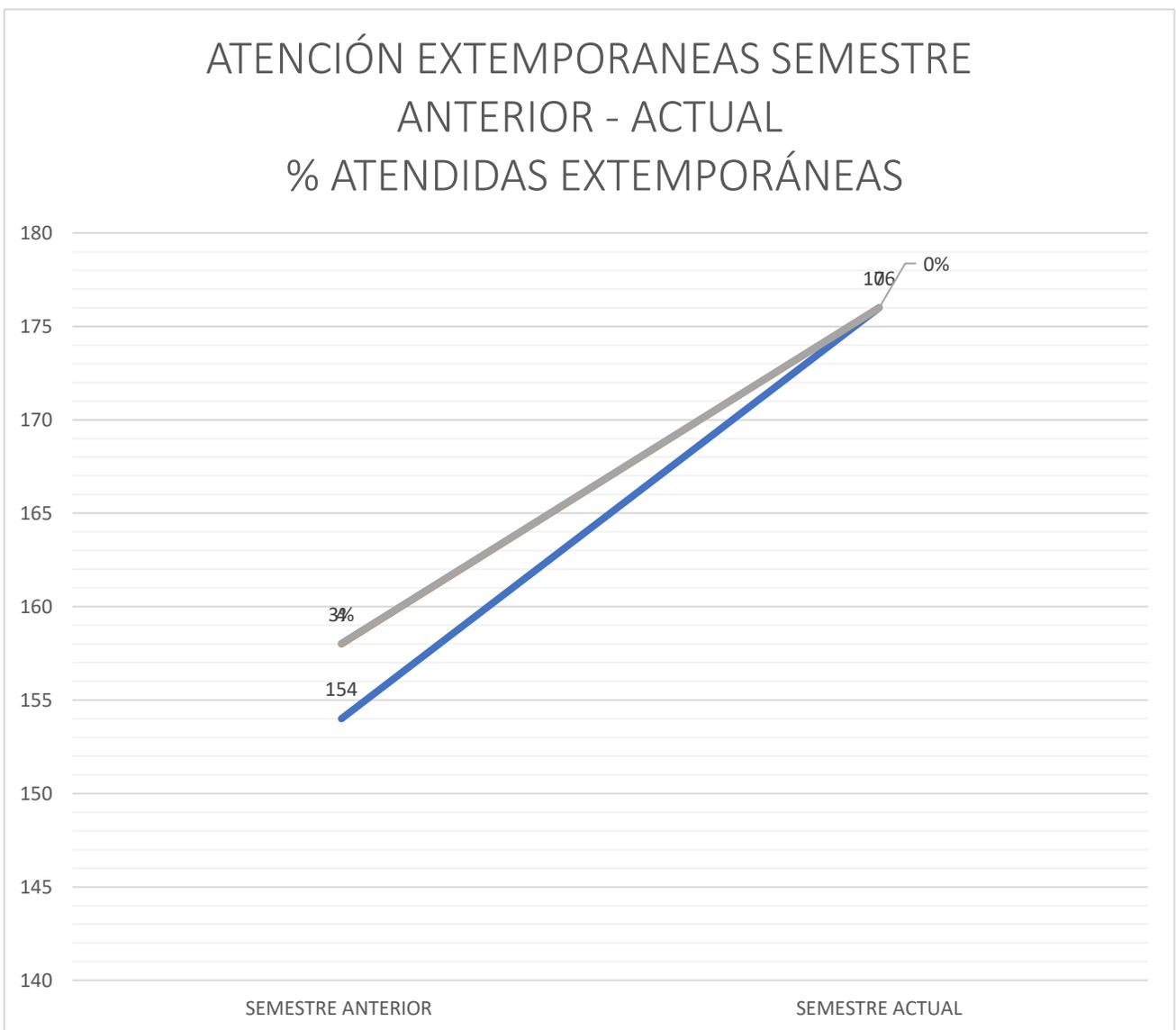
PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS		
		BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN
		OFICINA DE CONTROL INTERNO
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	TIEMPO DE RESPUESTA
		DENTRO DEL TÉRMINO
1	DIRECCIÓN GENERAL	0
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	8
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	18
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	90
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	25
7	GESTIÓN FINANCIERA	0
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4
9	GESTIÓN JURÍDICA	2
10	GESTIÓN HUMANA	18
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0
	TOTAL	165

ATENCIÓN OPORTUNA SEMESTRE ANTERIOR - ACTUAL			
	RADICADAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% ATENDIDAS OPORTUNAMENTE
SEMESTRE ANTERIOR 2° 2020	154	144	93%
SEMESTRE ACTUAL-1°2021	176	176	100%



