



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

PERIODO:

JULIO A DICIEMBRE DE 2017

Realizado por:

ANA MILENA CASAS CABRERA
Directora de control interno

Enero 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 segundo semestre de 2017, de acuerdo con los reportes del proceso de mercadeo:

Mes	No. Comunicaciones
Julio	17
Agosto	12
Septiembre	7
Octubre	6
Noviembre	9
Diciembre	3
Total	54

En total se recibieron 54 comunicaciones en el segundo semestre de la vigencia 2017, 80 menos que el semestre anterior, equivalente a una disminución del 60%, frente a 134 recibidas en el primer semestre.

Tipo de Comunicación:

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

Tipo	I Semestre 2017	%	II Semestre 2017	%
Felicitación /agradecimiento	24	18%	6	11%
Sugerencia	21	16%	5	9%
Solicitud	11	8%	0	
Reclamo	4	3%	0	
Queja	74	55%	42	78%
Total	134	100%	54	100%

Se observa que el porcentaje de quejas aumentó a pesar de la disminución de comunicaciones, pasando del 55% al 78%. Algunas como el mal servicio del internet, equipos deteriorados en abrakadabra, mala atención a los usuarios y adecuaciones para discapacitados, entre otras, 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, mejorando este indicador frente al periodo pasado que alcanzó el 73% de respuestas a peticionarios.

En cuanto a los días promedio de atención, este pasó de 36 días en el segundo semestre de 2016, a 16 en el primer semestre 2017 y a 6 días en el segundo semestre, evidenciándose también mejora en este sentido.

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 por lo cual no están incluidos en los datos anteriores de comunicaciones recibidas.

De acuerdo con la información de Recepción y Dirección General, en el periodo julio – diciembre se recibieron 16 peticiones o solicitudes de información, las cuales están consolidadas en el siguiente cuadro. Es de anotar que en la información reportada por las dos áreas no coinciden los datos:

FECHA RECIBIDO	PETICIONARIO	CONCEPTO	FECHA DE RESPUESTA
06/07/2017	CENNIS	derecho de petición	
06/07/2017	Procurador Judicial	derecho activo	
12/07/2017	Beatriz Otero Castro	derecho de petición	24 de julio de 2017, sin TRD ni consecutivo
19/07/2017	Juan Carlos Delgado	recurso de reposición y apelación EMCALI	18 de agosto de 2017
21/07/2017	Carrera Administrativa	Requerimiento de Información	
28/07/2017	Procuraduría General	solicitud de información proceso	
24/08/2017	Alcaldía de la Cumbre	solicitud de información	
30/08/2017	Concejo de Cali	solicitud de información	
01/09/2017	Colpensiones	Derecho de Petición / Ana Cecilia Joaqui	Comunicación verbal con la entidad y respuesta escrita el 18 de octubre de 2017. Sin TRD ni consecutivo.
13/10/2017	FISCALIA GENERAL	solicitud de información	
	CENNIS	derecho de petición	23 de octubre de 2017, a través de un formulario.
25/10/2017	LINA CORAL - INCIVA	Derecho de Petición	
30/10/2017	DANE	solicitud de información	
09/11/2017	Alvaro Pardo Apolinar	Derecho de petición	01 de diciembre de 2017
23/11/2017	CENNIS	derecho de petición / Juliana Margarita Caicedo	Se respondió por correo 20 nov. No está oficio de CENNIS para verificar fecha.
27/11/2017	Colpensiones	derecho de petición / María Leticia	
28/12/2017	CENISS	Derecho petición	Respuesta enero 22 de 2018

En la revisión efectuada no fue posible ubicar físicamente todas las peticiones y sus respuestas, de 17 peticiones o solicitudes identificadas, se evidenció la respuesta de 7 ellas, algunas sin la codificación de serie, subserie y consecutivo, incumpliendo el procedimiento de gestión documental.

Recomendaciones:

- Se reitera que es necesario unificar criterios entre las áreas y las personas encargadas de radicar la correspondencia para identificar claramente las peticiones y/o solicitudes de información, con el fin de llevar un control de recepción, trámite y respuesta de las mismas. Algunos documentos reportados como solicitud o petición no lo son.
- Las peticiones y/o solicitudes que se reciban por medio virtual o correo electrónico deben ser radicadas en ventanilla única para el respectivo control y asignación de consecutivo.
- Una vez las áreas den trámite y respuesta a las peticiones y/o solicitudes, se debe reportar a la Secretaría de Dirección General para su control y archivar según las TRD aprobadas, tal como lo define la Circular 013 del 31 de octubre de 2017, a la cual no se está dando cumplimiento.
- Es importante la designación de una persona para llevar el control de la documentación y el registro de las respuestas, garantizando la oportunidad en los términos establecidos por la Ley.
- Teniendo en cuenta que aún se presentan quejas por mal servicio o atención, el Plan Interno de Capacitación para la vigencia 2018 debe contener acciones que permitan concientizar a los servidores de la orientación y atención al usuario como competencias indispensables de los cargos desempeñados.
- 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 julio – diciembre 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

