 de Medellín para América Latina	<b>INFORME DE AUDITORIA PROCESO PQRSDF</b>	<b>CODIGO F-GEC- 05</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>
		<b>PAGINA: XXXXX</b>

<b>Auditor:</b> JOSÉ ALEXANDER TORRES RAMIREZ	<b>Fecha:</b> 7 de febrero de 2022
<b>No de Auditoría:</b> 01	<b>Proceso Auditado:</b> PQRSDF

<b>PERSONAL ENTREVISTADO</b>	<b>CARGO</b>
ALEJANDRO LOAIZA GIRALDO	Apoyo subdirección administrativa y financiera – Contratista

## INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2021

**Peticiones – Quejas – Reclamos – Solicitudes- Sugerencias – Denuncias – Felicitaciones.**

**Vigencia:** Julio a diciembre de 2021.

**CORRESPONDENCIA ENVIADA**

**RAD N- 202220287**

**Fecha 2022-03-15 15:56:04**

**Radicó: CAMILA.JARAMILLO**

**Remite: JOSÉ ALEXANDER TORRES RAMIREZ**

**Destinatario: ANGEL OVIDIO GONZALEZ ALVAREZ**

## 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 segundo semestre del año 2021.

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público

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 PQRSD, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano, que presta le Entidad con el fin de

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

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

Este informe se genera siguiendo los lineamientos legales y establecidos para el desarrollo de las auditorías. De acuerdo con lo anterior se hace un chequeo general de los informes proporcionados por el líder del proceso donde se encuentran las respectivas evidencias de cada una de las PQRSDf, que ingresan a la Institución por los diferentes canales adoptados para la ejecución de éstas. Cabe resaltar que las PQRSDf, se extienden hacia las filiales Tren de Papel, San Javier la Loma, Juan Zuleta Ferrer, San Antonio de Prado, donde se realiza el procedimiento de recepción y envío a Gestión documental de la BPP, para que sean sistematizadas y posteriormente se les haga el debido seguimiento. Anterior a la revisión de las PQRSDf (Informe de Gestión documental), se realizó revisión general con el responsable del proceso.

Con esta auditoría, además de ser requisito de control interno, se tiene como objeto contribuir a la mejora de los procesos de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias de los usuarios PQRSDf, por medio del informe final que a continuación se emite.

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.

## **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.

**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.

## OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

### 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 segundo semestre de 2021.

### 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 se recibieron durante el segundo 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.

## ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Verificar la recepción, atención y trámite de las PSQRD, radicadas en la Biblioteca Pública Piloto de Medellín en el segundo semestre del año 2021 - 1 de julio al 31 de diciembre), y seguimiento y cotejar la atención oportuna de las PSQRD, confrontando la gestión realizada por cada una de las dependencias y /o Procesos

## METODOLOGÍA

A través de la revisión del proceso de PQRSD, en la BPP y sus filiales se adopta un modelo metodológico de tipo cualitativo, cuantitativo.

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 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 2021.

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### REVISIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN.

Estrategia - Canal	Modo de Uso
Virtual	Correos Electrónicos: Sitio Web Contáctenos: envíanos tus mensajes Plataforma Janium préstamo de libros
	En la BPP y sus respectivas filiales Tren de Papel, San Javier la Loma, Juan

<b>Buzones</b>	Zuleta Ferrer, San Antonio de Prado, se dispone de buzones para que el usuario pueda remitir el formato diligenciado con las pertinentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la sede central se da recepción de pqr sdf por medio de la unidad de correspondencia
----------------	--

La BPP en su proceso de mejoramiento en la atención del usuario, y cumpliendo con los requerimientos y mecanismos legales en lo que se refiere a atención ciudadana en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, les permite a los usuarios expresar sus comentarios por los diferentes canales como lo son el correo y el buzón de sugerencias y unidad de correspondencia. De acuerdo con lo anterior desde Control Interno se ha realizado la respectiva visita e inspección a la BPP y sus filiales Tren de Papel, San Javier la Loma, Juan Zuleta Ferrer, San Antonio de Prado, verificando el funcionamiento de los buzones y demás canales se hacen las respectivas recomendaciones que al final de este informe quedarán escritas.

