LÍNEA: Coordinación Operativa - PQRS

APOYO A LA SUPERVISIÓN: Guillermo Adolfo Rosas Valeriano

Periodo Evaluado:	01 de julio al 31 de julio de 2026
Objetivo Línea / Área:	Realizar la verificación en la ejecución por parte del operador **UNIÓN TEMPORAL RED CULTURAL 2026** de las acciones y estrategias de tipo técnico, administrativo, financiero y humano, realizadas en el marco del **CONTRATO 567 DE 2026** y con el fin de desarrollar los proyectos de la línea **PQRS** de la Red de Bibliotecas Públicas de Bogotá - BIBLORED.
Alcance apoyo a la supervisión:	Apoyar la planeación, organización, ejecución, seguimiento y control de todas las actividades necesarias para el seguimiento a la implementación de los canales utilizados por el contratista para la recepción, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de acuerdo con los lineamientos definidos en el **CONTRATO 567 DE 2026**
Metodología, Procedimientos e Instrumentos a Utilizar:	Realizar verificación y seguimiento en el cumplimiento de los tiempos respuesta de las PQRS, así como de los canales idóneos de comunicación de respuestas todo esto de acuerdo al marco legal señalado para las mismas, Relación Contáctenos – DLB *(página 3 del presente informe)* Verificación de la información suministrada por el operador teniendo en cuenta: ● *Cantidad PQRS reportada (páginas 4 y 5)* ● *Proceso de análisis y coherencia en la respuesta. (página 3)* ● *Tiempos de asignación y respuesta* Verificar el registro de actividades realizadas en los aplicativos dispuestos por la DLB seguimientos efectuados y registrados en las *(páginas 2 y 3 del presente informe)*.
Criterios Técnicos de Evaluación:	● Contrato No. 567 de 2026

	● Condiciones adicionales al contrato suscrito entre la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y la Unión Temporal RED CULTURAL 2026 - Cláusula Tercera - Obligaciones del contratista – b. Obligaciones Específicas: *5. Suscribir las comunicaciones y/o respuestas a los requerimientos que realicen los ciudadanos, entes de control, autoridades judiciales o solicitudes administrativas con ocasión de la operación, dentro de los términos establecidos por la Ley y/o autoridad competente. (Desarrollado en las páginas 3, 4 y 5 del presente informe)* ● Verificación de soportes y evidencias de las acciones *(Desarrollado en las páginas 3 y 4 del presente informe)* ● Registro en sistemas de información *(Desarrollado en la página 6 del presente informe)* ● Cumplimiento de los criterios de calidad exigidos por el líder del área *(Desarrollado en las páginas 3 y 4 del presente informe)*

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
1. Planeación seguimiento
Acompañar a la DLB en la planeación, seguimiento, acompañamiento y direccionamiento de las acciones requeridas para la ejecución de los recursos destinados a la línea de “PQRS”. Durante este mes se realizaron las actividades de acompañamiento a la DLB en la planeación de las acciones que debidamente son realizadas para el cumplimiento de las metas definidas en el plan de acción: https://drive.google.com/drive/folders/11VItTrkufN-2uYnAdYuZ32JQESyzO1sG

Participar en la organización y verificación de los tiempos de las respuestas emitidas por parte del contratista, a las PQRS tramitadas por parte del operador por medio del aplicativo “Contáctenos” con el fin de subsanar el fondo de respuesta de ser el caso.

