



**ACTA No. 2020005**

**CIUDAD:** Medellín

**FECHA:** 2020/02/03

**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, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) entregadas por la ciudadanía a través de los Buzones de Sugerencias en las Unidad Administrativas, Filiales y Sede Central de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 01:50 p.m. horas del día 03 de febrero de 2020, se procede con la apertura del Buzón de Sugerencias, para hacer el registro de las PQRSDF recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 27 de enero al 03 de febrero de 2020, 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 PQRSDF depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

REGISTRO			
Tipo de Solicitud	Total	Completas	Sin datos
Peticiones	1	1	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	1	1	0
Denuncias	1	1	0
Felicitaciones	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

Una vez identificadas las PQRSDF que tienen datos completos o por lo menos la información necesaria para dar respuesta al ciudadano, se registran en esta acta y se envían digitalizadas el mismo día al correo electrónico [pqr sdf@bibliotecapiloto.gov.co](mailto:pqr sdf@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	Linda Amelia Colmenares Casadiego	15485401	Calle 59 # 65-79 int. 401	3136857597	<a href="mailto:lindacolmenares@hotmail.com">lindacolmenares@hotmail.com</a>
2	Oscar F. Pérez	71694306	Cra 69 #48-94	2307047	
3	Elisa Dolores Espinosa Cruz	608531880	México	+50499859197	<a href="mailto:cli-e-c@hotmail.com">cli-e-c@hotmail.com</a>



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 Administrativa que hace la apertura), una vez se termine la vigencia se hará transferencia de la subserie documental al Archivo Central de la entidad.
2. Las PQRSDf, después de haberse enviado por correo electrónico a Gestión Documental, también se envían físicamente, ya que esta oficina se encarga de la recepción, radicación y registro centralizado de todas las PQRSDf que ingresan a la Biblioteca y sus Filiales, al igual que la distribución al proceso competente de su respuesta. Así mismo la Unidad de Correspondencia hace la recepción, radicación y registro de la respuesta dada por parte del área competente, y ser distribuida o entregada al ciudadano. Una vez finalice el trámite de la PQRSDf, se archiva en Gestión documental la solicitud con su respuesta en el expediente respectivo.
3. Las denuncias recibidas a través de los buzones de sugerencias 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 02:11 p.m. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:



Responsable Apertura del Buzón  
CC. 39.207-659



Testigo  
CC. 70.86262.



Testigo  
CC. 94.4109.731