

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación Manual de atención al ciudadano .....	pág. 2
Generalidades, Aplicación y Normativa.....	pág. 3
Normativa.....	pág. 4-6
Concepto de servicio y protocolos de atención al ciudadano.....	pág. 7
Etapas de apertura y atributos del buen servicio.....	pág. 8-9
Canales de atención a la Ciudadanía	
Canal Presencial.....	pág. 10-12
Atención de casos especiales-protocolos para tratar ciudadanos inconformes.....	pág. 13
Protocolo para dar una respuesta negativa al Ciudadano.....	pág. 14
Atención preferencial.....	pág. 15
Canal Telefónico.....	pág. 16
Fases de una adecuada atención telefónica.....	pág. 17-18
Canal Virtual.....	pág. 19
Etiqueta correo electrónico.....	pág. 21
Deberes del ciudadano y la autoridad.....	pág. 20-22
Registro para uso de medios electrónicos.....	pág. 22-23
Trámites para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.....	pág. 28



## **MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA**

#### **PRESENTACION**

El Manual de Atención al Ciudadano de la Biblioteca Pública de Medellín para América Latina – BPP es un instrumento que comprende los diferentes aspectos para tener en cuenta en la atención al ciudadano cuando este se dirija a la Biblioteca por cualquiera de los canales, ya sea presencial, telefónico o virtual, para realizar un trámite, un servicio o para interponer una PQRSD definiendo igualmente la política para el procedimiento de estas al interior de la entidad.

La atención al público en la BPP requiere de un equipo de trabajo cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos y con calidades especiales que permitan humanizar la labor diaria realizada y mejorar la percepción respecto a la labor que cumple la Biblioteca Pública Piloto.

## **GENERALIDADES**

El Manual de atención al ciudadano es un instrumento guía para todos los servidores públicos y contratistas de la BPP donde además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano, está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera tienen contacto con el ciudadano. Además de incluir la normatividad, ámbitos de aplicación y los procedimientos que deben adoptarse y ser ofrecidos cuando este acuda a los diferentes canales de atención dispuestos por la Biblioteca ya sea para realizar un trámite, servicio o formular una PQRSD.

Adicionalmente a lo anterior, es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas de la entidad, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano que nos permita convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre.

## **APLICACIÓN Y NORMATIVA**

Con este Manual se pretende, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna al ciudadano, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento al ciudadano y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema, especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474, de 2011, Ley 1755 de 2015, 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, entre otras, poniendo a disposición la estrategia y el plan de atención al ciudadano, que guiará a la BPP durante los años venideros.

Es fundamental para todos los servidores públicos y contratistas, tener muy claro que el ciudadano es el pilar y centro de nuestra gestión, por lo cual cada uno es responsable de adoptar el presente Manual con el fin de vincular sus orientaciones y directrices a su comportamiento y cultura de servicio. Igualmente es compromiso de la entidad facilitar que los ciudadanos conozcan sus derechos y deberes y que cumplan con sus obligaciones contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de todos.

Este manual de atención al ciudadano está ajustado a la normativa vigente de tal forma que todo su contenido da respuesta a las leyes Nacionales, Municipales y de la entidad.

**NORMATIVA:**

DOCUMENTO	ASUNTO
Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 2	“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”
Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 209	“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”
Ley 489 de 1998 Artículo 1	La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
Ley 527 de 1999	Por medio del cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 982 de 2005	Por medio del cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo-ciegos.

Decreto 1151 de 2008	Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea
Ley 1171 de 2007 y Ley 1251 de 2008	Por medio del cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores y se establecen beneficios a los adultos mayores.
Decreto 2623 de 2009	Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Resolución 160 de 2009	Regulación en la Biblioteca Pública de Medellín para América Latina el tema de Gobierno en Línea.
Documento CONPES 3649 de 2010	Por medio del cual se regula La Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.
Ley 1474 de 2011 y sus leyes y decretos modificatorios (decreto 355 de 2016, ley 1778 de 2016, ley 1682 de 2013, ley 1551 de 2012)	Por medio del cual se dictan normas orientadas a “fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas, como mecanismo obligatorio para la divulgación de información pública”
Ley 1437 de 2011 modificada por las leyes 1755 de 2015, Ley 1564 de 2012 y La 1753 de 2015.	Expedición código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
Decreto 019 de 2012	Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012 – instructivos y estrategias del DAFP	Se señala la metodología para hacerle seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.
Ley 1618 de 2013	Por medio del cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.



