

## INFORME DE AUDITORÍA PQRSDF BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO II SEMESTRE DE 2022

<b>Auditor:</b> JOSÉ ALEXANDER TORRES RAMIREZ	<b>Fecha:</b> 27 de enero de 2023
<b>No de Auditoría:</b> 03	<b>Proceso Auditado:</b> PQRSDF

PERSONAL ENTREVISTADO	CARGO
ALEJANDRO LOAIZA GIRALDO	Apoyo subdirección administrativa y financiera – Contratista

### INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2022

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

**Vigencia:** 1 de Julio a 30 de diciembre 2022.

## 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 2022.

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 enlace 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 PQRSDF, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano, que presta le Entidad con el

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

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

Este informe de seguimiento 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 de seguimiento, 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 cada una de 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 constata 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 DE SEGUIMIENTO

### 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 Biblioteca Pública Piloto, durante segundo semestre de 2022.

### 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 año 2022.

- 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 PSQRDF, radicadas en la Biblioteca Pública Piloto de Medellín en el segundo semestre del año 2022 de julio 1 al 30 de diciembre), hacer seguimiento y cotejar la atención oportuna de las PSQRDF, confrontando la gestión realizada por cada una de las dependencias y /o Procesos.

## METODOLOGÍA

A través de la revisión del proceso de PQRSDf, 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 ya que Permite obtener evidencia sobre el adecuado funcionamiento de los controles en el segundo semestre de 2022.

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### REVISIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN.

Estrategia - Canal	Modo de Uso
<p><b>Virtual</b></p>	<p>Correos Electrónicos: Sitio Web Contáctenos: envíanos tus mensajes Plataforma Janium préstamo de libros Redes sociales Facebook, Instagram, Twitter</p>
<p><b>Buzones</b></p>	<p>En la BPP y sus respectivas filiales Tren de Papel, San Javier la Loma, Juan 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 PQRSDF por medio de la unidad de correspondencia</p>

La Biblioteca Pública Piloto 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, redes sociales y unidad de correspondencia. De acuerdo con lo anterior desde Control Interno se ha

realizado la respectiva revisión 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**

