



Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina

**ACTA DE APERTURA Y
REVISIÓN BUZON
P, Q, R, S, D**

SIC500-FT-SIC-01

Versión 03

Fecha: 2017/06/23

ACTA No. 2019-004

CIUDAD: Medellín

FECHA: 2019/04/02

LUGAR: Biblioteca Pública Piloto de Medellín – Sede central

DIRECCION: Cra 64 No. 50-32

TELÉFONO: 460 05 90 ext. 227

ASISTENTES:

Nombre	Cédula	Cargo
Carlos Arturo Montoya Correa	70.136.262	Subdirector de Contenidos y patrimonio
Cruz Patricia Díaz Cardona	39.207.659	Profesional Universitario

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) entregadas por la ciudadanía a través del buzón de sugerencias en la unidad de Información antes relacionada, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 9:30 a.m. horas del lunes 4 de febrero de 2019, se procede con la apertura del buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRSD recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 28 de enero y el 4 de febrero de 2019, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSD depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

Tipo de Solicitud	Total	REGISTRO	
		Completas	Sin datos
Peticiones	2	2	
Quejas	1	1	
Reclamos	0		
Sugerencias	0		
Denuncias	0		
Felicitación	0		
TOTAL	3	3	





Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina

**ACTA DE APERTURA Y
REVISIÓN BUZON
P, Q, R, S, D**

SIC500-FT-SIC-01

Versión 03

Fecha: 2017/06/23

Una vez identificadas las PQRSD que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano, se registran en esta acta y se envían digitalizadas el mismo día al correo electrónico pqrsd@bibliotecapiloto.gov.co de la Unidad de Correspondencia de Gestión Documental ubicada en la Sede Central, para ser radicadas y distribuidas a la dependencia competente de su respuesta en relación a su naturaleza.

No.	Nombre completo	Cédula	Dirección	Teléfono	e-mail
1	Rosa Carolina Suarez Bustamante	43559268	No aporta	505 14 43	csuarezbte@yahoo.com
2	Gustavo Adolfo Gómez Vanegas	1128443131	No aporta	5 86 50 45	Tebere013@gmail.com
3	Laura Sierra	1214718532	No aporta	3006435663	lrrsrr@gmail.com

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

1. Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Unidad de Información que hace la apertura), a la cual le quedan adjuntas las PQRSD que no tenga información para responderse al ciudadano, por lo cual no se les da ningún trámite; pero si se tendrá en cuenta las sugerencias recibidas a fin de mejorar el servicio. Una vez se termine la vigencia se hará transferencia de la subserie documental al Archivo Central de la entidad.
2. Las PQRSD, después de haberse enviado por correo electrónico a Gestión Documental, también se envían físicamente, ya que esta oficina se encarga de la radicación centralizada de todas las PQRSD que ingresan a la Biblioteca y su distribución a la dependencia correspondiente. Así mismo hace la recepción y radicación de la respuesta por parte del área competente, y la entrega de respuesta al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.
3. Las denuncias recibidas a través del buzón también se remiten físicamente a Gestión Documental quien las radicará y distribuirá a Gestión de Apoyo Jurídico quien será responsable del procedimiento de este tipo de solicitud.



Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina

ACTA DE APERTURA Y
REVISIÓN BUZON
P, Q, R, S, D

SIC500-FT-SIC-01

Versión 03

Fecha: 2017/06/23

Con lo anterior se cierra el evento siendo las 10:20 am. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:

Olivero Padilla Diez

Responsable Apertura del
Buzón

CC. 39.207-659

Firma

Testigo

CC. 70.136262

Firma

Testigo

CC.



Handwritten text, possibly a signature or name, appearing as a faint scribble.

23-10-19

Día 28 Mes 7 Año 2019**PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica Nombres y apellidos: Gustavo Adolfo Gómez VauyasDocumento de identificación: 1128443737Teléfono fijo o celular: 5 86 50 45Correo electrónico: tebereol3@gmail.comMuy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Comentario: Solicito respetuosamente,
adquirir por la biblioteca unos
Ajedrezes para interactuar con amigos,
en torno a este deporte ciencia

¿Quiénes intervinieron en los hechos?:

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias: _____

Objeto de la visita: _____

Nombre del funcionario que lo atendió: _____

Firma: _____

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.

¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.



PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:

Administrativa

Financiera

Pedagógica

Nombres y apellidos: Rosa Carolina Suárez Bustamante

Documento de identificación: 43559268

Teléfono fijo o celular: 505-14-43

Correo electrónico: csuarezbte@yahoo.com

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Comentario: _____

Sugerencia:

La compra del libro: La Viena fin de siglo.

Ciudades,

¿Quiénes intervinieron en los hechos?: _____

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias: _____

Objeto de la visita: _____

Nombre del funcionario que lo atendió: _____

Firma: _____

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.

¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:

Administrativa

Financiera

Pedagógica

Nombres y apellidos: Larra Sierra

Documento de identificación: 9214718532

Teléfono fijo o celular: 3006435663

Correo electrónico: larsr@gmail.com

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Comentario: El espacio de la sala infantil es demasiado reducido y formado como un pasillo. Los papás no se hacen responsables y los niños no aprovechan el espacio de la biblioteca sino que hay una balla que no es propia ni de un colegio. Es imposible trabajar o leer aquí en otro lugar de la biblioteca.

Es un espacio para los niños, claro, es normal que hagan ruido, pero no es el espacio para "hacer una pinta"

se oye decir a los niños (gritar, ruidosamente)

¿Quiénes intervinieron en los hechos?:

Un auxiliar de la biblioteca, sin efecto en la situación real.

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Los auxiliares y todos los que están en la biblioteca a las 6 pm del hoy.

Sugerencias: Un auxiliar encargado de la sala que regule la función de esta y direcciones a papás y niños!

Objeto de la visita: Estudio.

Nombre del funcionario que lo atendió: No lo sé.

Firma: Laura Sierra. B.

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.

¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.