Documento CONPES 3785 de 2013	Por medio del cual se regula la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano.
Decreto 2573 de 2014	Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único que regula el sector de tecnología de la información y las comunicaciones. Especialmente Gobierno en Línea.
Ley 1755 de 2015	Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código administrativo y de lo contencioso administrativo.
Decreto 124 de 2016	Regula lo relacionado con el Plan anticorrupción y atención al ciudadano.



## CONCEPTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Múltiples definiciones existen en torno a la noción de “servicio al ciudadano”, sin embargo, todas confluyen en puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia de que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector privado o del sector público de manera en general, que para nosotros no es cliente sino ciudadano, independiente de su nacionalidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano en la BPP debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga la información necesaria, con calidez y de una manera clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí se quede satisfecho con el servicio prestado.

Los usuarios y/o ciudadanos interesados en los servicios de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, son el eje principal de la gestión de la entidad. Cada persona que acude a la Biblioteca y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó, después de haber acudido a la misma. De ahí, la importancia de la información que se suministre para informar claramente sobre las competencias de la Biblioteca y el alcance de su misión.

## PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos de atención al ciudadano son entendidos como los lineamientos generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos o contratistas a los ciudadanos, describen de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención, con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y fortalecer la imagen de la entidad.

Ahora bien, la atención en la BPP comienza desde el momento mismo en que el ciudadano ingresa a la sede central o filiales, se recibe una llamada telefónica o se recibe una solicitud por la web, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan los trámites y servicios que se prestan y la manera de brindarle hasta el final lo necesario a quien acude a ella.

Debemos tener en cuenta, que cuando el ciudadano accede al Estado, su objetivo es obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSD (petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia), es por ello que espera recibir de parte nuestra, una actitud respetuosa, una atención eficaz y oportuna a su solicitud. Debemos tener presente que el lenguaje no verbal hace parte de la comunicación y es importante dejarle al ciudadano claro que para la entidad lo más importante son ellos y nuestra misión es prestarle siempre un servicio de calidad; por esto, debemos asegurarnos que el ciudadano entendió nuestra respuesta y los pasos a seguir con su solicitud. Siempre que el ciudadano

presente una inconformidad frente a un servicio de la Entidad, debemos ser respetuosos y ayudarle a la solución del mismo.

**Etapas de apertura:** es llamada cuando existe el primer contacto entre el ciudadano y el servidor público o contratista, básicamente es donde se escucha y atiende al ciudadano, se delimita el espacio y el tiempo y se mantiene la neutralidad, evitando involucrarse de manera personal en el conflicto o necesidad particular del ciudadano, debe atenderse de manera cordial, solucionándole de fondo el asunto en cuestión.

## LA ETAPA DE LA APERTURA CONTIENE LOS SIGUIENTES VALORES:

**-Probidad:** el servidor público o contratista actuará con rectitud y honradez, con el fin de satisfacer el interés de cada ciudadano y desechando todo provecho o ventaja personal.

**-Temperancia:** el servidor público o contratista recibirá con prudencia las críticas hechas por la ciudadanía con el fin de evaluarlas y determinar los correctivos a los que hubiere lugar.

**-Transparencia:** el servidor público o contratista actuará con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para el manejo de sus propios bienes. El ejercicio de la función de la Administración Pública inspirará confianza en la comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del Estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente, facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

**- Justicia:** el servidor público y contratista tendrá permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con los ciudadanos, superiores y subordinados. Esto le implica mantener relaciones fundadas en la imparcialidad.

## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación apuntan a que éste sea prestado con calidad, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano.

**CONFIABLE:** Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

**AMABLE:** Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la BPP a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta,



dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

**DIGNO:** Que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, tecnólogo, técnico o ciudadano.

**EFFECTIVO Y OPORTUNO:** el servidor público y contratista será honesto en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, será prudente y actuará con tolerancia, frente a decisiones y situaciones con dificultad presentadas en su diaria labor. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, así, la prestación del servicio será rápida y que se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

**INFORMATIVO:** la atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto a la información de sus derechos.

**ACTUAL:** la atención al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

**ADAPTABLE:** la atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éste se sienta cómodo y bien atendido.

**SOLIDARIO:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor público o contratista de la BPP deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.