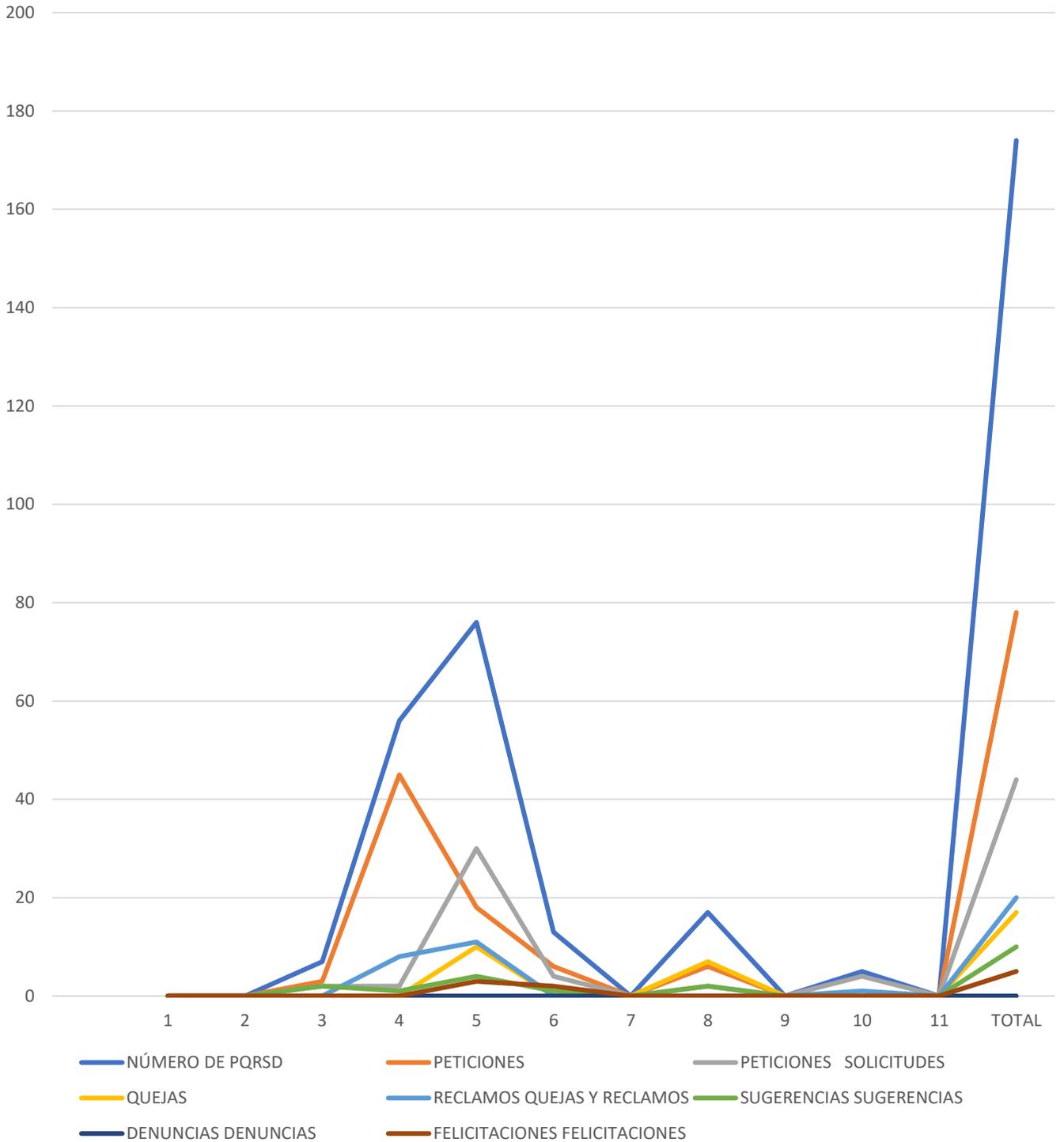
Se hace la respectiva verificación de la información consignada en los registros de PQRSDF de las diferentes filiales:

- 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).
- Redes Sociales Facebook, Instagram, Twitter

La información corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad para la recepción de las PQRSDF y su trámite filial y del área de Gestión Documental donde está centralizada la información de las PQRSDF recibidas.

 de Medellín para América Latina		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS												F-GARD-57	
														Versión: 01	
														Fecha: 2020/02/04	
No.	DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSDF	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	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	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	7	3	2	0	0	2	0	0	6	1	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	56	45	2	0	8	1	0	0	48	8	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	76	18	30	10	11	4	0	3	64	7	0	3	2	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	13	6	4	0	0	1	0	2	9	2	0	2	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	17	6	2	7	0	2	0	0	15	2	0	0	0	N/A
9	GESTIÓN JURÍDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	5	0	4	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	N/A
11	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
<b>TOTAL</b>		<b>174</b>	<b>78</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>147</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### PQRSDF CONSOLIDADAS POR PROCESO



