

INFORME DE AUDITORÍA PQRSDF BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO II SEMESTRE DE 2023

Auditor: JOSÉ ALEXANDER TORRES RAMIREZ	Fecha: II semestre 2023
No de Auditoría: 04	Proceso Auditado: PQRSDF

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

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

Vigencia: 1 de julio a 30 de diciembre 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 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 segundo 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. 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 es 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”.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano), para el seguimiento y control de las PQR SDF, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano, que presta la entidad con el

¹ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

fin de identificar Oportunidades de Mejora y a partir de allí, definir acciones 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.

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 segundo 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 segundo 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 segundo semestre del año 2023 de (julio 1 al 30 de diciembre), 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 segundo semestre de 2023.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Revisión de canales de comunicación.

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

GESTION DE PQRSDF

Se hace la respectiva verificación de la información consignada en los registros de PQRSDF de las diferentes filiales:

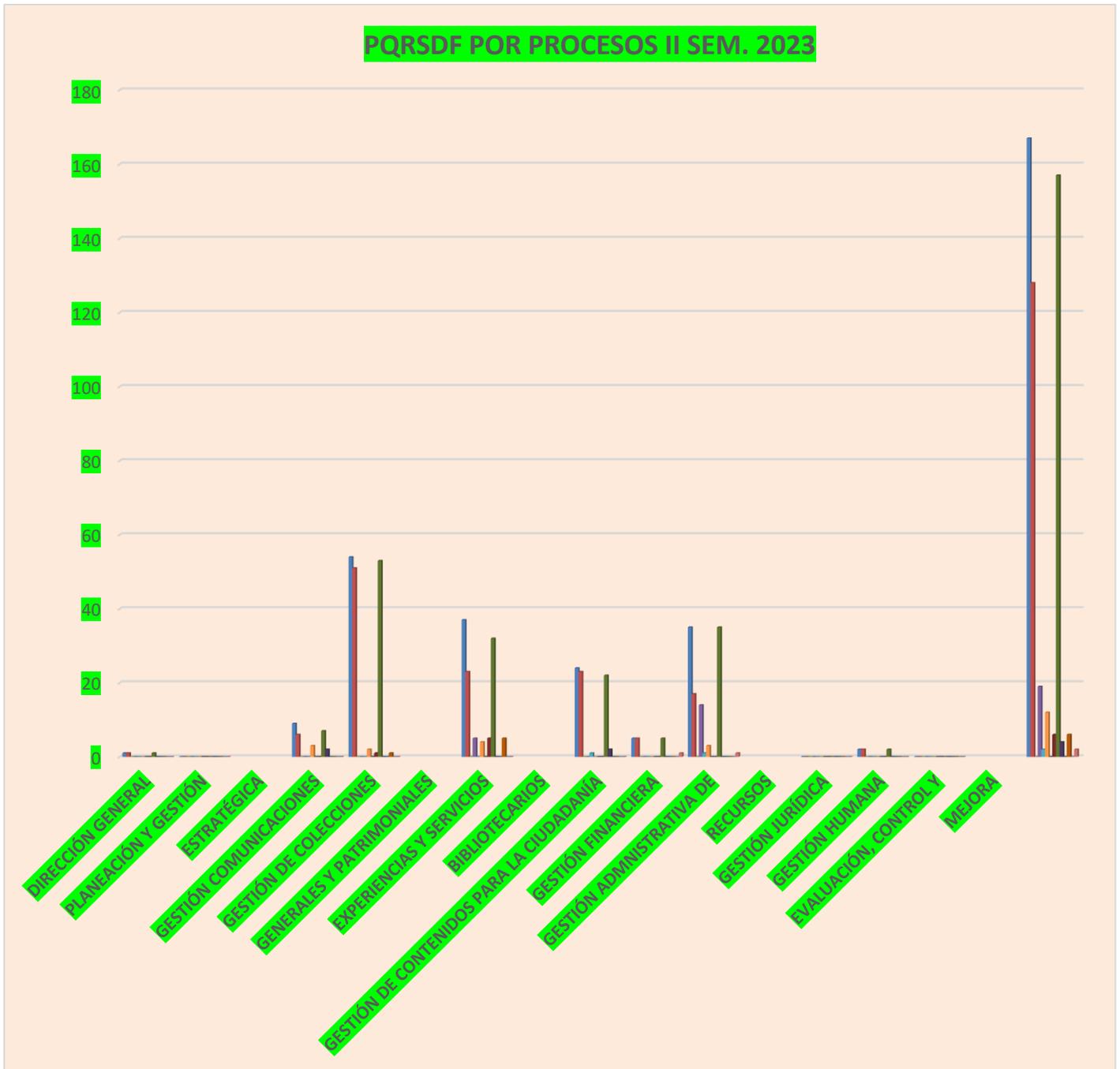
- Tren de Papel
- San Javier la Loma
- Juan Zuleta Ferrer
- San Antonio de Prado
- Sede Central Torre de la Memoria.
- Unidad de Correspondencia (físicos, correo electrónico)
- Recibidas por contáctenos (sitio web, janium).
- Redes Sociales Facebook, Instagram

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 – Ventanilla, donde está centralizada la información de las PQRSDF recibidas.

PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS 2023-II

		PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS													F-GARD-57
															Versión: 01
de Medellín para América Latina															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 TRÁMITE	
1	DIRECCIÓN GENERAL	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	N/A
2	PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
3	GESTIÓN COMUNICACIONES	9	6	0	0	0	3	0	0	7	2	0	0	0	N/A
4	GESTIÓN DE COLECCIONES GENERALES Y PATRIMONIALES	54	51	0	0	0	2	0	1	53	0	0	1	0	N/A
5	EXPERIENCIAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	37	23	0	5	0	4	0	5	32	0	0	5	0	N/A
6	GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CIUDADANÍA	24	23	0	0	1	0	0	0	22	2	0	0	0	N/A
7	GESTIÓN FINANCIERA	5	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	35	17	0	14	1	3	0	0	35	0	0	0	0	1
9	GESTIÓN JURÍDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A
10	GESTIÓN HUMANA	2	2	0	0	0	0	0	0	2	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
TOTAL		167	128	0	19	2	12	0	6	157	4	0	6	0	2

GRÁFICA PQRSDF CONSOLIDADA POR PROCESOS 2023-II



DETALLE CONCEPTO PQRSDF RECIBIDAS I SEMESTRE DE 2023- IISEM 2023 BPP

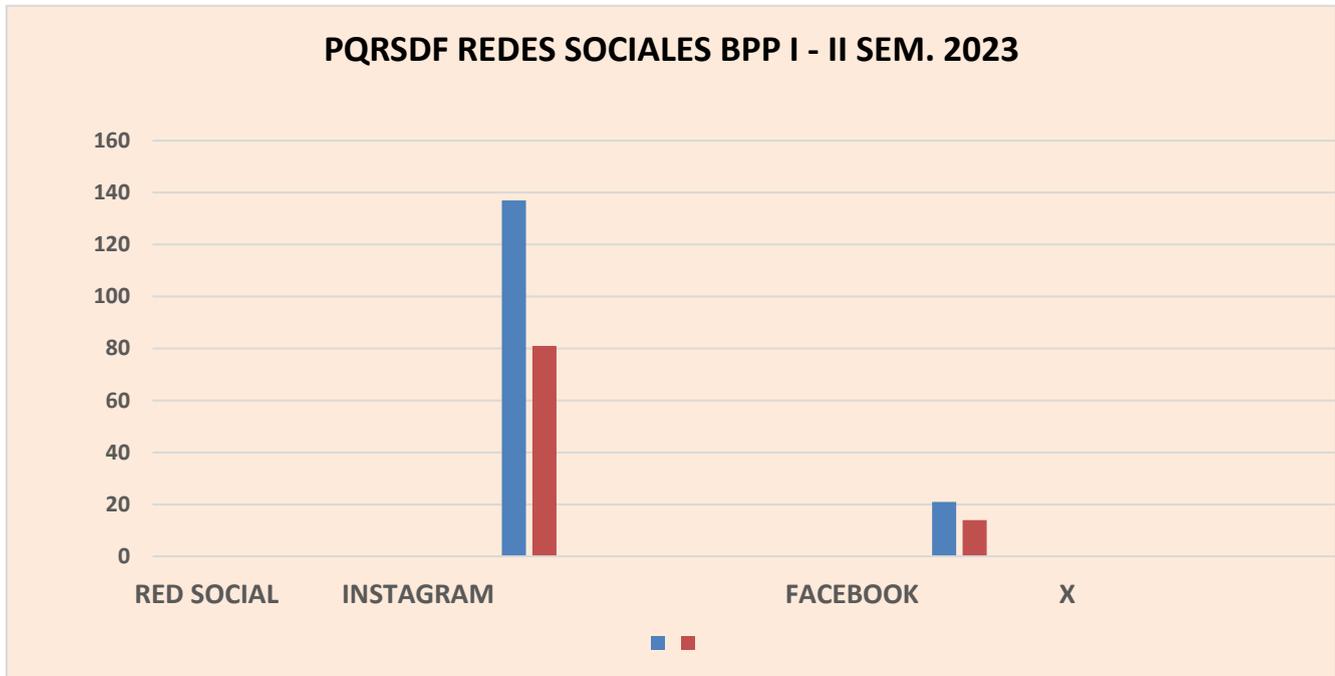
CONCEPTO	2023 I SEM	2023 II SEM
PETICIONES	114	128
SOLICITUDES	0	0
QUEJAS	13	19
RECLAMOS	4	2
SUGERENCIAS	29	12
DENUNCIAS	1	0
FELICITACIONES	6	6
TOTAL	167	167



PQRSDF RECIBIDAS POR REDES SOCIALES VIGENCIA 2023-II

RED SOCIAL	TOTAL, RECIBIDAS 2023 - I	TOTAL, RECIBIDAS 2023 - II
INSTAGRAM 	137	81
FACEBOOK 	21	14
X 	0	0

ANÁLISIS GRÁFICO COMPORTAMIENTO REDES SOCIALES II SEM. 2023



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 y se les atiende en los tiempos que la ley exige.