## GESTION DE PQRSDF

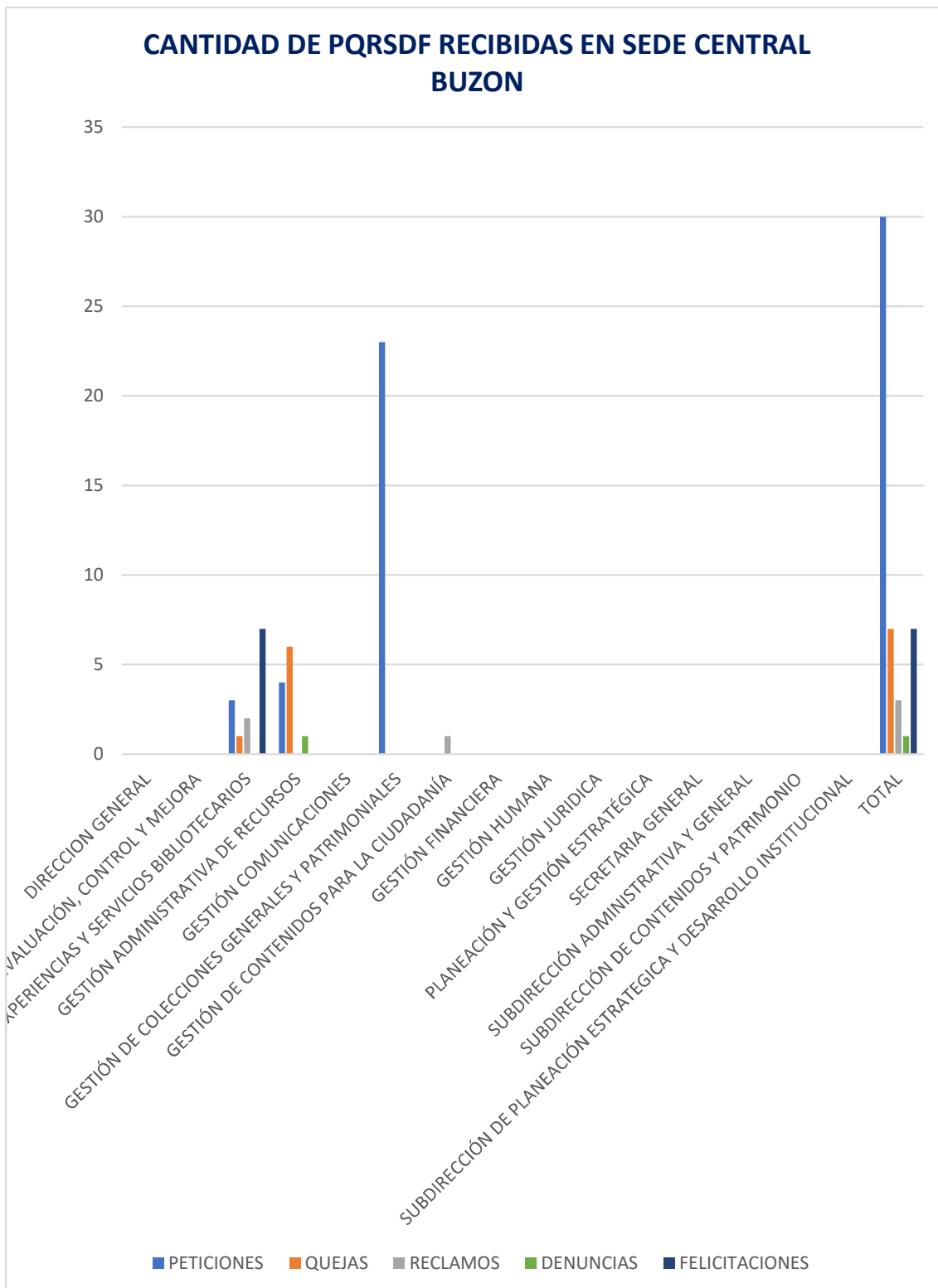
Se hace la respectiva verificación de la información consignada en los registros de PQRSDF de las diferentes filiales:

- 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 PQRSDF recibidas**

CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS EN SEDE CENTRAL BUZON							
DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
DIRECCION GENERAL							
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA							
GESTIÓN COMUNICACIONES							
SECRETARIA GENERAL							
GESTIÓN JURIDICA							
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GENERAL							
GESTIÓN HUMANA							
GESTIÓN FINANCIERA							
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	6				1	
SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO							
GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	23						
EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	3	1	2				7
GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA			1				
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA							
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>3</b>			<b>1</b>	<b>7</b>

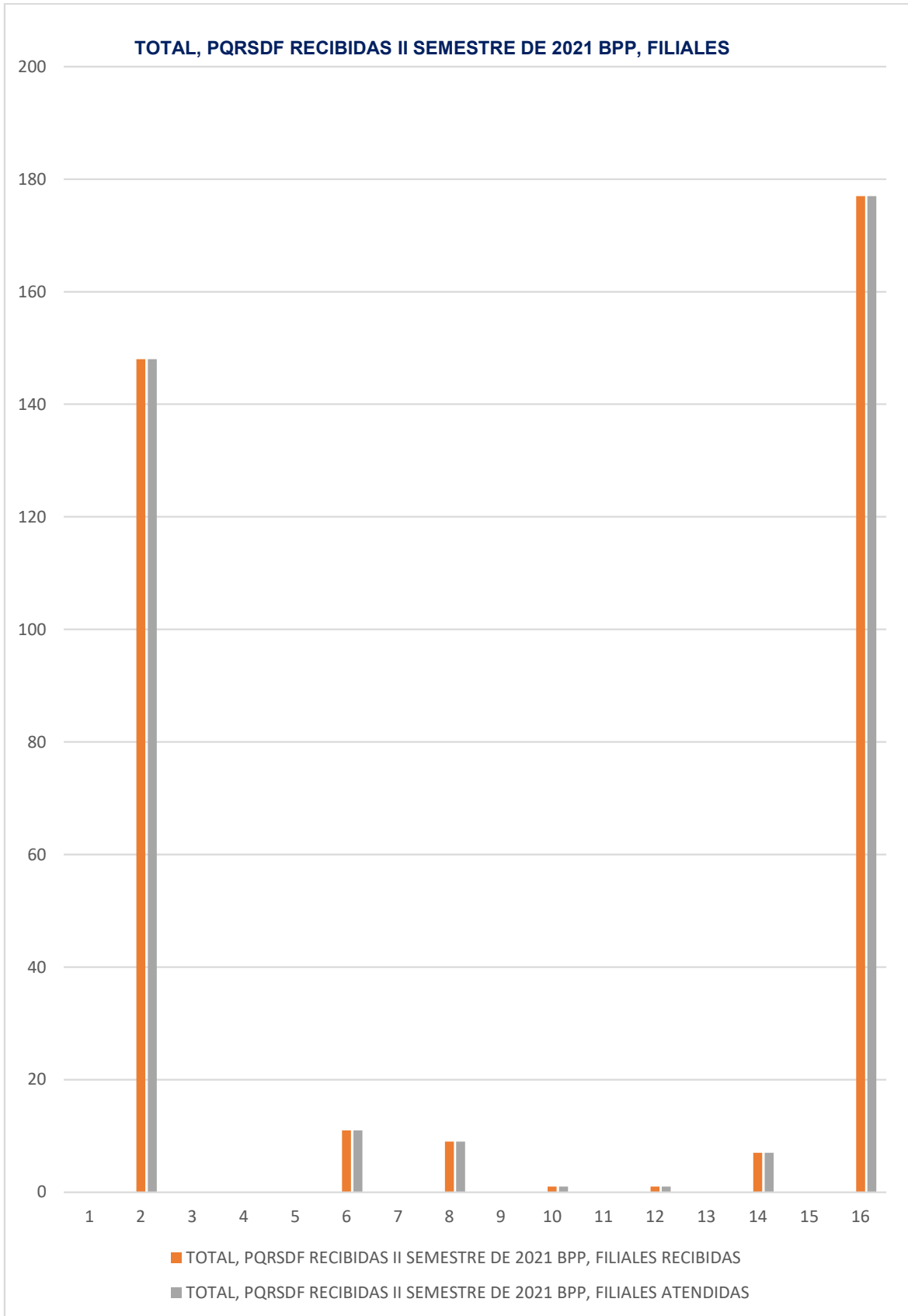




CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS CONTACTENOS (SITIO WEB CORREO PQRSJ JANIUM)							
DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
DIRECCION GENERAL							
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA							
GESTIÓN COMUNICACIONES	3						
SECRETARIA GENERAL							
GESTIÓN JURIDICA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GENERAL	1					1	
GESTIÓN HUMANA	15						
GESTIÓN FINANCIERA	3						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS SUBDIRECCIÓN DE CONTENIDOS Y PATRIMONIO	1						
GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	14						
EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	67	2	4		1		7
GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	14	2	2				
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL							
PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA							
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

### TOTAL, PQRSDF RECIBIDAS II SEMESTRE DE 2021 BPP, FILIALES

CONCEPTO	RECIBIDAS	ATENDIDAS
PETICIONES	148	148
SOLICITUDES	0	0
QUEJAS	11	11
RECLAMOS	9	9
SUGERENCIAS	1	1
DENUNCIAS	1	1
FELICITACIONES	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>177</b>