Se verifican los PQRS tramitados por la operación a través del sistema Contáctenos teniendo en cuenta que las respuestas sean completas de fondo y que las mismas sean tramitadas dentro de los tiempos establecidos conforme lo establece la Ley 1755 de 2015

https://drive.google.com/drive/folders/1yOknqeHtxRRcYzyaAXrN1vKcDYERbbB9

Informe julio

Solicitud 244061 04/07/2026 - Consulta sobre donación de libros - respuesta a cargo de liliana.gutierrez@biblored.gov.co 09/06/2026 dentro de términos de Ley

Petición 244328 06/07/2026 donación de libros - respuesta a cargo de contactenos@biblored.gov.co 07/07/2026 dentro de términos de Ley

Petición 244343 06/07/2026 donación de libros - respuesta a cargo de contactenos@biblored.gov.co 07/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 244724 08/07/2026 donación de libros - respuesta a cargo de liliana.gutierrez@biblored.gov.co 08/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 244810 08/07/2026 Hoja de Vida - Sebastián Salazar Santamaría - respuesta a cargo de contactenos@biblored.gov.co 07/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 244828 08/07/2026 donación de libros – respuesta a cargo de liliana.gutierrez@biblored.gov.co 08/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 245382 11/07/2026 - Donación de libros de literatura infantil por parte de Maria Rey- Biblioteca Julio Mario Santo Domingo- respuesta a cargo de liliana.gutierrez@biblored.gov.co 08/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 245395 11/07/2026 información proceso donación de libros - respondida por contactenos@biblored.gov.co 14/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 246398 16/07/2026 solicitud de información donación de libro- liliana.gutierrez@biblored.gov.co - Respuesta 17/07/2026 respondida dentro de términos de Ley

Solicitud 246403 16/07/2026 Solicitud para realizar taller de animación a la lectura a través de BibloRed - respuesta a cargo de contactenos@biblored.gov.co 17/07/2026 dentro de términos de Ley

Solicitud 247161 21/07/2026 Solicitud de pasantia, Sara Maturana Restrepo - Tecnólogo en Gestión Bibliotecaria - Etapa Lectiva - Técnico en Asistencia Administrativa. - respuesta a cargo de contactenos@biblored.gov.co 21/07/2026 respondida dentro de términos de Ley

Solicitud 247563 22/07/2026 Permiso de grabación - respuesta orientadora a cargo de liliana.gutierrez@biblored.gov.co - Respuesta 24/07/2026 respondida dentro de términos de Ley

Solicitud 247827 23/07/2026 Solicitud de información sobre oportunidades de pasantia profesional - contactenos@biblored.gov.co - Respuesta 24/07/2026 respondida dentro de términos de Ley

Solicitud 247969 24/07/2026 Solicitud de información Donación de libros - respuesta a cargo de liliana.gutierrez@biblored.gov.co 24/07/2026 respondida dentro de términos de Ley

Solicitud 248791 28/07/2026 ANABE - Invitación a XXVII Congreso Internacional de Bibliotecarios - Cuenca 2026 - Respuesta con traslado a cargo de DLB - Respuesta 20268000131571 11/10/2026 respondida dentro de términos de Ley

Solicitud 249155 30/07/2026 solicitud de información Libro en donación - liliana.gutierrez@biblored.gov.co - Respuesta 31/07/2026 respondida dentro de términos de Ley

Petición 249308 31/07/2026 solicitud de información Libro en donación - Respuesta con traslado a cargo de DLB - Respuesta 20268000134241 14/10/2026 respondida dentro de términos de Ley

Se apoya y acompaña a la DLB con el fin de verificar la pertinencia de las respuestas emitidas, tanto por el operador como por la Dirección de Lectura y Bibliotecas.

2. **Apoyo en el seguimiento a la adquisición de bienes y servicios aprobados y la articulación de con proveedores -que se hizo de lo que se planeó.**
3.

No aplica toda vez que desde la línea SDQS no se manea ni registra adquisición de Bienes y servicios

4. **Control y seguimiento al presupuesto asignado y cumplimiento en las metas -cifras agregadas-.**

No aplica toda vez que desde la línea SDQS no se realiza seguimiento al presupuesto asignado con respecto a la línea.

5. **Apoyo en verificación del cumplimiento y recibos a satisfacción -orden de pago-**

No aplica toda vez que desde la línea SDQS no se realiza seguimiento a los pagos efectuados con respecto a la ejecución del presupuesto asignado dentro del **CONTRATO 567 DE 2026**.