Análisis OCI Resultado PQRSDf Redes Sociales:

Para el segundo semestre de 2023 se presentó un total de **95** pqr sdf por medio de las redes sociales en la entidad de la siguiente forma: Instagram **81**, Facebook **14**, 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 esta vigencia evaluada se presenta un total de 63 pqr sdf menos que en el semestre anterior, sin embargo, desde la OCI se genera alerta en cuanto a la cantidad de respuestas atendidas en el último trimestre del año, ya que se observa que no se hizo un seguimiento riguroso teniendo en cuenta que los resultados muestran tan solo cuatro pqr sdf en el mes de noviembre donde el servicio de la BPP no presentó novedades y dos en el mes de diciembre. Además, en el mes de agosto de 2023 no se respondieron 2 solicitudes al igual que en el mes de octubre. La oficina de control interno hace la recomendación al contratista responsable de las pqr sdf en las redes sociales de mantener el monitoreo constante para poder dar una atención oportuna a los usuarios y evitar así las extemporaneidades en las respuestas.

La mayoría de las experiencias que se ven evidenciadas dentro del reporte de pqr sdf en

redes sociales para la vigencia 2023 II, se relacionan con la necesidad de los usuarios de conocer a cerca de los resultados del concurso Pedrito Botero, también se presentan varias solicitudes a cerca de información del concurso nave, el resto en su mayoría se puede concluir que tienen un sentido de conocer o averiguar por los servicios prestados por la Biblioteca.

En aras de dar una mayor cobertura al proceso en las redes sociales, lo que a su vez se convierte en una oportunidad de cautivar a más usuarios para que hagan parte de las ofertas y se conviertan en usuarios, es necesario mejorar en la respuesta a las solicitudes y en el seguimiento constante que se ejecute en el día a día por medio del responsable del proceso. Con lo anterior la oficina de control interno realizará un monitoreo continuo buscando así retomar el impacto tan importante que se durante la vigencia 2022 y 2023 I.

ANÁLISIS OCI PQRSDF BUZONES, CORREO:

La auditoría realizada por la oficina de control interno al proceso de PQRSDF de manera semestral, contiene la información correspondiente a las solicitudes realizadas a la entidad por parte de los usuarios y ciudadanos no solo de Medellín, sino de otras partes del país y del mundo. Para la vigencia 2023-II, la entidad recibió un total de 167 pqrdf por medio de los buzones ubicados en la sede central y las filiales. 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 26 pqrdf con respuestas por fuera del tiempo establecido a tener tan solo 4. Sin embargo, en aras de garantizar los principios de transparencia, eficacia, eficiencia, en los procesos de la entidad, el propósito es que esta cifra de extemporaneidades en las respuestas llegue a cifra cero.

Las cuatro extemporaneidades se presentaron de la siguiente forma: dos correspondientes al proceso de comunicaciones y dos de gestión de contenidos para la ciudadanía.

En su mayoría las solicitudes realizadas por los usuarios tienen que ver con los servicios y la oferta de la Biblioteca y sus filiales. Sin embargo, las solicitudes de los usuarios por medio de las pqrdf también se convierten en un insumo para la evaluación y mejoramiento de algunos servicios. Para la vigencia 2023 – II, se presentan 6 felicitaciones, lo que refleja la importante labor que realiza la Biblioteca en busca de la mejora continua.

Análisis de Riesgo:

Controles:

Seguimiento a las PQRSDf recibidas por parte de los usuarios.

Evidencias:

Respuesta a PQRSDf en el periodo evaluado.

Aunque se redujo la respuesta extemporánea de 26 a 4, lo cual es un logro importante en el proceso, se debe llegar a cero. Sin embargo, cabe resaltar que las respuestas han sido en el período correspondiente a esta revisión, por tanto, no se presenta materialización del riesgo.

Fortalezas Proceso PQRSDf BPP

- Reducción en el número de respuestas por fuera del tiempo
- Apertura de buzón con testigos de la entidad y la comunidad
- Respuesta a las solicitudes de felicitaciones emitidas por los ciudadanos
- Equipo de trabajo comprometido en la atención y respuesta al usuario

Recomendaciones Proceso PQRSDf BPP

- Aunque se viene haciendo de manera oportuna, se debe 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.
- Monitorear frecuentemente los tiempos de respuestas para dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015
- 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

- Incentivar a los ciudadanos el uso de la página web como medio de recepción de comunicaciones y para consultar el estado del trámite de la respuesta del documento, así como también, establecer una comunicación más fluida por medio de las redes sociales.

CONCLUSIONES

La Biblioteca Pública Piloto continúa ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la presentación de diferentes asuntos, así como promoviendo el trámite y gestión en materia de atención a las PQRSDF.

La gestión realizada por parte de los responsables de emitir las respuestas a los ciudadanos de las diferentes solicitudes de las pqr sdf ha mostrado una importante gestión en cuanto a la celeridad en la respuesta al ciudadano.

NO CONFORMIDADES

N/A



José Alexander Torres Ramírez
Control Interno BPP