



INFORME DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO:

ENERO A JUNIO DE 2022

Realizado por:

YAMEL ADOLFO SANTA GUAYARA
Director de control interno

OCTUBRE 2022

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



1



INFORME DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta informe de seguimiento correspondiente a la atención de Quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2022, de acuerdo con los reportes del proceso de mercadeo, las cuales se recibieron tanto de manera física y telefónica, como a través del aplicativo de la página web y de correo electrónico institucional:

Mes	No. Comunicaciones
Enero	32
Febrero	48
Marzo	49
Abril	25
Mayo	35
Junio	25
Total	214

En el primer semestre de la vigencia 2022 se recibieron 214 comunicaciones, lo cual representa un aumento del 35% frente a las 159 recibidas en el semestre anterior, es decir el segundo semestre de 2021.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



Tipo de Comunicación:

A continuación, se detallan las PQRSD de acuerdo al tipo de comunicación y su comportamiento en los tres últimos semestres:

Tipo	I Semestre 2021	%	II Semestre 2021	%	I Semestre 2022	%
Felicitación /agradecimiento	1	0%	2	1%	0	0%
Sugerencia	3	1%	0	0%	8	4%
Petición/solicitud	299	96%	141	89%	195	91%
Reclamo	1	0%	3	2%	1	0%
Queja	8	3%	12	8%	9	4%
Denuncia	0	0%	1	1%	1	0%
Total	312	100%	159	100%	214	100%

Adicional al incremento en comunicaciones recibidas, se observa que las peticiones y solicitudes han representado en los tres últimos semestres el porcentaje más alto de las mismas y corresponden en su mayoría a los siguientes temas:

- Servicios Bibliotecarios y de Consulta
- Ciencia y cultura.
- Fecha de apertura para servicios presenciales en las instalaciones de la Biblioteca.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



Biblioteca
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

- Información sobre servicios puntuales como hemeroteca, sala infantil y el programa Lectura Cura.
- Solicitud de inscripción en llave del saber.
- Solicitud de realizar pasantía de labor social.

Igualmente, las quejas y reclamos suman 10, equivalente al 4%, reduciendo en un 33% respecto al semestre inmediatamente anterior. Las inconformidades presentadas en el primer semestre del año 2022, en su mayoría obedecen al cobro de multas por demora en la devolución de libros en préstamo externo y por inconformidad en la prestación de servicios propios de la entidad y horarios de atención.

Oportunidad de respuesta:

Se dio respuesta oportuna en general a todas las PQRSD realizadas a la entidad en el primer semestre del año 2022, esto en atención a la gestión realizada por parte del proceso de Mercadeo de la entidad.

Derechos de petición:

Con relación a los derechos de petición, durante el periodo enero a junio del año 2022 se consolidaron los siguientes, los cuales fueron atendidos en los tiempos estipulados por ley:

Dirección	Cantidad	%
Dirección General	181	86%
Dirección Técnica	25	12%
Dirección Administrativa	5	2%

CONCLUSIONES:

- Durante el periodo analizado se evidenció un aumento del 35% en el número de comunicaciones PQRSD recibidas, frente al periodo anterior, alcanzando 214 casos, los cuales fueron distribuidos por el proceso de Mercadeo, quien realizó el respectivo seguimiento y control para su oportuna respuesta.
- El 91% de las comunicaciones recibidas son peticiones y solicitudes, especialmente inquietudes de los usuarios frente a la prestación de los servicios presenciales, préstamo y devolución de libros.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Biblioteca

- Las quejas y reclamos bajaron y representan solo el 4% de las PQRSD, obedecen al cobro de multas por demora en la devolución de libros en préstamo externo y por inconformidad en la prestación de servicios propios de la entidad y horarios de atención
- En el consolidado de Derechos de Petición de la Dirección General se observan algunos items que no están en la base de datos de Mercadeo, la cual debe contener todos las PQRSD recibidas en cualquier dependencia.
- En el periodo enero a junio del año 2022 se presentó una denuncia, a diferencia del semestre inmediatamente anterior en el cual no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción por servidores de la entidad.
- Las solicitudes recibidas a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales, relacionados con información de servicios, horarios y costos, se resuelven de manera inmediata.
- La página web institucional, cuenta con el link de sugerencias, quejas y reclamos a través de la cual usuarios y comunidad en general pueden enviar sus comentarios para posteriormente tramitarlas y resolverlas; dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y conllevando a una mejor prestación de los servicios.

RECOMENDACIONES:

- El link de la página web de PQRSD contiene las definiciones de petición, queja, reclamo, consulta, denuncia y sugerencia, no obstante, algunos usuarios no definen de manera adecuada el tipo de comunicación; por tanto sería conveniente revisar, por parte del proceso de Mercadeo, su clasificación una vez recibidas, según la descripción que hagan los usuarios y reclasificarlas, para así tener una estadística más precisa de estas comunicaciones que permitan la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

bibliovalle.gov.co

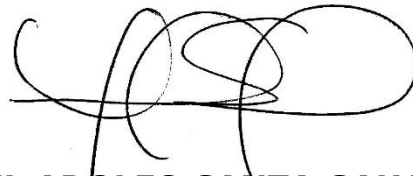
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



5



- Se recomienda al Proceso de Mercadeo, estandarizar la manera de realizar el registro y control de las PQRSD, ya que esto facilitaría la consolidación de los informes emitidos por el mismo proceso, así como el seguimiento y calificación por parte de la Alta Dirección y Control Interno.
- Se recomienda a la entidad revisar la pertinencia en la modernización tecnológica en los canales de atención al usuario y canales de atención de PQRSD, los cuales están directamente ligado a la actualización y modernización de la página web institucional.



YAMEL ADOLFO SANTA GAUAYARA
Director de Control Interno

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

