



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

PERIODO:

ENERO A JUNIO DE 2017

Realizado por:

ANA MILENA CASAS CABRERA
Directora de control interno

Julio de 2017

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 2017, de acuerdo con los reportes del proceso de mercadeo:

Mes	No. Comunicaciones
Enero	6
Febrero	24
Marzo	18
Abril	24
Mayo	18
Junio	44
Total	134

En total se recibieron 134 comunicaciones en el primer semestre de la vigencia 2017, 19 más que el semestre anterior.

Tipo de Comunicación:

A continuación se detallan de acuerdo al tipo de comunicación y su comportamiento en primer y segundo semestre:

Tipo	II Semestre 2016	%	I Semestre 2017	%
Felicitación /agradecimiento	39	34%	24	18%
Sugerencia	19	17%	21	16%
Solicitud	12	10%	11	8%
Reclamo	10	9%	4	3%
Queja	35	30%	74	55%
Total	115	100%	134	100%

Se observa que el porcentaje de felicitaciones y agradecimientos disminuyó del 34% al 18%, así como los reclamos del 9% al 3%, no obstante las quejas aumentaron considerablemente del 30% al 55% del total de comunicaciones.

Analizando las 74 quejas por su incremento se observó que 20 se dieron por la falta de Aire Acondicionado en la hemeroteca, 10 por falta de aseo o daños en infraestructura y Abracadabra, 8 de ellas corresponde a deficiencia en el acceso a personal discapacitado y un alto número de 18 a quejas por mala atención bien sea en el parqueadero, recepción, fotocopiadora y otras áreas de la entidad como frutería y préstamo de libros.

Así mismo, se encontraron varias sugerencias enfocadas al uso y cuidado de las mesas de ajedrez y el ajedrez gigante.

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 falta dar respuesta final a 19 (5 por falta de datos personales para dar respuesta) y se dio respuesta a 98, que equivale al 73%, disminuyendo el porcentaje de respuestas del semestre anterior que fue del 96%, por lo cual se evidencia un retroceso en este aspecto.

En cuanto a los días promedio de atención, este pasó de 36 días en el semestre anterior a 16 en el primer semestre 2017, en este sentido hay una mejora importante de reducción de tiempo de respuesta.

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, no son coordinados por la oficina de Mercadeo y por tanto no están incluidos en los datos anteriores de comunicaciones recibidas.

De acuerdo con la información de Recepción y Dirección General, en el periodo enero – junio se recibieron 16 peticiones, así:

Fecha de Recepción	Remitente	Fecha Respuesta
10-ene-17	Contraloría Departamental	
21-feb-17	Esneda Mambuscay	mar-16
22-feb-17	Cesar Augusto Londoño (Tutela Álvaro apolinar Pardo)	feb-22
23-feb-17	Contraloría Departamental	mar-10
	Francisco Javier Vélez (Tutela Álvaro apolinar Pardo)	mar-06
10-mar-17	Juzgado 8 civil del circuito	mar-22
10-mar-17	Cennis	
22-mar-17	Colpensiones	mar-31
22-mar-17	Juzgado 8 civil del circuito	mar-24
20-abr-17	S.O.S	
24-abr-17	Gobernación - Guillermo Serrano	abr-26
09-may-17	Gobernación - Guillermo Serrano	may-26
24-may-17	Superintendencia de industria y Comercio	
25-may-17	Contraloría Departamental	may-31
02-jun-17	Procuraduría	jun-23
08-jun-17	Procuraduría	

Se evidencia un cumplimiento de los términos de ley para la respuesta de las peticiones, sin embargo no fue posible ubicar todas las peticiones físicamente y sus respuestas, debido a que una vez surtido el trámite en las áreas asignadas, las peticiones y sus respuestas reposan en sus archivos y no en la Dirección General aunque hayan sido firmadas por la Directora.

Algunas de las comunicaciones identificadas por la recepción como peticiones no lo son realmente y otras peticiones recibidas no se han identificado como tal, dificultando el seguimiento a éstas al no estar plenamente relacionadas las recibidas durante el semestre.

Conclusiones y Recomendaciones:

- El tiempo promedio de atención de las sugerencias, quejas y reclamos, disminuyó con respecto al semestre anterior, pasando de 36 a 16 días, evidenciando una mejora en ese sentido, no obstante es conveniente revisar el procedimiento que se desarrolla para atenderlas con el fin de optimizarlo.
- Teniendo en cuenta lo reiterativo de quejas por servicio, el Plan Interno 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.
- El Proceso de Recurso Físico debe evaluar las actividades del Plan de Mantenimiento, relacionadas con las quejas de aseo e infraestructura que representan un alto porcentaje de quejas y sugerencias.
- Se requiere unificar criterios entre las áreas y las personas encargadas de radicar la correspondencia para identificar claramente las **peticiones**, con el fin de llevar un control de recepción, trámite y respuesta de las mismas.
- Una vez las áreas den trámite y respuesta a las peticiones, se debe reportar a la Secretaría de Dirección General para su control y archivar según las TRD aprobadas.
- 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 2017, 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





- 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

