



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

PERIODO:

ENERO A JUNIO DE 2021

Realizado por:

ANA MILENA CASAS CABRERA
Directora de control interno

Julio 2021

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 2021, 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	66
Marzo	43
Abril	69
Mayo	45
Junio	57
Total	312

En el primer semestre de la vigencia 2021 se recibieron 312 comunicaciones, lo cual representa un incremento del 11% frente a las 282 recibidas en el semestre anterior, es decir el segundo de 2020.

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 2020	%	II Semestre 2020	%	I Semestre 2021	%
Felicitación /agradecimiento	9	10%	3	1%	1	0%
Sugerencia	12	14%	3	1%	3	1%
Petición/solicitud	37	43%	277	98%	299	96%
Reclamo	7	8%	0	0%	1	0%
Queja	21	24%	0	0%	8	3%
Denuncia	1	1%	0	0%	0	0%
Total	87	100%	283	100%	312	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:

- Préstamo de libros y ampliación de plazo para devolución.
- Solicitud de realizar pasantía de labor social.
- Fecha de apertura para servicios presenciales en las instalaciones de la Biblioteca.



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

Igualmente, las quejas y reclamos suman 9, equivalente al 3%, siendo algunas de ellas la inconformidad por el cobro de multas por demora en la devolución de libros en préstamo externo y por inconformidad en la aplicación de medidas de bioseguridad o en los primeros meses por no tener servicios presenciales.

Oportunidad de respuesta:

En el reporte del módulo de atención de PQRSD dispuesto en la página Web Institucional, se observan las fechas de atención y respuesta hasta el día 1 de julio, no se evidencia la atención de 3 comunicaciones.

El promedio de atención en días calendario disminuyó en un día, siendo de 7 ahora en el primer semestre de la vigencia.

Derechos de petición:

Con relación a los derechos de petición y solicitudes de acceso a la información, durante el periodo enero a junio, la Dirección General consolidó las siguientes:

bibliovalle.gov.co

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



Nombre	Fecha de Recibido	Fecha de Respuesta	Suministro de Información
MESÍAS BRIÑEZ LEMUS	6/1/2021	13/1/2021	NO REQUIERE
JOSE LEONARDO RODRIGUEZ	8/1/2021	22/02/2021	SI REQUIERE
HERMANOS ÁLVAREZ HURTADO	19/1/2021	10/02/2021	SI REQUIERE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL GOBERNACIÓN DEL VALLE	21/1/2021	26/1/2021	SI REQUIERE
ACTIVOS Y FINANZAS S.A.	22/1/2021	1/2/2021	NO REQUIERE
WORLD M&D MOSTHYE VICENTE MEDINA	19/5/2021	3/7/2021	NO REQUIERE
JAMES FERNANDEZ CARDOZO	10/3/2021	25/3/2021 Y 25/06/2021	NO REQUIERE
SOLUCIONES EMPRESARIALES RD LTDA	14/5/2021	15/7/2021	NO REQUIERE

Solicitudes de Acceso a la Información

No. de solicitudes: 3

No. de solicitudes trasladadas a otra entidad: 0

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

CONCLUSIONES:

- Durante el periodo analizado se evidenció un aumento del 11% en el número de comunicaciones PQRSD recibidas, frente al periodo anterior, alcanzando 312 casos, los cuales fueron distribuidos por el proceso de Mercadeo, quien realizó el respectivo seguimiento y control para su oportuna respuesta.

bibliovalle.gov.co

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





- El 96% 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
- Las quejas y reclamos bajaron y representan solo el 3% de las PQRSD, en especial relacionadas con la devolución de libros y las multas generadas.
- El promedio de respuesta a las PQRSD, disminuyó de 8 días calendario en 2020 a 7 días en el primer semestre de 2021.
- 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 todas las PQRSD recibidas en cualquier dependencia.
- En el periodo enero – junio de 2021, 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.

bibliovalle.gov.co

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



6





RECOMENDACIONES:

- El link de la página web de PQRSD´s 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.
- Con el propósito de llevar un registro completo de todas las peticiones, por parte del Proceso de Mercadeo, es necesario que las peticiones y comunicaciones recibidas por cualquier medio y por las diferentes áreas de la entidad, sean también puestas en conocimiento del proceso responsable, con el fin de que sean incorporadas en los respectivos cuadros estadísticos.

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



7