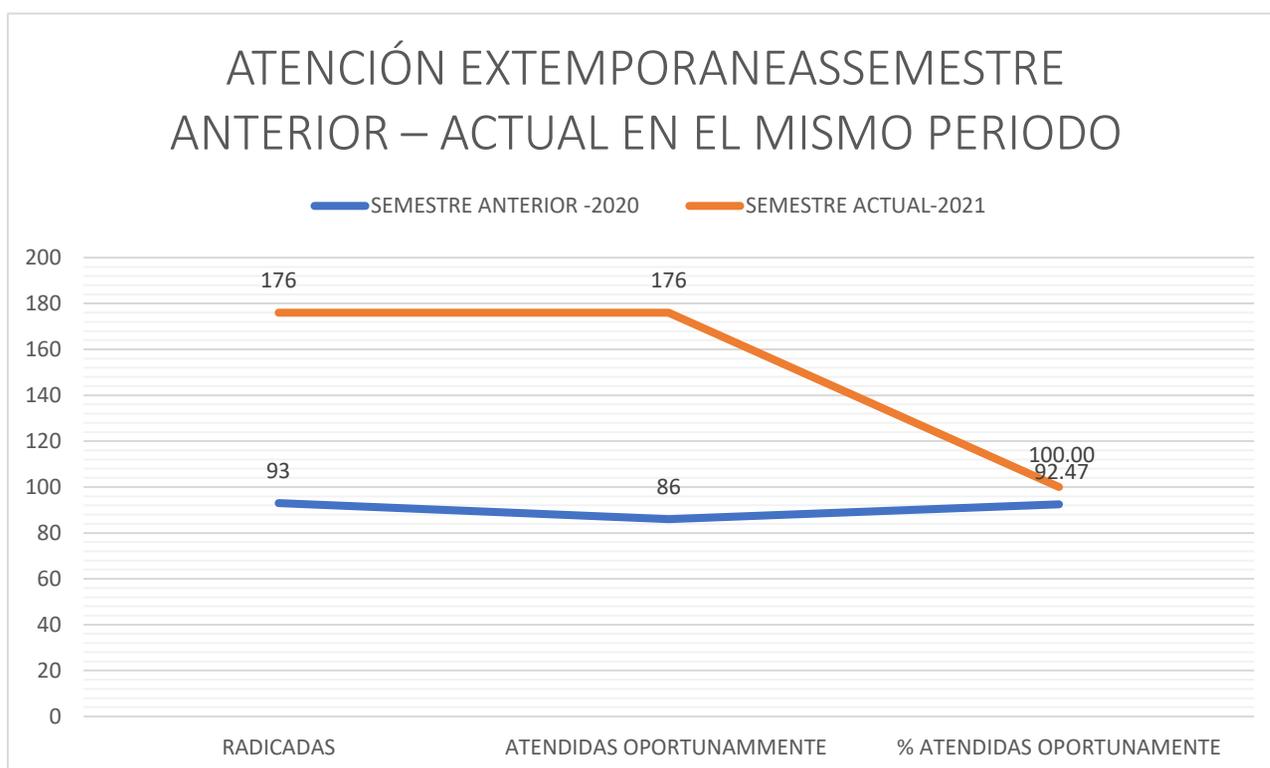
	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 35 de 37

ATENCIÓN EXTEMPORANEAS SEMESTRE ANTERIOR - ACTUAL			
	RADICADAS	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	% ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS
SEMESTRE ANTERIOR 2º SEMESTRE 2020	154	4	3%
SEMESTRE ACTUAL-1º SEMESTRE 2021	176	0	0%



	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 36 de 37

ATENCIÓN EXTEMPORANEA SEMESTRE ANTERIOR – ACTUAL EN EL MISMO PERIODO			
	RADICADAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% ATENDIDAS OPORTUNAMENTE
SEMESTRE ANTERIOR 2020	93	86	92.47%
SEMESTRE ACTUAL-2021	176	176	100%



5.4. FORTALEZAS OBSERVADAS EN LA VERIFICACIÓN

El 100 % de las comunicaciones fueron atendidas en los términos de ley.

5.5. DEBILIDADES OBSERVADA EN LA VERIFICACION.

Se observa que no se han subsanados proceso recurrente en no dar repuestas oportunas o no darlas y no hacer el cierre del ciclo del servicio, por lo tanto, de las PQRSDF

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO F-GEC-05
		VERSIÓN 01
		PAGINA: 37 de 37

6. RECOMENDACIONES GENERALES

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

6.1. En el marco de los planes, los procesos y los procedimientos que involucran al usuario en la atención y trámite de las PQRSDF por parte de la Biblioteca Pública Piloto, la entidad debe realizar encuestas de satisfacción en cada uno de los canales de comunicación abiertos para la interacción con la población y así determinar el nivel de complacencia con los servicios prestados.

7. CONCLUSIONES

Se alcanzo el 100 % en la atención oportuna a PQRSDF, ha sido importante el compromiso del funcionario encargado de consolidar y direccionar las PQRSDF, porqué ha estado al tanto del cumplimiento, cierre y avance del proceso.

al comparar el semestre analizado con el mismo periodo de tiempo del año anterior, se evidencia una modificación fuerte entre los valores de atención oportuna 86 en el 2020 y 176 en el 2021, equivalentes a una oportuna atención de 90 PQRSD más radicadas en la biblioteca pública piloto de Medellín entre periodos revisados, equivalentes porcentualmente a 8 %. en cumplimiento

en relación con la respuesta oportuna, este semestre registró un porcentaje de 100 %, equivalente a 176 PQRSDF atendidas dentro de los términos establecidos por la ley de las 176 radicadas. al igual que el semestre anterior en el mismo periodo, este valor se mantuvo por el del 92 %. lo anterior, obedece a las acciones de seguimiento, control y evaluación realizado por la OCI, sobre las PQRSDF radicadas en la entidad, que tiene como objetivo lograr que la atención en términos legales sea del 100 %.

Cordialmente



CELIMO ROMAÑA CAICEDO.
Profesional Universitario de Control Interno