



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

PERIODO:

ENERO A JUNIO DE 2018

Realizado por:

ANA MILENA CASAS CABRERA
Directora de control interno

Julio 2018

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 primer semestre de 2018, de acuerdo con los reportes del proceso de mercadeo:

Mes	No. Comunicaciones
Enero	15
Febrero	5
Marzo	5
Abril	10
Mayo	5
Junio	26
Total	66

En total se recibieron 66 comunicaciones en el primer semestre de la vigencia 2018, 12 más que el semestre anterior, equivalente a un aumento del 22%, frente a 54 recibidas en el primer semestre.

Tipo de Comunicación:

A continuación se detallan de acuerdo al tipo de comunicación y su comportamiento en los dos últimos semestres:

Tipo	II Semestre 2017	%	II Semestre 2018	%
Felicitación /agradecimiento	8	11%	9	14%
Sugerencia	5	9%	10	15%
Solicitud	0		2	3%
Reclamo	0			0%
Queja	42	78%	45	68%
Total	54	100%	66	100%

Se observa que el porcentaje de quejas disminuyó pasando del 78% al 68%, no obstante en cuanto al número aumentó pasando de 42 quejas a 45. Algunas como el mal servicio del internet y mala atención a los usuarios por parte de funcionarios y guardas de seguridad, continúan siendo reiterativas.

Oportunidad de respuesta:

Al revisar el reporte entregado por la oficina de Mercadeo encargada de la recepción y trámite de las mismas, se observa que se dio respuesta al 100% de las comunicaciones, continuando con el promedio de 6 días para la respuesta que se obtuvo en el periodo anterior.

En el mes de mayo se puso en funcionamiento la atención y respuesta de PQR'S a través del módulo en la página web, lo cual ha permitido el control de la asignación y respuesta los mismos.

Derechos de petición:

Las solicitudes de información o derechos de petición son radicados en recepción y trasladados a la Dirección General para definir su trámite, por lo cual no están incluidos en los datos anteriores de comunicaciones recibidas.

De acuerdo con la información de Dirección General, en el periodo enero – junio se recibieron 9 peticiones o solicitudes, las cuales están consolidadas en el siguiente cuadro:

PETICIONARIO	CONCEPTO	FECHA	RESPUESTA
COLPENSIONES	PQRS sobre Juliana Cubillos	04/01/2018	enero 29 de 2018 (16 días)
SINTRAGOBERNACIONES	DERECHO DE PETICION ENTIDADES DESCENTRALIZADAS- GOBERNACION	05/01/2018	febrero 6 de 2018 (21 días)
SINTRAGOBERNACIONES	DERECHO DE PETICION ENTIDADES DESCENTRALIZADAS- GOBERNACION	05/01/2018	febrero 9 de 2018 (24 días)
SINDICATO SUGOV	PLIEGO DE PETICIONES	31/01/2018	Acuerdo Colectivo Mayo 16 de 2018
VICTOR HUGO SANCHEZ	DERECHO DE PETICION DONACION DE LIBROS REENVIADO POR LA SECRETARIA DE CULTURA	07/02/2018	febrero 12 de 2018 (3 días)
JOSIAS CAICEDO	DERECHO PETICION CONTRATO SEGURIDAD	08/02/2018	febrero 13 de 2018 (3 días)
ASSEMED	PLIEGO DE PETICIONES	27/02/2018	Acuerdo Colectivo Mayo 16 de 2018
SINTRAGOBERNACIONES	PLIEGO DE PETICIONES	27/02/2018	Acuerdo Colectivo Mayo 16 de 2018
ALEJANDRO SABALA	DERECHO DE PETICION TUTELA	30/04/2018	Mayo de 2018 Respuesta al Juzgado

Las 9 peticiones han tenido respuesta y están centralizadas en la Dirección General, en los primeros 3 oficios se evidencia más de 15 días hábiles para dar respuesta. Los 3 pliegos de peticiones presentados por los sindicatos, fueron atendidos en las reuniones que dieron origen al Acuerdo Colectivo firmado en el mes de mayo.

Recomendaciones:

- Teniendo en cuenta la directriz dada por la Dirección General, mediante la cual todos las peticiones son direccionadas y controladas por esa dependencia, es necesario que el consolidado detalle un poco más el concepto sobre la información solicitada, con el fin de ubicar más fácilmente la respuesta en la dependencia encargada de dar trámite, así mismo detallar el radicado de ingreso y el código consecutivo de la respuesta.

bibliovalle.gov.co

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



- Es importante realizar un seguimiento periódico al trámite de las mismas, por parte de la encargada del control de las peticiones, para garantizar la oportunidad de respuesta y el cumplimiento en los términos de ley.
- E Plan Institucional de Capacitación debe contener acciones que permitan concientizar a los servidores de la orientación y atención al usuario como competencias indispensables de los cargos desempeñados; lo anterior debido a que persisten las quejas por mal servicio o atención.

Conclusiones:

- La entidad atendió y dio respuesta a las PQRSD radicadas en el periodo evaluado. Las quejas aumentaron respecto al periodo anterior y se conserva el promedio de 6 días para dar respuesta a las felicitaciones, sugerencias, reclamos y quejas.
- 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.
- En el periodo enero – junio de 2018, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción por servidores de la entidad.
- 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.

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

