



BIBLIOTECA
PÚBLICA
PILOTO

de Medellín para América Latina

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

F-GARD-048
Versión 03
Fecha: 2019/04/23

ACTA No. 2020009

CIUDAD: Medellín

FECHA: 2020/03/02

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
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 11:42 a.m. horas del día 02 de marzo 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 24 de febrero al 02 de marzo 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	0	0	0
Quejas	4	4	0
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	1	1	0
Denuncias	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
TOTAL	5	5	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	William Andrés Hernández Londoño	70662931	Calle 75 # 72b-110	3147393938	
2	Juan Diego Mantilla Quintero	1053840382	Diagonal 64 # 52-170	3235815344	jdmantillaq@unal.edu.co
3	Sara Jane Pancerella	523219977	Carlos E. Restrepo	3146839012	Sjp3gw@virginia.edu.

4	Andrea Tamayo González	1020448589		3196083161	
5	Sergio Montoya	98663358		3193532451	

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 12:08 p.m. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:

Carib Patricia Díaz

Responsable Apertura del Buzón
CC. 39 207 659

Testigo

CC. 70136262

Mario Andrei Coballes

Testigo
CC. 94.409.731