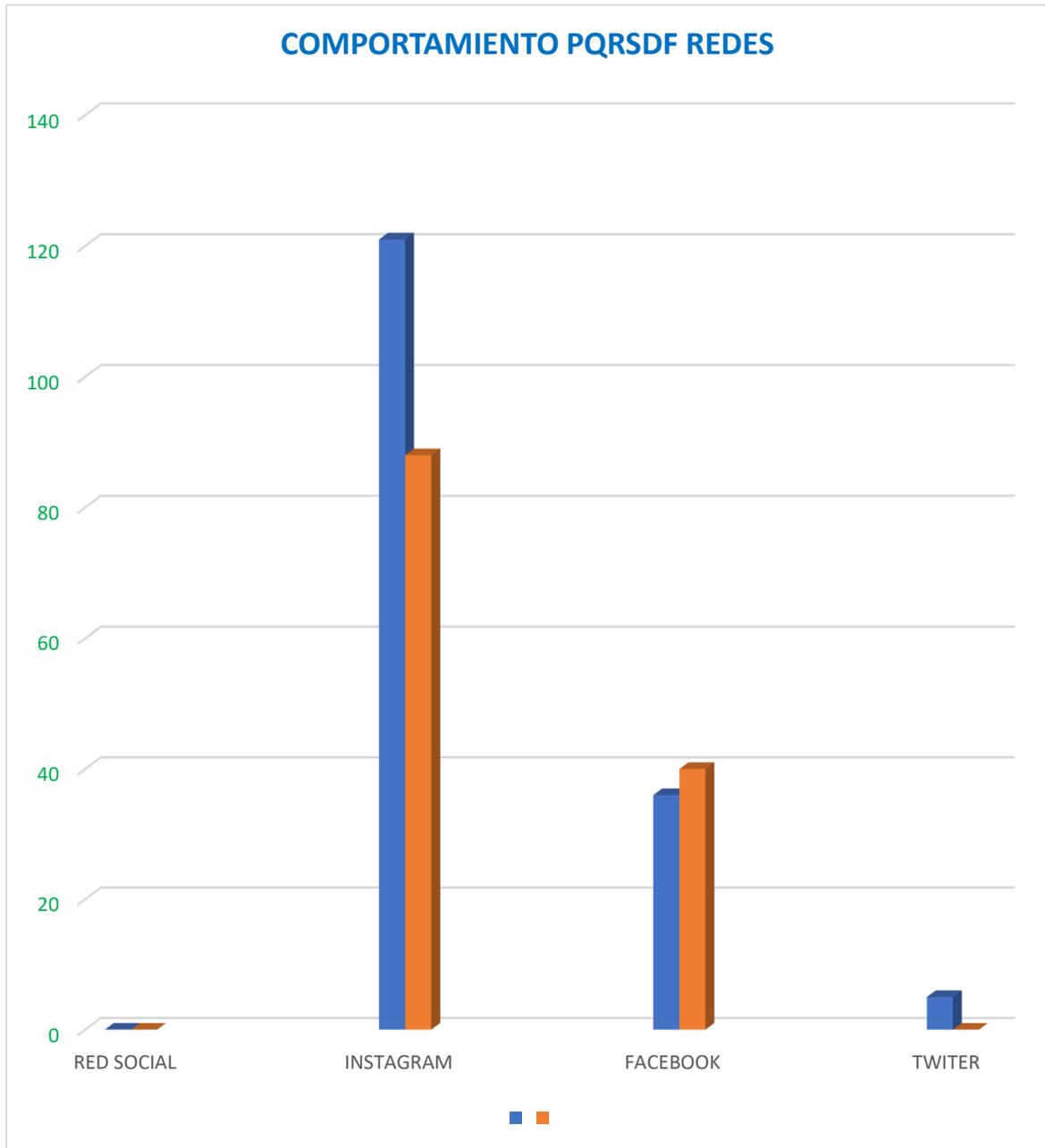
### PQRSDF RECIBIDAS POR REDES SOCIALES GESTIÓN COMUNICACIONES

RED SOCIAL	TOTAL, RECIBIDAS 2022 - I	TOTAL, RECIBIDAS 2022 - II
INSTAGRAM	121	88
FACEBOOK	36	40
TWITER	5	0

La tecnología ha logrado que las redes sociales se conviertan en una fuente importante de comunicación. En este caso se observa como los usuarios de la BPP están utilizando las redes de la entidad como medio para emitir las PQRSDF. Esta acción está siendo efectiva teniendo en cuenta que la entidad cuenta con una contratista que es responsable del proceso y que mantiene actualizada la información y las respuestas efectivas con los usuarios, generando así un plus en la prestación del servicio y la atención al público. La oficina de control interno de la BPP hace reconocimiento a la persona responsable de las PQRSDF por redes por su celeridad y responsabilidad para dar respuesta a los usuarios.