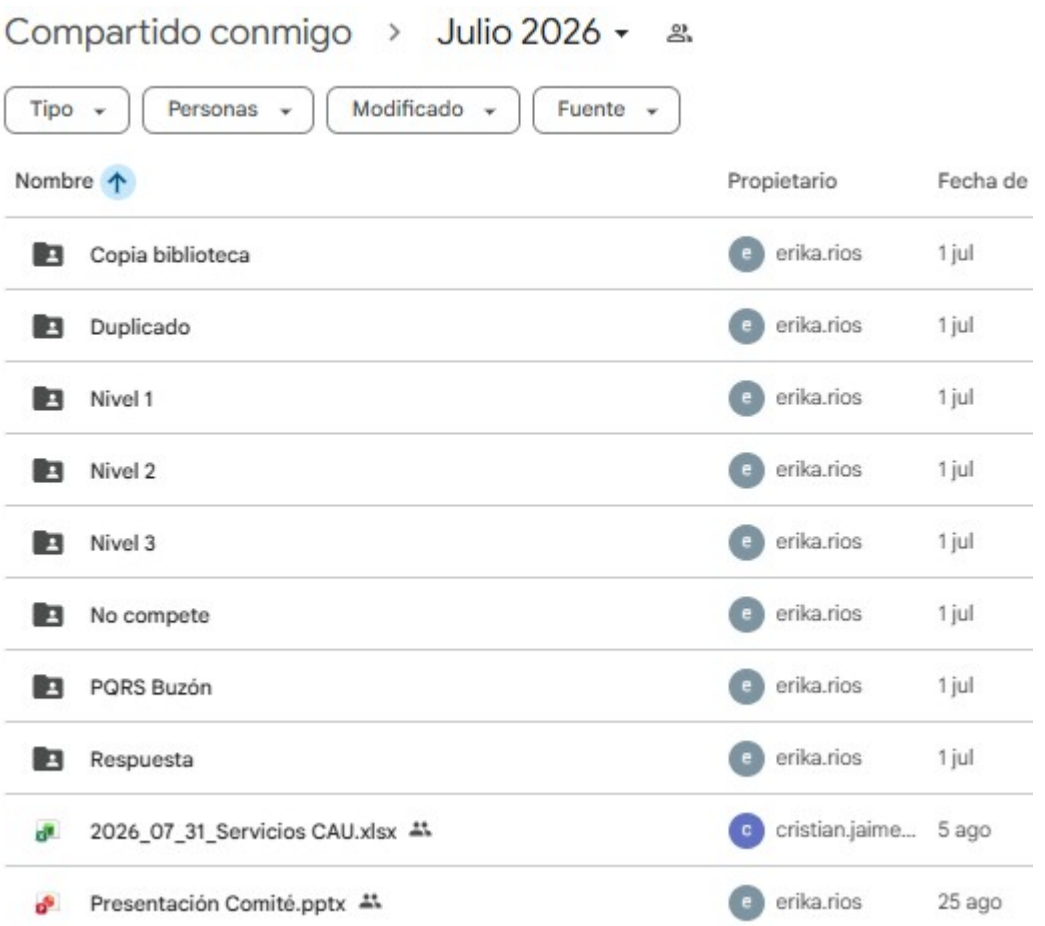
6. **Principales logros, rezagos y novedades**

1. Los PQRS aportados en el mes de julio por parte del operador fue de (299) doscientos noventa y nueve detallados de la siguiente manera:

Julio	
Copia biblioteca	**43**
Nivel 1	**94**
Nivel 2	**61**
Nivel 3	**29**
No compete	**36**
Respuesta	**12**
PQRS Buzón	**8**
Duplicado	**16**
Total	**299**

Se verifican las cantidades de los SDQS, teniendo en cuenta que las respuestas sean completas de fondo y que las mismas se tramiten dentro de los tiempos establecidos conforme a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, verificando con los soportes aportados

por el operador en formato pdf los cuales suman (299).



