

## INFORME DE AUDITORÍA PQRSDF BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO I SEMESTRE DE 2023

<b>Auditor:</b> JOSÉ ALEXANDER TORRES RAMIREZ	<b>Fecha:</b> I sem. 2023
<b>No de Auditoría:</b> 03	<b>Proceso Auditado:</b> PQRSDF

PERSONAL ENTREVISTADO	CARGO
<b>JULIAN MATEO TABORDA</b>	Contratista Auxiliar Gestión Documental

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

**Vigencia:** 1 de enero a 30 de junio de 2023.

## 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 Biblioteca Pública Piloto, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondientes al primer semestre del año 2023.

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 PQRSD, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano, que presta la 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, definiciones 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 Biblioteca Pública Piloto 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.

La Biblioteca Pública Piloto en aras de brindar mejores posibilidades a los usuarios para realizar sus solicitudes, ha tomado la estrategia de agregar en el concepto "PQRS" dos ítems más "DF", que a continuación se describe el significado:

- **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.

## MARCO NORMATIVO

CPC en sus artículos 2, 23, 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.

**Sentencia T-230/20**

**ACCION DE TUTELA EN MATERIA DE DERECHO DE PETICION** - Procedencia de manera directa por ser derecho fundamental de aplicación inmediata.

*Para el caso de las empresas de servicios públicos, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen*

de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las reglas del CPACA.

## 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 el primer semestre de 2023.

### 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 primer semestre del año 2023.

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 primer semestre del año 2023 de (enero 1 al 30 de junio), 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 primer semestre de 2023.

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### Revisión de canales de comunicación.

Estrategia - Canal	Modo de Uso
Virtual	<p>Correos Electrónicos:            Sitio Web Contáctenos: envíanos tus mensajes            Plataforma Janium préstamo de libros            Redes sociales Facebook, Instagram, Twitter</p>
Buzones	<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

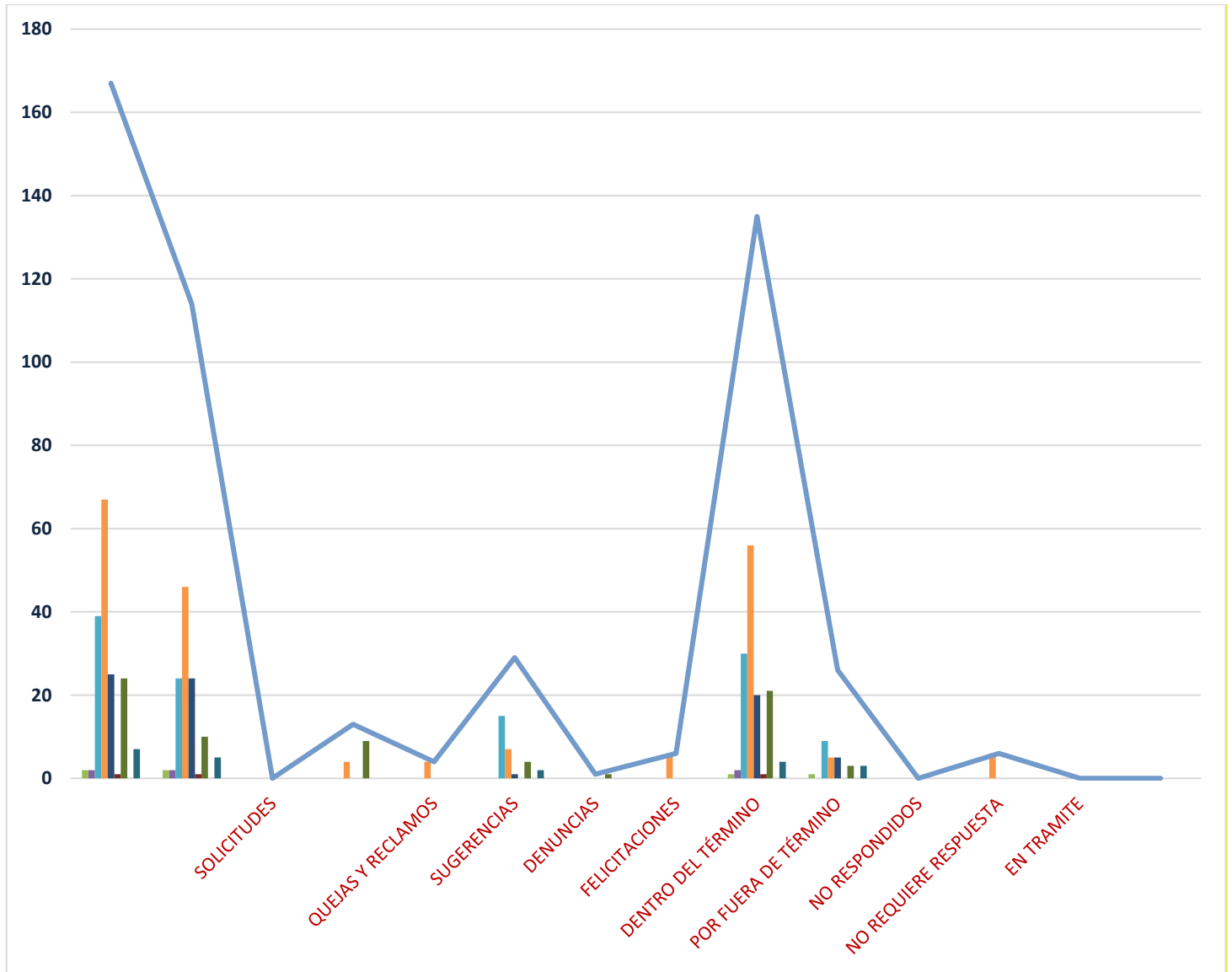
La información corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad para la recepción de las PQRSDF y su trámite filial y del área de Gestión Documental donde está centralizada la información de las PQRSDF recibidas.



## PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS 2023-I

 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	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	39	24	0	0	0	15	0	0	30	9	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	67	46	0	4	4	7	0	6	56	5	0	6	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	25	24	0	0	0	1	0	0	20	5	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	24	10	0	9	0	4	1	0	21	3	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	7	5	0	0	0	2	0	0	4	3	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>167</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>135</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>

### GRÁFICA PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS 2023-I



**PQRSDF RECIBIDAS POR REDES SOCIALES GESTIÓN COMUNICACIONES  
VIGENCIA 2023-I**

RED SOCIAL	TOTAL, RECIBIDAS 2022 - II	TOTAL, RECIBIDAS 2023 - I
INSTAGRAM	88	137
FACEBOOK	40	21
TWITER (X)	0	0

Las PQRSDF en redes sociales son de gran importancia para la BPP por varias razones:

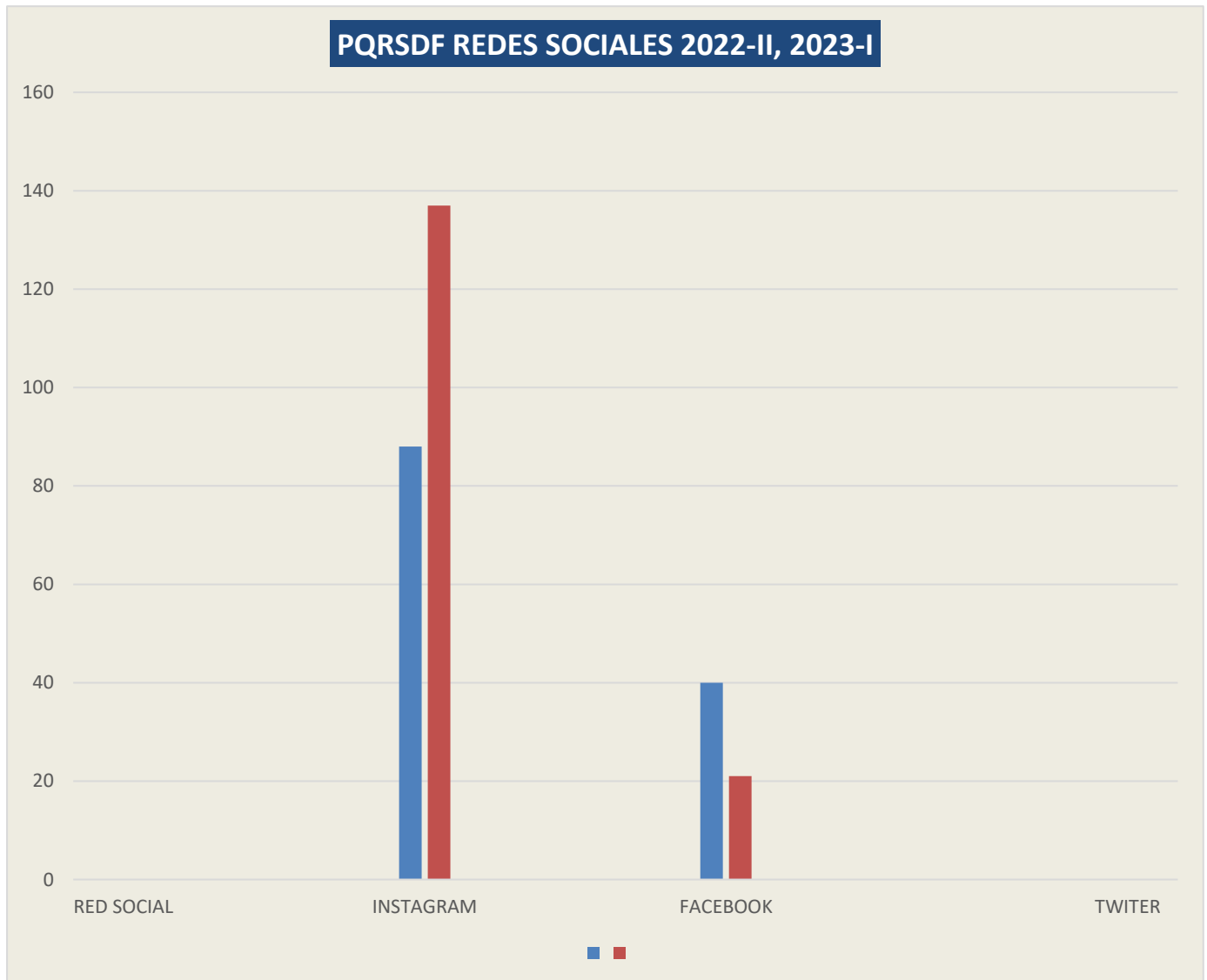
- 1. Canal de Comunicación Directa:** las redes sociales ofrecen un medio de comunicación directa y accesible entre los usuarios y la Biblioteca Pública Piloto. Esto facilita la interacción y el intercambio de información de manera rápida y eficiente.
- 2. Retroalimentación en Tiempo Real:** las PQRSDF en redes sociales permiten a la Biblioteca Pública Piloto recibir comentarios y opiniones de los usuarios de manera casi instantánea. Esto proporciona una visión inmediata sobre la satisfacción del usuario y las áreas que pueden necesitar mejoras.
- 3. Visibilidad Pública:** las interacciones en redes sociales son a menudo públicas, lo que significa que otros usuarios y seguidores pueden verlas. Esto influye en la percepción de la Biblioteca Pública Piloto y su compromiso con la participación ciudadana.
- 4. Oportunidad de Resolución Rápida:** al recibir PQRSDF en tiempo real, la Biblioteca Pública Piloto tiene la oportunidad de abordar los problemas de inmediato. Esto puede evitar que éstos se agraven o que los usuarios se sientan insatisfechos.

5. **Demostración de Transparencia y Responsabilidad:** al responder a las PQRSDf de manera efectiva y transparente, la Biblioteca Pública Piloto, ha demostrado su compromiso con la atención al usuario y la resolución de sus necesidades. Sin embargo, en este aspecto se debe continuar fortaleciendo las estrategias para evitar extemporaneidades o vencimientos en las respuestas.
6. **Identificación de Tendencias y Problemas Comunes:** al analizar las PQRSDf en redes sociales, la Biblioteca Pública Piloto, identifica situaciones que pueden ser recurrentes, y que hay que darles atención inmediata
7. **Fidelización de Usuarios:** cuando los usuarios ven que sus comentarios son tomados en cuenta y se les brinda una solución adecuada, éstos reconocen el proceso de PQRSDf como una herramienta que aporta transparencia y efectividad.
8. **Posibilidad de Convertir una Experiencia Negativa en Positiva:** el proceso de PQRSDf en la Biblioteca Pública Piloto, busca dar solución al usuario en sus solicitudes de manera eficiente, logrando así revertir una posible inconformidad, convirtiéndola en una experiencia positiva.
9. **Genera una opción diferente en la atención:** la estrategia de las PQRSDf por medio de las redes sociales En la Biblioteca Pública Piloto, ha permitido manifestarse a aquellos usuarios que no tienen acceso a un correo o que se les dificulta escribir de forma física por medio de un buzón. Estas solicitudes de los usuarios en redes tienen el mismo manejo y se les atiende en los tiempos que la ley exige.

En resumen, las PQRSDf en redes sociales en la BPP, son una herramienta valiosa para la gestión de la satisfacción del usuario, la mejora de servicios, y la construcción de una imagen positiva de la entidad en la comunidad en línea. La Biblioteca Pública Piloto, dando cumplimiento a los principios de transparencia y efectividad en la atención al usuario ha implementado la estrategia de las PQRSDf en las redes sociales. Desde la oficina de Control Interno se hace el respectivo seguimiento por medio de dos informes al año los cuales se publican en gestión de transparencia de la entidad.

Las PQRSDf en redes sociales de la Biblioteca Pública Piloto, se han caracterizado por ser un medio para que los usuarios puedan interactuar y realizar solicitudes en cuanto al funcionamiento, préstamo de libros, espacios, donación de libros, hora del cuento y demás requerimientos del día a día para mantenerse al tanto de las actividades que se realizan en la entidad.

## ANÁLISIS GRÁFICO COMPORTAMIENTO REDES

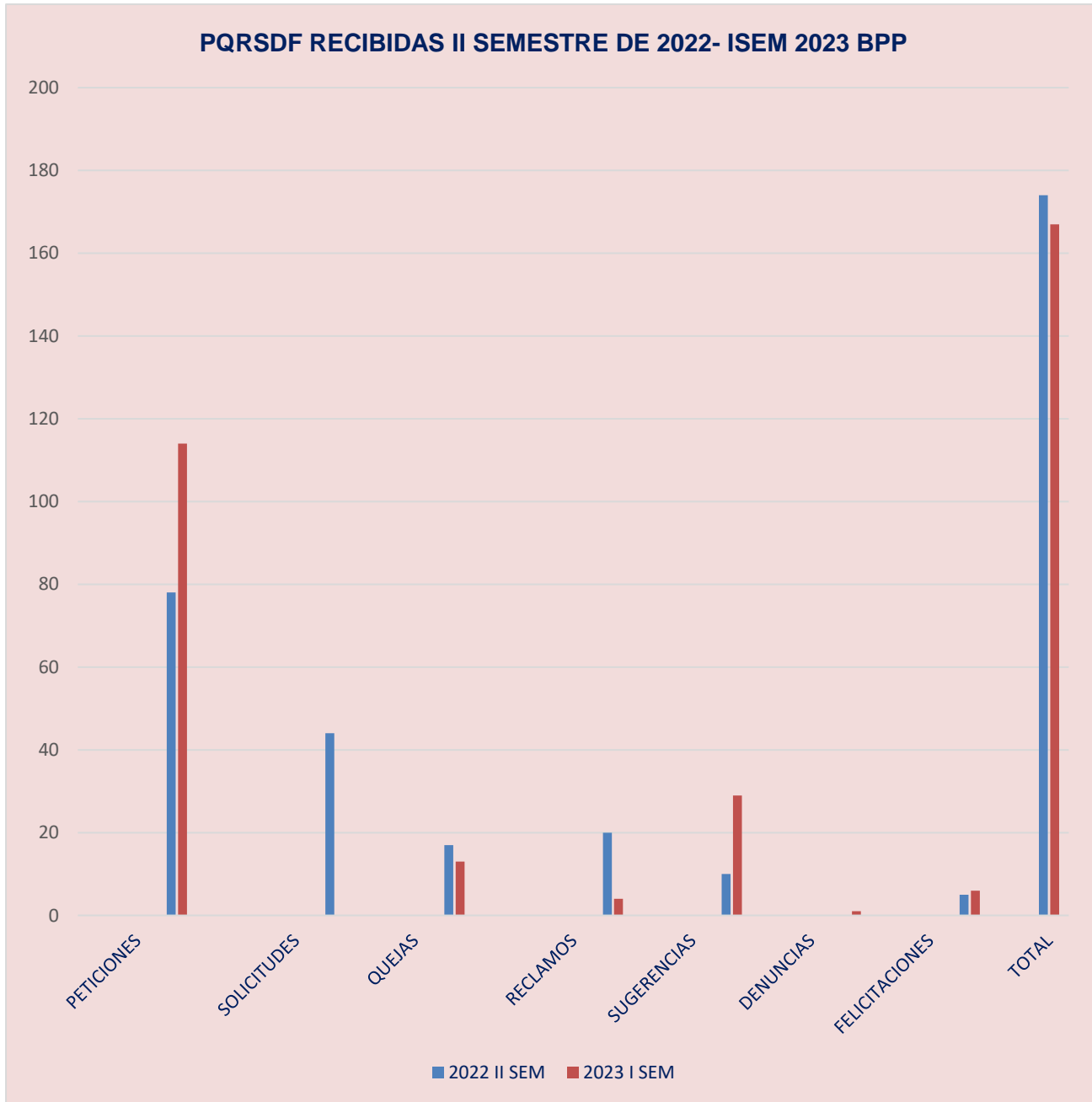


En total se presentaron 158 solicitudes por medio de las redes sociales, donde se presenta una mayor afluencia en la red social Instagram con un total de 137 interacciones, mientras que la red Facebook presentó un total de 21 solicitudes. Por otra parte, se observa que por medio de la red Twitter no se presentaron solicitudes por parte de los usuarios. No se presentaron extemporaneidades, ni situaciones que requirieran remitir la respuesta a el área jurídica.

**TOTAL, PQRSDF RECIBIDAS II SEMESTRE DE 2022- ISEM 2023 BPP**

CONCEPTO	2022 II SEM	2023 I SEM
PETICIONES	78	114
SOLICITUDES	44	0
QUEJAS	17	13
RECLAMOS	20	4
SUGERENCIAS	10	29
DENUNCIAS	0	1
FELICITACIONES	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>167</b>

**GRÁFICA, TOTAL PQRSDF RECIBIDAS II SEMESTRE DE 2022- ISEM 2023 BPP**



## Análisis OCI:

La oficina de control interno de la Biblioteca Pública Piloto, dando cumplimiento al plan anual de auditoría correspondiente a la vigencia 2023, realiza la auditoría al informe de PQRSDf emitido por el líder del proceso, correspondiente al primer semestre de 2023. En el análisis se hace un comparativo con el semestre anterior y se hace la caracterización de los aspectos fundamentales arrojados durante la revisión.

Además, desde la OCI se hace el aporte de las respectivas fortalezas y recomendaciones. Aquí es importante resaltar que una de las acciones que se implementó en la vigencia anterior como recomendación en el informe la cual consistía que los buzones se abrieran en presencia de un testigo para brindar mayor transparencia, y que desde el proceso se empezó a aplicar, fue reconocida en la auditoría del Icontec como un aspecto relevante de la entidad. Lo anterior muestra el trabajo importante que desde el acompañamiento de la oficina de control interno se les hace a los procesos en la entidad.

En total se recibieron 167 solicitudes por parte de los usuarios por medio de los buzones en sede central y filiales, correo, Janium, se bajó un poco en el número de solicitudes teniendo en cuenta que el semestre anterior se tuvo un total de 174 . Sin embargo, en el análisis que se hace desde la oficina de control interno se observa que se presentó la situación de 26 solicitudes vencidas, lo que ha afectado el normal desarrollo del proceso.

Haciendo el análisis del por qué se ha presentado la situación, se identifica que la causa ha sido que el responsable del proceso ha delegado la responsabilidad en otra área debido a la concentración de funciones que presenta en la actualidad y a quién se le delegó la función, al no tener perfil jurídico no se le asigna la responsabilidad de dar respuesta inmediata a las solicitudes, sino que éste hace la remisión a los líderes de procesos responsables.

En caso de que el líder encargado de la respuesta no la presente a tiempo se van presentando estas situaciones de extemporaneidad en las respuestas, por tal motivo al final del período se presentó la cantidad mencionada, situación que afecta en la atención al usuario y vulnera sus derechos. La oficina de control interno en atención a esta situación presentada realizó citación a reunión extraordinaria en la que se hizo el análisis con todo el equipo de servicios, contenidos, colecciones, subdirección administrativa y financiera, subdirección de contenidos, y se tomaron las decisiones pertinentes por parte de los líderes para dar solución al problema de los vencimientos en las respuestas.



## Fortalezas Proceso PQRSDF BPP

- Transparencia y Accesibilidad
- Registro y Seguimiento: se hace seguimiento de las solicitudes por los diferentes medios tecnológicos y físicos
- Capacidad de Mejora Continua: el proceso de PQRSDF, va direccionado hacia la mejora continua en la BPP
- Cumplimiento Normativo: el proceso de PQRSDF en la BPP cumple con las regulaciones y normativas pertinentes, lo que asegura que la entidad esté operando dentro de los límites legales y éticos.
- Confidencialidad y Privacidad: se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada en las PQRSDF, lo que fomenta la confianza de los usuarios al compartir sus inquietudes.
- Retroalimentación Positiva: se fomenta la retroalimentación positiva en la respuesta, lo que significa que se valora y reconoce a los usuarios que comparten experiencias satisfactorias.
- Participación de los funcionarios y contratistas: los funcionarios y contratistas de la BPP están comprometidos con el proceso de PQRSDF, y realizan un trabajo mancomunado en busca de la transparencia en la atención al ciudadano.

## Recomendaciones Proceso PQRSDF BPP

- 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 (usuario), para dar mayor transparencia al proceso. Esta recomendación ha sido reconocida por la auditoría Icontec, y es necesario continuar con la acción.
- Dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 en lo correspondiente a tiempos de respuesta
- Utilizar la retroalimentación de los usuarios para identificar patrones recurrentes y áreas de mejora en cada proceso.
- Dar respuesta a los usuarios cuando emiten PQRSDF con felicitaciones
- Incluir dentro del PIC, capacitación en proceso de PQRSDF para funcionarios y contratistas

- Realizar evaluación interna del proceso
- Realizar evaluación externa y darla a conocer a funcionarios, contratistas y usuarios

## CONCLUSIONES

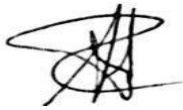
El proceso de PQRSDf en la Biblioteca Pública Piloto cumple con los requerimientos normativos establecidos desde la función pública, y además proporciona y garantiza al usuario tener la información requerida. La adecuada ejecución del proceso ha aportado a la entidad los siguientes conceptos:

- ✓ **Importancia de la retroalimentación del usuario:** el proceso de PQRSDf en la Biblioteca Pública Piloto, brinda una oportunidad valiosa para que los usuarios interactúen con la entidad y expresen sus preocupaciones, opiniones y sugerencias. Esta retroalimentación ha sido esencial para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.
- ✓ **Fortalecimiento de la relación con el usuario:** la atención de manera efectiva de las PQRSDf fortalece la confianza y la satisfacción del usuario, de acuerdo a esto, se hace necesario para los responsables del proceso en la entidad, presentar las respuestas a los usuarios en los tiempos establecidos por la norma.
- ✓ **Identificación de áreas de mejora:** las PQRSDf en la Biblioteca Pública Piloto proporcionan la posibilidad de mostrar algunas situaciones de problemas recurrentes que necesitan ser abordados de manera estructural.
- ✓ **Cumplimiento de regulaciones y estándares:** en cumplimiento de la norma, la Biblioteca Pública Piloto mantiene vigente y funcionando el proceso de PQRSDf.
- ✓ **Generación de datos para la toma de decisiones:** la información recopilada a través de las PQRSDf se ha convertido en un insumo importante de información para el mejoramiento en la prestación del servicio de la BPP.
- ✓ **Comunicación efectiva y transparencia:** la efectividad y transparencia en la comunicación con el usuario, ha sido factor fundamental para que la Biblioteca Pública Piloto sea una de las entidades más reconocidas dentro del conglomerado distrital.

## NO CONFORMIDADES

- No Conformidad (Me).

La respuesta oportuna de las **PQRSDF** es un requisito legal que deben cumplir las entidades. Para la vigencia 2023-I, se ha presentado un incumplimiento con el vencimiento en 26 respuestas que afectan el debido proceso, por lo cual desde la oficina de control interno se hace la respectiva **ALERTA** y se enviará el respectivo plan de mejoramiento a el (los) responsables del proceso.



José Alexander Torres Ramírez  
Control Interno BPP