**RESPONSABLE:** El servidor público o contratista de la BPP, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la misma, en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, conserve la credibilidad de la ciudadanía, tanto en el ámbito Local, como Nacional e Internacional.

## CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Biblioteca Pública Piloto deberá establecer y propiciar las medidas necesarias para generar un ambiente cálido y adecuado para el ciudadano, donde el se sienta satisfecho, generando un clima de confianza fundamentado en el profesionalismo en la prestación de los servicios y la labor realizada.

El proceso de servicio a la ciudadanía se estructura bajo tres canales de atención integral: canal presencial, canal telefónico y canal virtual, a través de los cuales se garantiza la calidad, la oportunidad y la capacidad efectiva de respuesta a la solicitud.

**Canal Presencial:** Este es un canal en el que servidores públicos y contratistas, interactúan con el ciudadano en la Biblioteca y las demás filiales, ubicadas estratégicamente en la ciudad.

### ASPECTOS COMUNES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- Mantener una actitud amable y un trato equitativo con el ciudadano, saludándolo y despidiéndonos de él, de manera educada.
- Cumplir con nuestro horario de trabajo, presentándonos 10 minutos antes de iniciar la jornada laboral, para adecuar nuestro puesto de trabajo y la presentación personal.
- Brindar alternativas que resuelvan las inquietudes del ciudadano y tengamos en cuenta cuando este requiera una atención preferencial por sus condiciones físicas o mentales.
- Permanecer siempre en nuestro puesto de trabajo. Si debemos ausentarnos asegurémonos que alguno de nuestros compañeros nos remplace, recordemos que el tiempo del ciudadano es nuestra prioridad.
- Cuando la solicitud que requiera el ciudadano, se encuentre en otra de nuestras filiales asegurémonos de direccionarlo con otro servidor público o contratista de la Biblioteca, dispuesto a ayudarlo.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - ✓ Explique la razón de la demora
  - ✓ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
  - ✓ Finalice el contacto adecuadamente.
  - ✓ Retroalimente al ciudadano, sobre el resultado de la atención.
  - ✓ Pregunte al ciudadano si "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  - ✓ Agradezca al ciudadano, el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.

- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores públicos o contratistas de un área diferente al grupo de Servicio de atención al público, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del grupo especial de atención al ciudadano para ellos luego contarle al ciudadano.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir el siguiente protocolo:

- ✓ Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace.
- ✓ En eventos especiales, cuando se requieran datos específicos se comunicará al ciudadano con el servidor o contratista responsable de la información, logrando así un filtro de calidad.

## NUESTRAS FILIALES:

### **BPP central**

Carrera 64 N- 50-32  
Barrio Carlos E. Restrepo.  
Teléfono: 4600590

### **Juan Zuleta Ferrer:**

Dirección: carrera 49ª # 80-46. Barrio Campo Valdés  
Teléfono: 211 82 32  
Correo: bjzuletaferrer@bibliotecapiloto.gov.co

### **Tren de papel:**

Dirección: calle 113 # 70- 73. Barrio Florencia  
Teléfono: 462 45 48  
Correo: btrendepapel@bibliotecapiloto.gov.co

### **La Loma:**

Dirección: Carrera 124 # 53B- 40 Vereda La Loma, Corregimiento de San Cristóbal.  
Teléfono: 438 57 61  
Correo: blaloma@bibliotecapiloto.gov.co

## PROTOCOLO DEL CANAL PRESENCIAL

- ✓ Dar la bienvenida al ciudadano, hacer contacto visual con éste y mostrar respeto, diciendo "Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿que servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- ✓ Contactar al servidor público o contratista hacia donde se dirige el ciudadano.
- ✓ En el evento de que éste se dirija a la oficina de Servicios al Público, hacerlo seguir para su atención inmediata o en su defecto, si hay muchas

consultas, indicarle el promedio de espera.

Un servicio de calidad se logra, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas (cuyo objeto se relaciona con la prestación de servicios al público) de la BPP contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: el autocontrol, respeto por el otro, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de manera adecuada, de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano, se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos, para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención para ellos.

## FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN PRESENCIAL:

**CONTACTO INICIAL:** el contacto inicial en nuestras filiales será el personal de seguridad, quien orientará a los ciudadanos para que se dirijan a la persona competente de acuerdo con el trámite o servicio que requieran, en caso de tener personas de información en los puestos de atención, son ellos los que orientarán al ciudadano sobre los trámites y/o servicios que pueden realizarse en el lugar.

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales que así lo requieran, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se deberá informar a éstos, de manera cordial, tanto al ingresar como al salir, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la BPP.

**LA VOZ:** la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, con el fin de que la información sea comprensible para el ciudadano, la vocalización debe ser clara y con un tono de voz tranquilo siempre, llamando al ciudadano por su nombre y sin tutearlo como señal de respeto y educación.

**EXPRESIVIDAD:** generalmente el rostro es el primer punto en el que las personas se fijan, por ello, es fundamental mirar al ciudadano, demostrando interés, actitud de escucha y seguridad en la información que se está suministrando, de igual forma es necesaria una expresión sincera y cordial, ya que esto le da un carácter acogedor y cercano a la atención que se está brindando, mantenga el contacto visual con la otra persona, sin mirar fijamente (agresividad) y sin evitarlo (pasividad), músculos faciales sonrientes y relajados, evitar el uso de jergas,

tecnicismos y abreviaturas, en caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

**LA POSTURA:** mantenga una postura relajada pero derecha; la columna recta, pero no demasiado rígida, la cabeza no hacia un lado o hacia delante, ya que ambas posturas parecen de sumisión, procure que sus manos y brazos estén siempre relajados, no cruce los brazos cuando intente mostrar seguridad, ya que esa postura sugiere que se está a la defensiva. Igualmente, debe evitar los gestos agresivos como señalar con el dedo, agitar los brazos o acercarse tanto a las personas que parezca que invade su espacio personal.

## ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

### PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios de los servicios que brinda la BPP son personas calificadas en tanto que se trata de estudiantes de todos los niveles, servidores públicos, en servicio activo, o desvinculados de sus cargos o ciudadanos del común nacionales o extranjeras.

Por esta razón, estos ciudadanos que se encuentran en una situación de inconformidad deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano y tratamiento:

- ✓ Se encuentra inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.
- ✓ La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.
- ✓ Cuando el servidor público o contratista de la entidad, se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- ✓ Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la BPP, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

En lo posible, otra persona de la entidad deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá reportar el problema al servidor público jefe del área o al subdirector del área respectivo, para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- ✓ Nunca le pida al ciudadano que se calme.
- ✓ Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- ✓ Póngase en los zapatos del ciudadano por un momento y deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano? ¿cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- ✓ En la solución al inconveniente nunca se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- ✓ Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

## **PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO**

En muchas ocasiones los ciudadanos que solicitan los servicios de la BPP, acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la BPP, porque está sujeta a una decisión judicial, de alguna entidad de control o por expresa manifestación de alguna norma.

En estos casos, se debe proceder así:

- ✓ Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de dar una respuesta positiva le puedan ocasionar.
- ✓ Exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- ✓ Indíquelo al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- ✓ Agradezca al ciudadano su comprensión.
- ✓ Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

Los servidores públicos o contratistas de la BPP deberá observar en el trato, las siguientes reglas:

### **PRESENTACIÓN PERSONAL**

La apariencia personal de los servidores públicos y contratistas debe ser sobria, discreta, generar tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos además tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ En caso de requerir uniforme o prenda distintiva de la BPP, se portará de manera ordenada y limpia.
- ✓ Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la BPP
- ✓ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.

## PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- ✓ El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- ✓ Mantener el escritorio en orden y aseo.
- ✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- ✓ No se debe tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se debe consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✓ La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- ✓ Los sellos, lapiceros, cosedora, perforadora entre otros elementos de oficina, deben ser revisados diariamente y custodiarlos de manera adecuada.
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos y demás elementos que lo requieran.

## ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios prestados por la Biblioteca Pública Piloto a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente.

Debe existir un puesto de atención preferencial para esta población y deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación particular.

### TENGAMOS EN CUENTA:

-Dar todas las explicaciones que requiera, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.

-Atender de manera especial su condición de vulnerabilidad o discapacidad dándole un servicio de excelente calidad y sobretodo gestionándole su solicitud de manera oportuna y eficaz.

