 <p>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	<p>CIRCULAR NORMATIVA</p>	<p>F-GARD-14 Versión 02 Fecha: 2016/01/17</p>
---	----------------------------------	---

CIRCULAR NORMATIVA 202060005

DG100-05.02

Medellín, 7 de abril de 2020

PARA: EL PÚBLICO EN GENERAL

Asunto: **IMPLEMENTACIÓN TEMPORAL DEL PROCEDIMIENTO DIGITAL DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSDF.**

Biblioteca Pública Piloto UNIDAD DE CORRESPONDENCIA
de Medellín para América Latina CIRCULAR NORMATIVA
NIT. 890.980.150-1 RADICADO 202060005
FECHA: 2020/04/07 HORA: 05:57
PARA: PÚBLICO EN GENERAL
COD.DEPENDENCIA DG100 COD.ARCHIVO 05.02

La Circular Informativa 202050013 expedida por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, acatando las disposiciones del Gobierno Nacional y Departamental (cuarentena por la vida), suspendió transitoriamente sus operaciones, tanto en su sede central como en sus filiales.

El Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las persona habitantes en la República de Colombia desde el 25 de marzo de 2020 hasta el 13 de abril de 2020.


La Resolución 202040069 de 2020 expedida por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, con fundamento en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, resolvió “Continuar con la suspensión del servicio presencial e implementación de planes de trabajo en cumplimiento del plan estratégico, de la ejecución de los convenios Interadministrativos y otro tipo de contrataciones que se encuentran en ejecución por parte de la BPP, para la continuidad de los servicios virtuales, telefónicos y demás no presenciales...”

El artículo 3 del Decreto 491 de 2020, ordena a las autoridades dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicios, durante la contingencia por el Covid-19, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

IMPLEMENTACIÓN TEMPORAL DEL PROCEDIMIENTO DIGITAL DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSDF.

Con fundamento en la normatividad antes relacionada, expedida para contener y/o mitigar los efectos de la emergencia por la propagación del Covid-19 y para garantizar la operatividad y la continuidad de los servicios que presta la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina de manera virtual, se adopta mediante la **implementación transitoria y sólo por el término de la medida de aislamiento del Decreto 457 de marzo de 2020**, el trámite de radicación y atención de PQRSDF de manera virtual.

Página 1 de 4

 <p>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	<p>CIRCULAR NORMATIVA</p>	<p>F-GARD-14 Versión 02 Fecha: 2016/01/17</p>
---	--------------------------------------	---

Cabe resaltar que mediante la Resolución 201940134 la Biblioteca Pública Piloto adoptó como documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, tanto el manual como el protocolo para la atención a las diferentes modalidades de derechos de petición presentados por la ciudadanía (PQRSDF).

El procedimiento para PQRSDF en al BPP, centralizó la recepción de éstas en la Unidad de Correspondencia y estableció que *“la recepción de las solicitudes PQRSDF del ciudadano se harían por medio de: Atención Presencial, Buzones de Sugerencia Ubicados en la Sede Central y Filiales y por el Sitio Web de la entidad”* y con estricto cumplimiento de lo contenido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que a su tenor señala: *“Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*


Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. [...]*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción [...]”.*

No obstante lo anterior, el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para atender las peticiones de la siguiente manera:

“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.

Para dar cumplimiento a las disposiciones arriba enmarcadas se requiere adaptar temporalmente el procedimiento de recepción y atención de las PQRSDF en los siguientes términos:

 <p>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	<p>CIRCULAR NORMATIVA</p>	<p>F-GARD-14 Versión 02 Fecha: 2016/01/17</p>
---	--------------------------------------	---

❖ **RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN PQRSDF:** Las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) sólo podrán radicarse por medio de la página web www.bibliotecapiloto.gov.co o por medio de correo electrónico pqr sdf@bibliotecapiloto.gov.co de la siguiente manera:

1). **Página Web:** Los ciudadanos pueden radicar las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones a través del diligenciamiento de un formulario web que podrá encontrar en el sitio web: <https://www.bibliotecapiloto.gov.co/>, dando clic en el menú “CONTACTO” y posteriormente en la opción “PQRSDF”.

2). **Correo Electrónico:**

1) La ciudadanía también puede radicar sus peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones dirigiéndolas al correo electrónico pqr sdf@bibliotecapiloto.gov.co.


2) Una vez recibida la comunicación se efectuará el proceso de revisión y radicación de la misma asignándole un número consecutivo según la hora de la recepción del documento.

3) Si el documento no cuenta con la firma digitalizada, le faltan anexos o no es de competencia de la entidad se procederá a contestar la comunicación desde el correo electrónico pqr sdf@bibliotecapiloto.gov.co indicándole sobre esta situación para que la subsane si procede.

4) Una vez radicada la comunicación, se enviará al remitente desde el correo electrónico pqr sdf@bibliotecapiloto.gov.co una constancia de radicación al correo electrónico designado por el ciudadano o en su defecto al correo desde el cual se remitió la comunicación a radicar.

❖ **CONTENIDO DE LAS PETICIONES:** De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante con indicación de su documento de identidad y de la dirección para notificación física y electrónica donde recibirá correspondencia.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario: esta podrá ser firma digital o autógrafa digitalizada o escaneada o en su defecto dirección electrónica con la cual ingresa el correo a la biblioteca.

 <p>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO de Medellín para América Latina</p>	<p>CIRCULAR NORMATIVA</p>	<p>F-GARD-14 Versión 02 Fecha: 2016/01/17</p>
---	--------------------------------------	---

❖ **AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENCIÓN DE PQRSDF:** De conformidad con el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el término para la atención de las PQRSDF que se radiquen ante la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina quedará así:

“Artículo 5°. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:


- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.


SHIRLEY MILENA ZULUAGA COSME
 Directora General
 Biblioteca Pública Piloto


MÓNICA MARIA OCAMPO RESTREPO
 Secretaria General

Proyectó: Aleida Patricia Hurtado Montenegro / Alejandro Loaiza Giraldo
 Gestión Documental

Revisó y Aprobó: Mónica María Ocampo Restrepo
 Secretaria General