



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. 2019-017

CIUDAD: Medellín

FECHA: 2019/07/05

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
Mario Andrés Ceballos Quintero	94.409.731	Técnico Administrativo
Adrián Fernando Prado Pereañez	94.505.073	Técnico Administrativo

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 10:10 a.m. horas del martes 07 de mayo 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 29 abril y el 07 de mayo 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.

REGISTRO			
Tipo de Solicitud	Total	Completas	Sin datos
Peticiones			
Quejas			
Reclamos	2	1	1
Sugerencias	1	1	
Denuncias			
Felicitación	1	1	
TOTAL	4	3	1

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 pqrds@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.

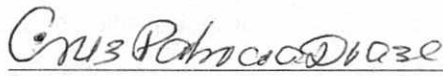
No.	Nombre completo	Cédula	Dirección	Teléfono	e-mail
1	Diego Cano	71265316		3002055933	dieguito.kano@gmail.com
2	Miguel A. Galeano Vélez	10547628		3117628974	migave53@gmail.com
3	Adrián Ayala Castrillón	71216652		3014533498	Joseadrian15@gmail.com
4	Sin datos				



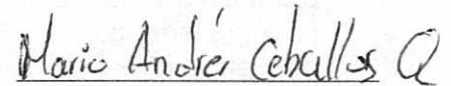
Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

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.

Con lo anterior se cierra el evento siendo las 10:25 a.m. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:


Cruz Patricia Díaz
Responsable Apertura del Buzón
CC. 39.207.659


Testigo
CC. 97505673


Mario Andrés Ceballos
Testigo
CC. 94.409.731


Testigo
CC. 701936262

Día ____ Mes ____ Año ____

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica

Nombres y apellidos: _____

Documento de identificación: _____

Teléfono fijo o celular: _____

Correo electrónico: _____

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Comentario: DEMASCADO RUJIDO¿Quiénes intervinieron en los hechos?: NIÑOS, CECU LARESUSUARIOS ... EMPLEADOS

Biblioteca Pública Piloto UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
de Medellín para América Latina PQRSDF RECIBIDOS
NIT. 890.890.190-1 RADICADO 201910803
FECHA: 2019/06/08 HORA: 03:15
RECIBIDO POR: ALEJANDRO LOAIZA GIRALDO, GESTION DOCUMENTAL
DESTINATARIO: CRUZ PATRICIA DÍAZ CALVO EN
SUPERVISIÓN Y SERVICIO AL USUARIO
COD.DEPEND. ESB142 COD.ARCHIVO 07.02

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?: GRIOS
SONIDOS DE CEULOR

USUARIOS que hablan duro.

Sugerencias: SEPARAR - TRANSFERIR ESPACIO INFANTIL

PONER CARTELES DE SILENCIO

Objeto de la visita: ESTUDIO

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.