-Adecúese a las necesidades de estas personas que merecen una atención preferencial, si desconoce alguno de los pasos a seguir diríjase a su jefe inmediato para que conozca la situación.

## **ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS**

Todos los servidores que desarrollan su labor en las filiales deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde que debe ser, ágil y oportuno. El servidor público deberá ubicarlos en espacios destinados para ellos.

## **ATENCIÓN A NIÑOS Y ADOLESCENTES**

Los niños y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas y reclamos directamente, para ello tendrán atención prioritaria sobre los demás ciudadanos, debemos ofrecerles: un lenguaje claro acorde con su edad, atendiendo su solicitud, verificando la información y proporcionándole una solución adecuada a lo requerido.

Se establecerán protocolos y rutas de atención para la acogida de niños, niñas y adolescentes en nuestra biblioteca y sus filiales ya que merecen especial atención no solo en las respectivas PQRSD que hagan a la entidad sino la presencia de ellos en nuestros espacios ya que es responsabilidad de todos no solo de los servidores públicos y contratistas la atención y bienestar de ellos.

## **ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD- CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL, AUDITIVA O SORDA**

Se debe identificar el tipo de discapacidad del ciudadano y proporcionarle lo necesario para atender su solicitud, en caso de que el ciudadano tenga una condición de discapacidad visual se le debe informar en forma clara y pausada, sobre las actividades que se están realizando para atender su solicitud, además se le debe informar con claridad si se van a entregar documentos o dinero precisando el monto, si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto de trabajo, deberá notificar previamente al ciudadano.

En caso de que el ciudadano tenga una condición de discapacidad auditiva evite taparse la boca para que pueda leerle los labios, tenga cuidado en el lenguaje corporal y si debe usar la escritura como medio para comunicarse, procure ser breve y conciso. En ambos casos si no entiende lo que la persona trata de decir puede pedir que lo repita o lo escriba.



No aparente haber entendido, sea claro en su información, apóyese en un compañero si es necesario para resolverle de manera prioritaria la solicitud al ciudadano o en su jefe inmediato para que conozca la situación.

## **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA - MOTORA O PERSONAS DE TALLA BAJA.**

### **EN ESTE CASO SE RECOMIENDA TENER EN CUENTA:**

- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda tales como: muletas, caminador o bastón.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubicarla de manera adecuada en el área de atención y si tiene un acompañante o un guía permita que este, se ubique al lado, no distraiga de ninguna manera al acompañante o a su guía de manera que su atención se concentre en resolver la solicitud del ciudadano.
- Para las personas de talla baja, busque la forma de que el interlocutor quede ubicado de manera tal que pueda sostener una adecuada conversación.

## **ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad: víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de extrema pobreza, estas personas deben recibir un tratamiento digno de parte nuestra, escucharle su solicitud con atención, verificarle la información y remitirlos al personal de atención que sea responsable

## **CANAL TELEFÓNICO**

Es el medio de contacto por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los planes, programas y proyectos que realiza la Biblioteca Pública Piloto.

## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y proyección de la imagen institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecue a las circunstancias de la conversación con el ciudadano, debe ser claro en la información brindada y generada con seguridad, despídase de manera cordial y pregúntele si puede ayudarle en algo más, la idea siempre es que el ciudadano resuelva sus inquietudes y se dirija sin ningún problema a quien de manera efectiva debe darle solución a su petición, trámite o servicio solicitado.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.

El servidor público o el contratista debe utilizar una pronunciación clara y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia aproximada de 3 centímetros del auricular.

## **FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

### **CONTACTO INICIAL**

En el contacto inicial lo más importante es el saludo, se debe dar la bienvenida al ciudadano y hacer una presentación con respeto y actitud de servicio, el saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad corporativa al servicio. Cuando el ciudadano hable, debe tomarse nota de sus inquietudes sin interrupciones y no sacar conclusiones precipitadas, sea atento al servicio requerido para que la información proporcionada sea efectiva y eficaz.

### **DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN**

El servidor público o contratista después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá, tener una posición de escucha activa, ponerse en el lugar del ciudadano. Es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, además, que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención. Ejemplo: "Si señor, entiendo su posición", "comprendo lo que me dice", "tiene usted la razón".

