



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. 2019-022

CIUDAD: Medellín

FECHA: 2019/10/06

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

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 8:45 a.m. horas del lunes 10 de junio 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 04 de junio y el 10 de junio 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	1	1	
Sugerencias	1	1	
Denuncias			
Felicitación	1	1	
TOTAL	3	3	

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	Jorge Arturo Ramírez Fernández	79785826		3103045078	jorge@ramirezfernandez.com
2	Margarita Ma. Cardona G.	32312128		3103997932	margare.gerencia@hotmail.com
3	Yovanny Andrés Higuera Gómez	70878670		3104605929	yovannyandreshg@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.

Con lo anterior se cierra el evento siendo las 09:10 a.m. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:

Cruz Patricia Díaz
Responsable Apertura del Buzón
CC.

[Firma]
Testigo
CC.

Mario Andrei Ceballos
Testigo
CC. 94.409.731