

 <p>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN BUZON P, Q, R, S, D, F	F-GARD-048 Versión 03 Fecha: 2019/04/23
---	---	---

ACTA No. 2020008

CIUDAD: Medellín **FECHA:** 2020/02/24

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 10:20 a.m. horas del día 24 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 17 de febrero al 24 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.

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

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 pqrsdf@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	Alvaro Fdo Guervero	3350556		3004992582	alvaro_comunicador@hotmail.com
2	Jackeline García	43799286		3007738660	
3	Zaira Elejalde Cadena	1094886121	Cra 39 # 39sur-50 Envigado	3105486636	zairaelejaldecadena@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 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 10:43 a.m. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:

Patricia Díaz
Responsable Apertura del Buzón
CC. 39.207.659

Testigo
CC.

[Firma]
7013482.

Mario Andrés Ceballos
Testigo
CC. 94.409.731