Para asegurar si se entiende lo solicitado por el ciudadano, resuma lo que él dijo con sus propias palabras, asegurándose de haber entendido todas sus necesidades.

Si requiere transferir una llamada, asegúrese de que quien la reciba sea aquel que este en capacidad de atenderla, infórmele a quien recibe la llamada, el motivo de la transferencia de la misma, si usted es quien recibe una llamada que le transfieren, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido con anterioridad.

Al despedirse del ciudadano asegúrese que él, entendió su respuesta, agrádezcale por habernos contactado y verifique que las instrucciones que le dio hayan sido claras para el próximo paso que él debe seguir.

- ✓ Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- ✓ Procure contestar el teléfono de manera ágil y oportuna.
- ✓ Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Biblioteca Pública Piloto. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)... en qué le puedo ayudar?"
- ✓ Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con el Ciudadano.

#### **SI EN DESARROLLO DE LA LLAMADA DEBE HACER QUE EL CIUDADANO ESPERE:**

- ✓ Explíquelo la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano le conteste.
- ✓ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- ✓ Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano, su número telefónico y dígame que lo llamará.
- ✓ Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

#### **TERMINE LA LLAMADA ADECUADAMENTE:**

- ✓ Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Permita al ciudadano, colgar primero.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

#### **OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES**

- ✓ Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores o contratistas de la BPP, éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.
- ✓ Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el servicio brindado.
- ✓ Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

## CANAL VIRTUAL

Las tecnologías de información y comunicación deben ser utilizadas para facilitar el acceso a los ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Biblioteca Pública Piloto.

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la BPP cuenta con un canal virtual de Servicios al Público en su página <http://www.bibliotecapiloto.gov.co/> a través de este se realiza la interacción entre la Biblioteca y el ciudadano, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno en Línea, en sus diferentes fases, facilitándole de esta manera el acceso a los trámites, programas y proyectos desarrollados en cada uno de los temas de servicio a la ciudadanía mejorando su calidad de vida.

Nuestra página web, es un mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas y proyectos, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la fase de democracia en línea. El portal se proyecta a todos los grupos poblacionales de otras ciudades del país y del mundo,

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la BPP, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos, quienes, a su vez, de forma automática, reciben un mensaje de confirmación: “Muchas gracias, su solicitud fue enviada correctamente”.

A su vez, un servidor público o contratista de la BPP, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✓ Asegurar que las áreas o dependencias de la BPP respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos.
- ✓ Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

## ETIQUETA EN EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:

Cuando se envía un correo electrónico desde nuestra cuenta institucional debemos tener en cuenta lo siguiente:

-Piense antes de escribir y evite frases que puedan resultar ofensivas desde los puntos de vista de religión, raza, política o sexualidad, recuerde que internet es global y las personas tienen diferentes culturas y costumbres.

-Escriba el correo al igual que una carta: con un encabezado, un cuerpo y un pie, salvo excepciones, cuando se responde un mensaje que a su vez sea respuesta de otro, deje solamente la última respuesta, pues de lo contrario enviaría un mensaje demasiado extenso.

-Asegúrese de llenar el espacio de "Asunto". Este se debe mantener para identificar más rápidamente el tema tratado.

-Redacte de forma respetuosa y educada sus correos, sobre todo cuando se dirige a empresas o instituciones, procure enviar correos con texto simple, evitando utilizar características más avanzadas como el envío de formatos HTML, por recomendación no envíe archivos adjuntos, que no han sido solicitados.

-Cuando redacte un mensaje reléalo antes de enviarlo y pregúntese cuál sería su reacción si lo recibiera, cualquier tiempo invertido en hacer más clara nuestra comunicación en internet es tiempo bien empleado.

-Evite enviar imágenes o archivos muy pesados porque le dificultará al interlocutor la descarga.

-Utilice un estilo y tamaño de letra adecuados (normalmente a 12 puntos).

-No abuse de las mayúsculas, en internet esto se considera como "gritar", además dificulta la lectura.

Evite el empleo de vocabulario difícil de entender, es conveniente utilizar un registro general, formal y cortés en el lenguaje. No represente gráficamente sonidos con letras (como "k" por "q") u otros recursos, cuando deba expresar una frase coloquial póngala entre comillas.

