



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

PERIODO:

JULIO A DICIEMBRE DE 2020

Realizado por:

ANA MILENA CASAS CABRERA
Directora de control interno

ENERO 2021

bibliovalle.gov.co

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



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 segundo semestre de 2020, 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
Julio	15
Agosto	26
Septiembre	88
Octubre	60
Noviembre	65
Diciembre	28
Total	282

En el segundo semestre se recibieron 282 comunicaciones, 195 más que en el primer semestre que se recibieron 87, para un total de 369 en toda la vigencia.

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 cuatro últimos semestres:

Tipo	I Semestre 2019	%	II Semestre 2019	%	I Semestre 2020	%	II Semestre 2020	%
Felicitación /agradecimiento	66	46%	19	19%	9	10%	3	1%
Sugerencia	20	14%	20	20%	12	14%	2	1%
Petición/solicitud	16	11%	17	17%	37	43%	277	98%
Reclamo	3	2%	5	5%	7	8%	0	0%
Queja	36	25%	40	39%	21	24%	0	0%
Denuncia	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%
Total	143	100%	102	100%	87	100%	282	100%

Durante el periodo evaluado se observa un incremento en las PQRSD presentadas, tanto respecto al semestre inmediatamente anterior como frente a la vigencia pasada, igualmente el porcentaje más alto corresponde peticiones y solicitudes con el 98%, lo anterior debido a las inquietudes de los usuarios frente a la prestación de los servicios presenciales, devolución y préstamo de libros, servicios en salas y auditorios, entre las solicitudes más reiterativas.

bibliovalle.gov.co

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



Oportunidad de respuesta:

De acuerdo con el reporte del módulo de atención de PQRSD dispuesto en la página Web Institucional, el promedio de atención en días calendario continua en 8 igual que el semestre anterior, no obstante, es importante anotar que los meses de julio y agosto no se encuentran todas las PQRSD en el aplicativo, desde el mes de septiembre se incluyen todas las comunicaciones recibidas por diferentes medios en el aplicativo.

Derechos de petición:

Con relación a los derechos de petición y solicitudes de acceso a la información, tenemos las siguientes 13 durante el periodo julio - diciembre de 2020, las cuales se respondieron con oportunidad:

FECHA RECIBIDO	PETICIONARIO (NOMBRE/ENTIDAD)	TEMA	FECHA DE RESPUESTA	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN
7/07/2020	JAVIER ANDRES CHINGUAL GARCÍA-PETICIÓN FLOR ALBA CAMPO CASSO	Reclamación existencia vínculo laboral Flor Alba Campo Casso	20/08/2020	SI
17/07/2020	PROTECCION	Solicitud de documentos Carlos Eduardo Salazar España	28/07/2020	SI
4/09/2020	PEREA ABOGADOS ASOCIADOS	Solicitud de certificados de factores salariales en formato cetil para bono pensional Gloria Inés Hernández Mosquera.	25/09/2020	SI

bibliovalle.gov.co

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





Biblioteca
DEPARTAMENTAL
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

16/09/2020	SERVISION DE COLOMBIA Y CIA LTDA	Solicitud de certificación	24/09/2020	NO
29/09/2020	ANDREA HORTÚA RIVERA	Solicitud uso de la lista de elegibles para ocupar la vacante definitiva para el cargo Auxiliar Administrativo.	21/10/2020	NO
29/09/2020	ALEYDA CANTERO GONZALEZ	Solicitud uso de la lista de elegibles para ocupar la vacante definitiva para el cargo Auxiliar Administrativo.	21/10/2020	NO
28/10/2020	GLORIA INÉS HERNANDEZ MOSQUERA	Solicitud de indemnización sustitutiva	17/11/2020	NO
9/11/2020	SERVISION DE COLOMBIA Y CIA LTDA	Solicitud de certificación	11/11/2020	NO
23/11/2020	GLORIA INÉS HERNANDEZ MOSQUERA (PEREA ABOGADOS ASOCIADOS)	Solicitud reconocimiento y pago de indemnización sustitutiva pensión de vejez	10/12/2020	NO
25/11/2020	FLOR ALBA CAMPO CASSO	Solicitud de información	16/12/2020	SI
30/12/2020	FUNDACION CARVAJAL	Solicitud de información liquidación contrato ps 2018	PENDIENTE al corte.	SI
30/12/2020	FUNDACIÓN CARVAJAL	Solicitud de información convenio 2019	PENDIENTE al corte.	SI
30/12/2020	CARLOS EDINSON GONZALEZ (Sec. Desarrollo Social)	Solicitud de kit de braille	PENDIENTE al corte.	NO

bibliovalle.gov.co

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



Solicitudes de Acceso a la Información

No. de solicitudes: 6

No. de solicitudes trasladadas a otra entidad: 0

No. de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0

CONCLUSIONES:

- A raíz de la pandemia por Covid 19 y el cierre de actividades presenciales en la Entidad, las PQRSD tuvieron un incremento siendo un mecanismo de comunicación entre los usuarios y los diferentes procesos institucionales, lo cual se evidencia en el alto número de solicitudes recibidas, en su mayoría respecto a la prestación de los servicios.
- El proceso de mercadeo ha incluido en el aplicativo las PQRSD recibidas por diferentes canales, consolidando así la totalidad de comunicaciones lo cual facilita su análisis, control, trazabilidad y seguimiento a la oportunidad de respuesta.
- Durante el período evaluado no se presentaron quejas ni reclamos por parte de los usuarios o ciudadanía, los cuales en los semestres anteriores tenían un porcentaje importante, en gran parte debido al contacto virtual y no personal con nuestros usuarios.
- El promedio de respuesta a las PQRSD durante la vigencia 2020 se estimó en 8 días calendario.
- En el periodo julio – diciembre de 2020, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción por servidores de la entidad.

bibliovalle.gov.co

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



- 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:

- Con el propósito de llevar un registro completo de todas las comunicaciones, es necesario que las peticiones recibidas por cualquier medio y por las diferentes áreas de la entidad, sean también puestas en conocimiento del proceso de Mercadeo con el fin de que sean incorporadas en el aplicativo y en las respectivas estadísticas.
- La Entidad ha dado cumplimiento a los plazos definidos por la ley para la atención de PQRSD, no obstante se podrían definir mecanismos que permitan reducir el tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta que ha aumentado respecto a periodos anteriores.

ANA MILENA CASAS CABRERA
Directora Control Interno

bibliovalle.gov.co

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