Fuente: https://drive.google.com/drive/folders/11VItTrkufN-2uYnAdYuZ32JQESyzO1sG

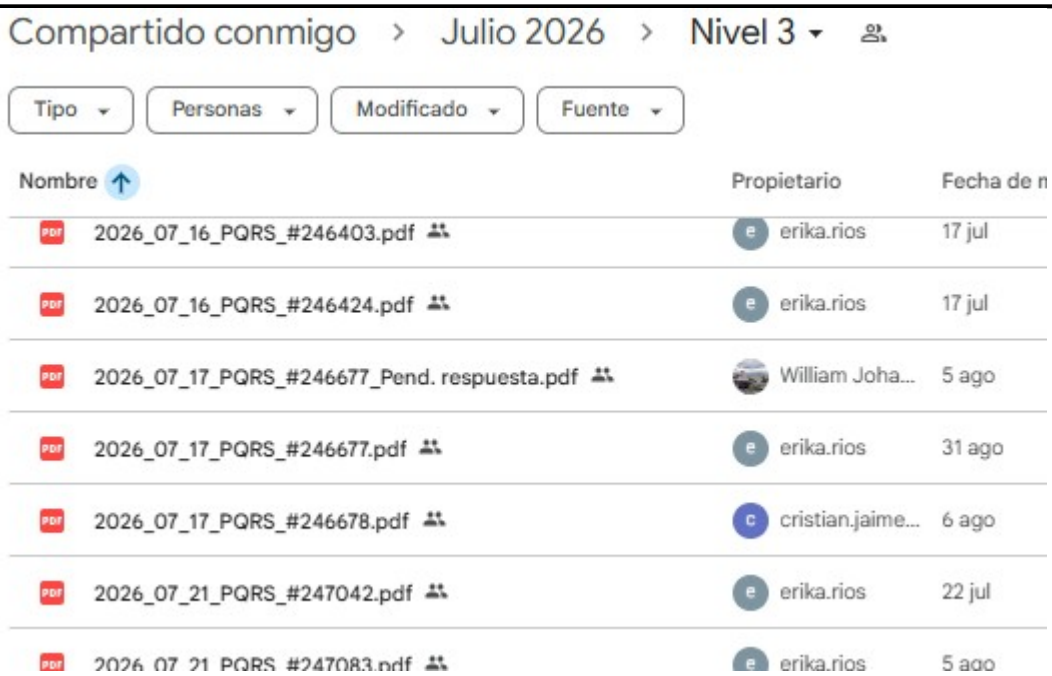


2. Se verifican los registros relacionados como evidencia del proceso de respuesta a los PQRS incluido en el reporte en Formato-Unico-Inventario-Documental-BIBLORED_2025 por lo cual no es posible verificar si se encuentran incluidos los respectivos soportes.

Fuente: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m4iZFyVX31G4UktbP3--xKWdGPZw0fR2/edit?gid=838992899#gid=838992899

3. Se verifica el registro de los soportes de los PQRS consolidado por Procedimiento PQRS Contáctenos donde se evidencia el formato o planilla Matriz de seguimiento del Wcentrix mes de julio, como herramienta de apoyo en el seguimiento y estado de los SDQS tramitados por los distintos medios de atención así como el link de enlace del mismo.

4. No se realiza revisión de los pendientes del mes de junio toda vez que no registra pendientes, tampoco para los PQRS consolidados por DDPP Bibliotecas



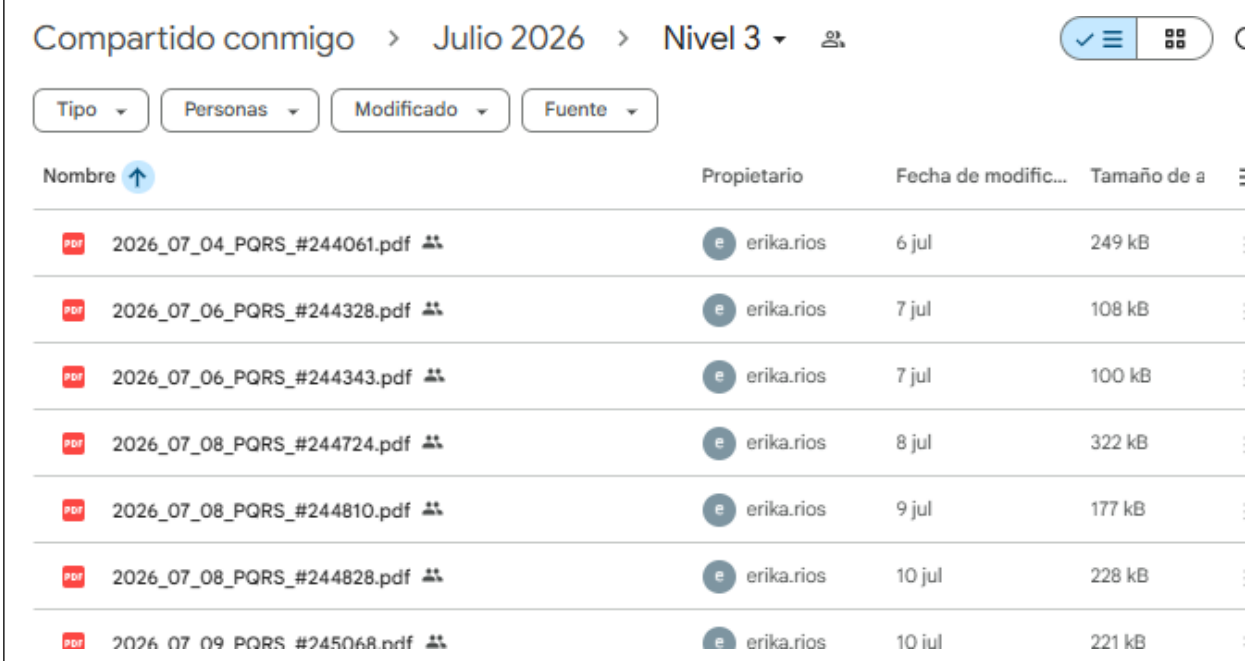
Las respuestas de los PQRS tramitados dentro de la vigencia 01/07/2026 al 31/07/2026 fueron remitidas dentro de los términos establecidos conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

A continuación, se describen los logros, cumplimiento de metas y/o rezagos, detalle del impacto alcanzado en el marco de la ejecución del contrato con los recursos asignados a la línea, lo anterior, de acuerdo con lo proyectado en el plan de acción.

Describir de manera muy detallada el avance de la línea con relación a las metas y productos definidos en el plan de acción.

5. No se registran pendientes del mes julio 2026 para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio, tampoco se registran pendientes en matriz dentro de los soportes aportados en el registro en el sistema para la línea PQRS, así mismo no se evidencia PQRS pendientes de respuesta para el periodo comprendido entre 01/06/2026 al 30/06/2026.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m4iZFyVX31G4UktbP3--xKWdGPZw0fR2/edit?gid=838992899#gid=838992899



https://drive.google.com/drive/folders/1yOknqeHtxRRcYzyaAXrN1vKcDYERbbB9

Se realiza revisión de los archivos recibidos suministrados para verificación como evidencia del proceso de respuesta a los PQRS. Revisión de los archivos suministrados para verificación como evidencia del proceso de respuesta a los PQRS.

INFORME ELABORADO POR:
Guillermo Adolfo Rosas Valeriano
Cargo: Profesional Universitario Dirección de Lectura y Bibliotecas

FECHA DE ELABORACIÓN	23 de agosto de 2026

Documento 20268000482793 firmado electrónicamente por:	
Guillermo Adolfo Rosas Valeriano	Profesional Universitario Código 219 Grado 12 (E) Dirección de Lectura y Bibliotecas Fecha firma: 13-11-2026 08:22:22

ef77e5d308af7078e48a982a10a900ae880b964dd5d4aa5463d2e09d716adb0a
Codigo de Verificación CV: ad668