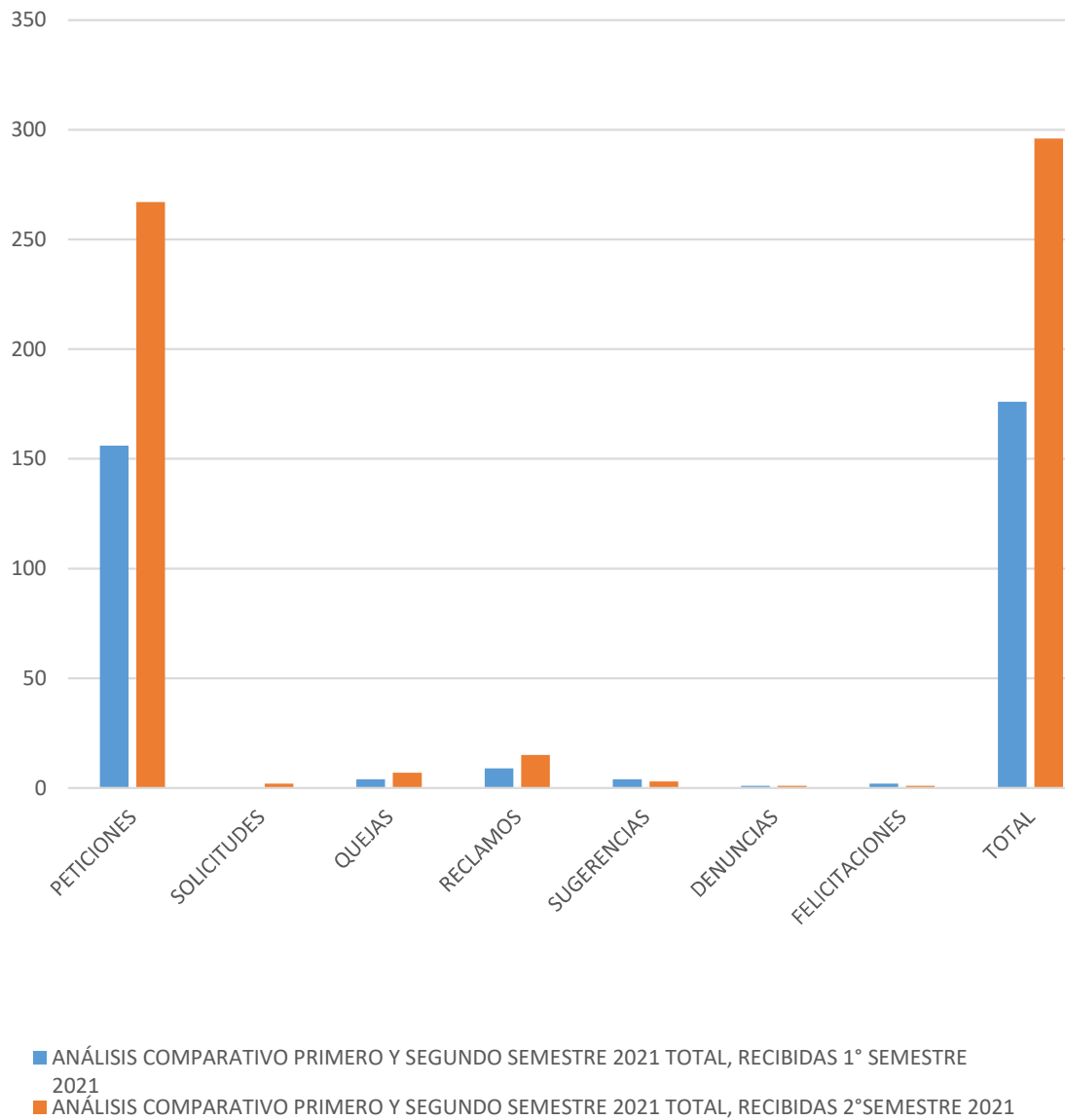


## ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSDF, PRIMER SEMESTRE 2021 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

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

ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE 2021		
CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	TOTAL, RECIBIDAS
AÑO/SEMESTRE	1° SEMESTRE 2021	2° SEMESTRE 2021
PETICIONES	156	148
SOLICITUDES	0	0
QUEJAS	4	11
RECLAMOS	9	9
SUGERENCIAS	4	1
DENUNCIAS	1	1
FELICITACIONES	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>177</b>

### ANALISIS COMPARATIVO AÑO 2021 SEMESTRE 1-2



El proceso de “PQRSDF” peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias, felicitaciones, en las Instituciones es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. De acuerdo con lo anterior la BPP ha venido generando la cultura del manejo adecuado de los diferentes medios por donde los usuarios tiene la posibilidad de manifestar sus posiciones ante los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Para la revisión del informe de PQRSDF, se hizo la solicitud al responsable del procedimiento quien de forma diligente, práctica y ordenada lleva a cabo esta labor tan relevante para la Institución.

Como fortalezas de este proceso destacamos:

- El adecuado manejo y sistematización por parte del responsable del proceso
- La efectiva respuesta que se da a los usuarios en las PQRSDF
- La posibilidad de los usuarios de remitir sus PQRSDF por diferentes medios como el buzón, correo, plataforma, redes sociales
- El seguimiento que hace la Institución a los requerimientos de los usuarios

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Los buzones de sugerencias deben estar en puntos visibles en cada una de las filiales
- Es importante replantear la logística de apertura de los buzones en las filiales y garantizar por transparencia y claridad en la información que sea un supernumerario quien lo haga, y no dejar esta responsabilidad al mismo en cargado de la filial.
- Las PQRSDF recibidas por redes sociales deben tener igual control y/o manejo del procedimiento, y se debe pasar reporte por parte del responsable de recibirlas y atenderlas a el encargado de la consolidación de la información.
- Se debe realizar una encuesta de satisfacción de los usuarios ante el proceso de las PQRSDF
- Al ser una Institución que presta servicios a la comunidad, es importante que las PQRSDF, que van enfocadas al mejoramiento del servicio, sean conocidas por los colaboradores de la Institución para que cada día se mejore en cada uno de los conceptos requeridos por nuestros usuarios.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a las recomendaciones realizadas en este informe, desde control interno se hará el respectivo seguimiento en el plan de mejoramiento para acompañar el respectivo cumplimiento de cada uno de los requerimientos.

## TOTAL, NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS:

N/A



José Alexander Torres Ramírez  
Firma Auditor

Firma jefe de Gestión: