

## INFORME DE AUDITORÍA PQRSDF BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO I SEMESTRE DE 2024

<b>Auditor:</b> Asesor de Control Interno	<b>Fecha:</b> I semestre 2024
<b>No de Auditoría:</b> 05	<b>Proceso Auditado:</b> PQRSDF

PERSONAL ENTREVISTADO	CARGO
<b>Maria Camila Jaramillo Mira</b> <b>Santiago Gonzalez L.</b>	Auxiliar Gestión Documental – Ventanilla Contratista Comunicaciones

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

**Vigencia:** 1 de enero a 30 de junio de 2024.

## 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 de la Biblioteca Pública piloto, programó dentro de su Plan de Auditoría anual, un seguimiento semestral acorde a la periodicidad establecida, al interior de la entidad, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones correspondientes al primer semestre del año 2024.

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. En atención a lo anterior, la Biblioteca Pública Piloto da cumplimiento a la normatividad emanada desde la función pública y establece una dependencia responsable de recepcionar y dar destino a las solicitudes de los ciudadanos por medio de las pqr sdf.

La OCI en su rol de acompañamiento a los procesos de la entidad realiza el respectivo seguimiento al proceso de pqr sdf, por medio de la auditoría semestral donde se consolidan no sólo las solicitudes físicas sino también las que se realizan de manera verbal y por medio de las redes sociales.

Las pqr sdf por redes sociales, se configuran como un derecho que tienen los ciudadanos y usuarios de la Biblioteca Pública Piloto, de interponer sus diferentes conceptos bien sea para manifestar una queja, sugerencia, reclamo o felicitación, por tanto, la respuesta a estas solicitudes por este medio se hace de manera eficiente y oportuna.

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, denuncias, felicitaciones “se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

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 PQR SDF que ingresan a la Institución por los diferentes canales adoptados para la ejecución de éstas. Cabe resaltar que las PQR SDF, 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.

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, denuncias, felicitaciones 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 a 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, 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 2024.

## 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 2024.

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 2024, 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 2024.

## 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, X</p>
<p><b>Buzones</b></p>	<p>En la Biblioteca Pública Piloto 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.

### Gestión de pqr sdf

Se hace la respectiva verificación de la información consignada en los registros de PQR SDF 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

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

**PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS 2024-I**

No.		DEPENDENCIA O PROCESO COMPETENTE	NÚMERO DE PQRSDF	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA					TRASLADO A OTRA INSTITUCIÓN
										DENTRO DEL TÉRMINO	FORA DE TÉRMINO	NO RESPONDIDOS	NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRÁMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y	45	36	0	3	1	5	0	0	45	0	0	0	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	48	23	0	10	0	11	0	4	48	0	0	0	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	22	19	0	1	0	2	0	0	13	0	0	0	9	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	23	23	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	N/A
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	15	2	0	9	0	4	0	0	15	0	0	0	0	2
9	GESTIÓN JURÍDICA	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	5	5	0	0	0	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>162</b>	<b>112</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>152</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

**DETALLE CONCEPTO PQRSDF RECIBIDAS II SEMESTRE DE 2023- ISEM 2024 BPP**

CONCEPTO	2023 - II	2024 - I
PETICIONES	128	112
QUEJAS	19	23
RECLAMOS	2	1
SUGERENCIAS	12	22
DENUNCIAS	0	0
FELICITACIONES	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>162</b>

**PQRSDF RECIBIDAS POR REDES SOCIALES VIGENCIA 2024-I**

RED SOCIAL	TOTAL, RECIBIDAS 2023 - II	TOTAL, RECIBIDAS 2024 - I
<b>INSTAGRAM</b> 	81	82
<b>FACEBOOK</b> 	21	43
<b>X</b> 	0	0

Las **PQRSDF** en redes sociales generan gran importancia para la BPP por las siguientes 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, no solo con público de la ciudad, sino también de diferentes partes del mundo.
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 y fortalece el concepto de gestión transparente.

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. Evitando así que la información se desvíe a otras fuentes de información no autorizadas.
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 se les atiende en los tiempos que la ley exige.

## Análisis de Resultados pqr sdf Redes Sociales

Para el primer semestre de 2024, se presentaron un total de **125** solicitudes de pqr sdf por medio de las redes sociales en la entidad de la siguiente forma: Instagram **82**, Facebook **43**, en la red social **X**, a pesar de que la Biblioteca Pública Piloto se encuentra activa allí no se presenta ninguna solicitud según el reporte emitido desde el área de comunicaciones.

Para la vigencia 2024-I, se presentaron un total de **23** pqr sdf más que en el semestre anterior, este incremento se debe a que al final de la vigencia pasada en el mes de diciembre se presentó una disminución considerable en el seguimiento, debido a que el contratista realizó seguimiento hasta la primera semana de diciembre. Sin embargo, la entidad hizo un rastreo de aquellas solicitudes que no se habían revisado desde las redes sociales y se verificó que las solicitudes correspondían ante todo a información

de horarios de servicio, los cuales se encuentran publicados en la página de transparencia de la entidad.

La mayor cantidad de solicitudes que se generan por medio de las redes sociales tiene que ver con el servicio de la entidad, horarios, existencia de obras literarias, eventos, ofertas laborales, solicitud de espacios; estas solicitudes normalmente son contestadas de manera inmediata por el responsable de las pqr sdf en redes sociales. Cuando la respuesta presenta un contexto jurídico, o que no es de su competencia, se remite al área correspondiente para que se emita la respectiva respuesta en los tiempos de ley.

## Análisis Informe

La auditoría realizada por la oficina de control interno al proceso de PQR SDF de manera semestral, contiene la información correspondiente a las solicitudes realizadas a la entidad por parte de los usuarios y ciudadanos no sólo de Medellín, sino de otros territorios del país y a nivel mundial. Para la vigencia 2024-I, la entidad recibió un total de 162 pqr sdf por medio de los buzones ubicados en la sede central y las filiales y un total de 125 por redes sociales. Es importante resaltar que hubo una mejora notable en cuanto a la reducción de las extemporaneidades en las respuestas ya que se pasó de tener 4 pqr sdf con respuestas por fuera del tiempo establecido a tener tan solo 2. El objetivo es lograr que se llegue a cero extemporaneidades en la respuesta a los usuarios, y continuar así con una atención efectiva.

En cuanto a las extemporaneidades que se presentaron en las repuestas tienen que ver con la solicitud de una usuaria para que fuera dada de baja de la base de datos de la Biblioteca. Esta respuesta fue emitida por gestión de comunicaciones donde le indican a la usuaria que se realizaría el traslado a los responsables de la plataforma Janium. La otra extemporaneidad , se presenta con la solicitud de una usuaria para que la Biblioteca le informe a cerca del convenio entre la Facultad de Filosofía de la Universidad de Antioquia y la BPP, a esta solicitud no se le dio respuesta en el término indicado. Sin embargo, desde la OCI se recomienda emitir la respuesta de forma extemporánea.

Es importante tener en cuenta que el mejoramiento administrativo a través de las PQR SDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y Felicitaciones) se puede lograr de diversas maneras, primeramente, el análisis de datos el cual se centra en recopilar y analizar las PQR SDF e identificar patrones y tendencias que ayudan a entender las áreas que necesitan atención y mejora en la BPP

También se presenta un factor importante como lo es la toma de decisiones informadas donde las sugerencias y reclamos de los usuarios pueden guiar decisiones estratégicas, como la implementación de nuevos procesos o la modificación de productos y servicios.

Se logra también la optimización de procesos, esto, al abordar las quejas y reclamos, se pueden identificar ineficiencias en los procesos administrativos que, una vez corregidas, mejoran la operatividad en la BPP.

Las PQRSD, resaltan y crean la necesidad de capacitación adicional en áreas específicas, mejorando así la calidad del servicio y la atención al usuario en la BPP.

El manejo efectivo de las PQRSD, genera confianza entre los funcionarios y los usuarios, lo que mejora la comunicación y la colaboración interna.

### **Análisis del Riesgo**

Controles:

Seguimiento a las PQRSD recibidas por parte de los

usuarios. Evidencias:

Respuesta a PQRSD en el periodo evaluado.

En aras de mantener el monitoreo de los controles de los riesgos en la entidad, la oficina de control interno realiza un monitoreo permanente de aquellos aspectos que puedan llegar a configurar una materialización del riesgo en la entidad. Para ello se emplea el acompañamiento por medio de la matriz de riesgos y el seguimiento a los planes de mejoramiento. Es importante resaltar el compromiso de los responsables del procedimiento de pqrdsf, ya que se ha logrado disminuir el riesgo de las respuestas extemporáneas en más de un 90%, esto refleja que la entidad ha asumido con gran empeño la cultura del control y la mejora de los procesos.

### **Fortalezas**

- El logro en la reducción de las extemporaneidades en las respuestas ha sido de gran importancia y permite que se fortalezcan los controles y se mitigue la probabilidad de materialización del riesgo
- La entidad continúa realizando sus procesos bajo la transparencia y por esto implementa la estrategia de apertura de buzón con testigos de la entidad y la comunidad
- Fortalecimiento del equipo de trabajo encargado de la atención al ciudadano

## Recomendaciones

- La entidad debe llegar a cero extemporaneidades en las respuestas al usuario
- Implementar la red social X, en la recepción de solicitudes de los usuarios
- Emitir respuesta a los usuarios que interponen las PQRSDF con felicitaciones a la BPP
- Realizar capacitación en temas de PQRSDF para funcionarios y contratistas

## Conclusiones

La evaluación al procedimiento de pqr sdf correspondiente al primer semestre de 2024, deja como resultado un balance satisfactorio en cuanto al cumplimiento de la Biblioteca Pública Piloto en las respuestas a los ciudadanos. Es importante resaltar el compromiso y la gestión de la líder del procedimiento, ya que se ha logrado un mejoramiento importante en el cumplimiento.

Desde la evaluación independiente por parte de la OCI, se hace también mención de reconocimiento a la alta dirección, por brindarle a los ciudadanos un proceso de atención al usuario con actuaciones de transparencia y efectividad en su gestión.

Es importante resaltar, que no se presentaron no conformidades, ni hallazgos relevantes en este informe, además no se afectaron los controles, ni hubo materialización del riesgo.

Finalmente, se observa en el informe como las redes sociales continúan siendo un medio eficaz y de impacto para generar respuesta a los usuarios, de las solicitudes del día a día y de una forma práctica y rápida en las respuestas.

## Oficina de Control Interno BPP 2024