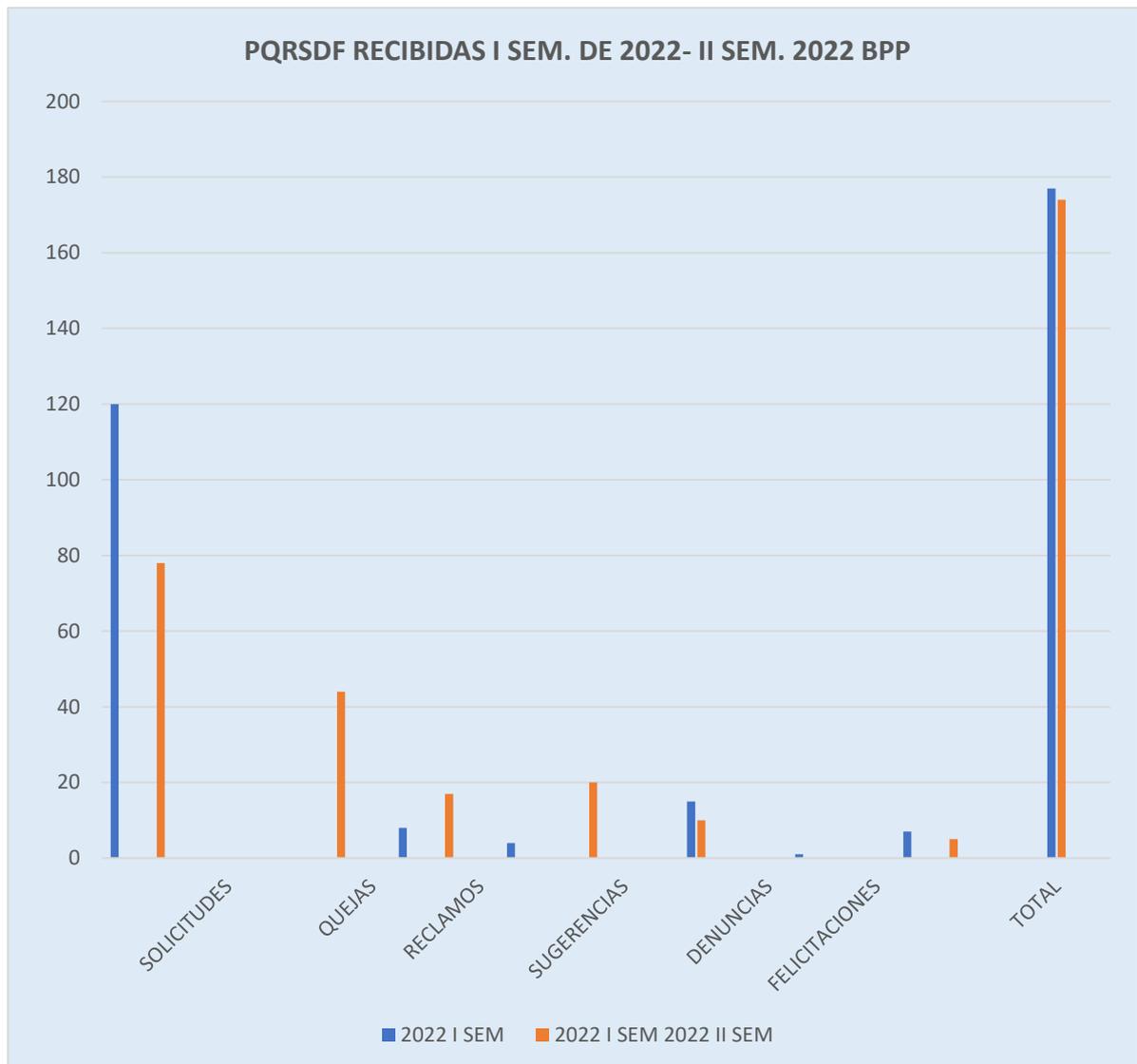
De acuerdo con la información consolidada en el anterior gráfico podemos observar que el comportamiento de las PQRSDF en las redes sociales disminuyó un poco con respecto a la red Instagram ya que se presentaron cerca del 25% menos que en el semestre anterior. En cuanto a la red Facebook se presentaron 4 mas en este semestre y en la red Twitter no aparecen PQRSDF.