**DEBERES DE LOS CIUDADANOS (ART. 6 LEY 1437 DEL 2011)**

“...Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la entidad como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

**DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (ART. 7 LEY 1437 DEL 2011)**

...Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6to del artículo 5to del código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5to del código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.

- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

-Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

-Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.”

### **DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO (ART. 8 LEY 1437 DEL 2011)**

“...Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.

- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.

- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.

- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

En este caso la información suministrada a los ciudadanos debe estar garantizada en que internamente agotó los pasos para comunicarlo bajo los lineamientos de la administración municipal y acorde con la normatividad vigente.

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Bpp.

## **REGLAS ESPECIALES PARA LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

### **REGISTRO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

El ciudadano que utilice el medio electrónico deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Sí así lo hace, la BPP continuará la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

### **DOCUMENTO PÚBLICO EN MEDIO ELECTRÓNICO.**

Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.

Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.

### **NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.**

La BPP podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que la persona interesada o peticionario, haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la BPP que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en la presente Resolución.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el interesado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la BPP.

### **DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.**

La BPP contará al menos con una dirección electrónica. En todo caso en cada una de las direcciones que sean creadas, se garantizarán condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que se definan para ello.



## TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**DEFINICIONES EL Derecho de Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público como garantía constitucional que le permite al ciudadano formular solicitudes respetuosas y obtener consecuentemente respuesta pronta, oportuna y completa.

**Petición:** es toda solicitud que presenta un usuario ante la Entidad, encaminada a obtener: reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas e interponer recursos.

**Queja:** es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento de los servidores de la Entidad.

**Reclamo:** manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la Entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho.

**Sugerencias:** propuesta presentada por un usuario para insinuar de manera verbal o escrita el mejoramiento de un proceso o servicio.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los ciudadanos, se recibirán por los diferentes canales que sean presentados: a través de sitio web, correo electrónico, llamada telefónica, buzón de sugerencias o presencialmente, de acuerdo al medio de recepción así mismo se le dará respuesta, no siendo necesario su impresión, pero sí la centralización de su registro en los instrumentos de control diseñados en el área de gestión documental de la Biblioteca Pública Piloto que será la unidad administrativa responsable de su recepción, radicación, distribución y archivo. En esta oficina se deberá clasificar de acuerdo con el tipo de solicitud que sea y al proceso que le compete, para luego dirigirlos digitalmente a los

responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales dando la respuesta de acuerdo al medio que fue recibido.

### **DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES (ART. 5 LEY 1437 DEL 2011 Y LEY 1755 DE 2015 ARTÍCULO 13)**

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## **TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRSD**

Regulada por la ley 1755 de 2015.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del Derecho de Petición, sin que sea necesario invocarlo y en la BPP se le dará este tratamiento por parte de las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano.

### **PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS**

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por lo tanto la administración, deberá entregar las copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las consultas a las autoridades, tendrán un plazo para resolverse de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRSD deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La BPP deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la BPP no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano, lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los

diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

## MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos de conformidad con los protocolos publicados en el sitio web para tal fin.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

La BPP podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

La BPP no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas

## BIBLIOGRAFIA

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona Protocolos de servicio. Departamento Nacional de Planeación. (2013)..

Congreso Nacional de la República. (2003).Ley 872 de 2003.

Congreso Nacional de la República. (2003). Ley 962 de 2005.

Congreso Nacional de la República. (2012). Ley 1474 julio de 2012.

Congreso Nacional de la República. (2008). Decreto 1151 de 2008.

Congreso Nacional de la República. (2009). Decreto 2623 julio de 2009.

Congreso Nacional de la República. (2012). Decreto 2614 de 2012.

Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES y Departamento Nacional de Planeación DNP. (2010).

CONPES 3649: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Control Social a la Gestión Pública, Ministerio del Interior y de Justicia, Escuela Superior de Administración Pública ESAP, Defensoría del Pueblo y Veeduría Distrital. (2006). Participación en control social a la gestión pública.

Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Publica.

Departamento Administrativo de la Función Pública 2012 y versión noviembre 2015. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación, DNP y Escuela Superior de Administración Pública ESAP. (2007).

Normativa: Constitución de 1991, Decreto 019 de 2012, ley 1755 de 2015 y leyes actuales que rigen la materia en atención al ciudadano.

Proyectó: Paula Duque.

Aprobó: Vanessa Ospina, Secretaria General.