## ANÁLISIS GRÁFICO COMPORTAMIENTO REDES



**TOTAL, PQRSDF RECIBIDAS I SEMESTRE DE 2021- IISEM 2022 BPP**

CONCEPTO	2022 I SEM	2022 II SEM
PETICIONES	120	78
SOLICITUDES	0	44
QUEJAS	8	17
RECLAMOS	4	20
SUGERENCIAS	15	10
DENUNCIAS	1	0
FELICITACIONES	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>174</b>



**Normas:**

**ISO 9001: 2015.** Sistema de Gestión de la Calidad

**FORTALEZAS**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) 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.

Todo usuario tiene derecho a presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.
- **Denuncia:** Es la manifestación jurídica por la cual el usuario o interesado interpone ante la entidad o entes de control.
- **Felicitación:** Es la oportunidad que tiene el usuario de mostrar su conformidad o agradecimiento hacia la gestión de un colaborador de la entidad o de un grupo de personas.

<https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/>

Desde la oficina de control interno se hace la respectiva revisión al proceso, una vez es consolidado por los responsables, además se hace la respectiva retroalimentación. Cabe resaltar el manejo adecuado de la información por parte de los líderes del proceso, además del manejo oportuno que le dan a esta gestión tan importante de cara al usuario. Entre las **fortalezas** encontradas destacamos las siguientes:

- Claridad en las respuestas que se emiten a los solicitantes
- Manejo adecuado de las solicitudes tanto en los buzones, como en medios tecnológicos
- Cobertura de las PQRSDf en sede central y filiales
- Idoneidad por parte de los responsables del manejo del proceso
- Acompañamiento al usuario o solicitante de manera respetuosa
- Fortalecimiento de la imagen de la entidad

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Continuar con el proceso de apertura de los buzones en las filiales y en la sede central bajo la supervisión de un responsable de la filial y un testigo, para dar mayor transparencia al proceso.
- Dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 en lo correspondiente a tiempos de respuesta
- Es importante evidenciar la satisfacción del usuario por medio de la encuesta
- Los funcionarios y directivos de la entidad deben conocer el estado semestral de las PQRSDf, como parte fundamental en la estrategia de mejoramiento de los procesos.

## CONCLUSIONES

El proceso de PQRSDf en la entidad viene en constante fortalecimiento, para la vigencia 2023 se ha asignado la responsabilidad a otro contratista de gestión documental para que refuerce el trabajo junto con los dos titulares del proceso. Para esta vigencia no hubo

De acuerdo con la No Conformidad y las recomendaciones realizadas en este informe, desde control interno se hará el respectivo seguimiento en el Plan de Mejoramiento para acompañar el cumplimiento de cada uno de los requerimientos. Este Plan de Mejoramiento es monitoreado por la OCI.

## TOTAL, NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS: 1

- No Conformidad (Me).

La respuesta oportuna de las **PQRSDf** es un requisito legal que deben cumplir las entidades. Para esta vigencia se ha presentado un incumplimiento en aproximadamente 20 respuestas que afectan el debido proceso, por lo cual desde la oficina de control interno de la entidad se hace la respectiva **ALERTA** y se enviará el respectivo plan de mejoramiento a el (los) responsables del proceso de **PQRSDf** en la entidad.



José Alexander Torres Ramírez  
Control Interno