

Manual de atención al ciudadano

BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, en su plan estratégico 2008-2018, dentro de la reestructuración de la Gestión Integral se tiene como uno de los objetivos: “implementar un sistema integral de gestión, eficiente, eficaz y flexible, basado en procesos”.

En este sentido, la definición de los aspectos a tener en cuenta para el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, es una de las primeras tareas a emprender.

Por esta razón, el Manual de Atención al Ciudadano de la Biblioteca Pública de Medellín para América Latina - Bpp es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye la forma adecuada de dirigirse al (a) ciudadano(a) del servicio, llámese ciudadano(a) o entidad pública, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de las quejas y reclamos al interior de la Bpp.

La atención al público en la Bpp requiere de un grupo humano cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos(a). La condición exigente de los ciudadanos de los servicios de la Bpp, en su mayoría, servidores públicos o ciudadanos expectantes, tanto nacionales como extranjeros, hacen que la atención deba ser más exigente desde el punto de vista de la información a suministrar y de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe liderar esta importante tarea.

El servicio que se brinda, entonces, debe ser prestado de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a la Bpp, quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud, sea verbal o escrita, y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que se le debe suministrar.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano(a), para que todos aquellos que atienden ciudadanos(as) de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Biblioteca Piloto de Medellín.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la Bpp (cuyo objeto se relacione con la prestación de servicios al público), en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano(a), está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el (a) ciudadano(a).

Adicional a lo anterior, preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y



contratistas de la entidad, en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) 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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011¹ esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Biblioteca pública Piloto de Medellín, en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

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

¹ Ley 1474 de 2011, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

1	CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)	6
2	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIOS	6
2.1	CONFIABLE	6
2.2	AMABLE:	6
2.3	DIGNO:.....	6
2.4	EFFECTIVO:.....	7
2.5	OPORTUNO:.....	7
2.6	INFORMATIVO:.....	7
2.7	ACTUAL:.....	7
2.8	ADAPTABLE:	7
2.9	SOLIDARIO:.....	7
2.10	RESPONSABLE:.....	7
3	IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A).	7
3.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (AS)	8
3.1.1	PUESTO DE INFORMACIÓN Y VIGILANCIA Y RECEPCIÓN	9
3.1.1.1	PROTOCOLO	9
3.1.2	INGRESO	9
3.1.3	RECEPCION	9
3.1.3.1	PROTOCOLO	9
3.1.4	SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS DEL GRUPO DE SERVICIOS AL PÚBLICO	10
3.1.4.1	PRESENTACIÓN PERSONAL.....	10
3.1.4.1.1	PROTOCOLO	10
3.1.4.2	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	10
3.1.4.3	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	11
3.1.4.3.1	EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN	11
3.1.4.3.2	ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	12
3.1.4.4	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
3.1.4.4.1	EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN	13
3.1.4.4.2	OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES	14
3.1.4.5	PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.....	15
3.2	ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.....	15
3.2.1	PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES.....	15
3.2.2	PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A).....	16

3.2.3	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES Y OTRAS PERSONAS EN SITUACIÓN O CON CONDICIÓN ESPECIAL.	17
4	TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	18
4.1	TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS	18
4.1.1	PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS) 18	
4.1.2	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	19
4.1.3	DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	19
4.2	REGLAMENTACIÓN Y ESPECIFICIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	20
4.2.1	PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.....	20
4.2.2	CONTENIDO.....	20
4.2.3	PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.	21
4.2.4	REPRESENTACION.....	21
4.2.5	PETICIONES INCOMPLETAS.....	22
4.2.6	INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.	22
4.2.7	DESISTIMIENTO TACITO.	22
4.2.8	DESISTIMIENTO EXPRESO.	23
4.2.9	CITACION A TERCEROS.....	23
4.2.10	TERMINO PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.	23
4.2.11	IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER LAS PETICIONES DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.	24
4.2.12	FALTA DE COMPETENCIA.	24
4.2.13	PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.....	24
4.2.14	ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.....	24
4.2.15	PETICIONES DE INFORMACIONES ANÁLOGAS.	24
4.2.16	RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.	25
4.3	REGLAS ESPECIALES PARA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL O PARTICULAR, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	25
4.3.1	REGLAS ESPECIALES PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL O PARTICULAR, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTA.	25
4.4	REGLAS ESPECIALES PARA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS DE DOCUMENTOS CON CARÁCTER RESERVADO 26	
4.4.1	INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.....	26
4.4.2	RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.....	26
4.4.3	INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.....	27
4.4.4	INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.....	27
4.4.5	ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.....	27

4.4.6	REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.	27
4.4.7	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.	27
4.4.8	FALTA DISCIPLINARIA.	28
4.5	REGLAS ESPECIALES PARA LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS 28	
4.5.1	REGISTRO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.	28
4.5.2	DOCUMENTO PÚBLICO EN MEDIO ELECTRÓNICO.	28
4.5.3	NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.	28
4.5.4	ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.	28
4.5.5	ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.	29
4.5.6	EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.	29
4.5.7	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.	29
4.5.8	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.	29
4.5.9	PRUEBA DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES DE DATOS.	29
4.5.10	SESIONES VIRTUALES.	30
4.6	AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.	30
4.6.1	BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS.	30
4.6.2	TRAMITE DEL CIUDADANO(A)	30
4.6.2.1	TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL SERVIDOR(A) ENCARGADO DE LAS P.Q.R.S.	35
4.7	BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA BPP. 35	
5	RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)	35
5.1	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)	36
5.2	ANEXOS AL PRESENTE MANUAL.	37

1 CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público de manera en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Bpp debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Biblioteca Público Piloto de Medellín, 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 y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias de la Biblioteca y el alcance de su labor.

2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIOS

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 (a).

2.1 CONFIABLE

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), 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.

2.2 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.

2.3 DIGNO:

Que la atención al ciudadano(a) 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 el ciudadano(a) mismo.

2.4 EFECTIVO:

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada por quien la solicita.

2.5 OPORTUNO:

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

2.6 INFORMATIVO:

La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Bpp, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

2.7 ACTUAL:

La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

2.8 ADAPTABLE:

La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

2.9 SOLIDARIO:

El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Bpp deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

2.10 RESPONSABLE:

El servidor público o contratista de la Bpp, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(as), 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(a) 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.

3 IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A).

El grupo de Servicios al Público, así como los demás servidores públicos y contratistas de la Bpp deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).



Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros, o quien atiende a un ciudadano de manera irrespetuosa, vulnerando los derechos que le asisten al ciudadano (a).

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) 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(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como:

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(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

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

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (AS)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín, cuenta con un grupo de Servicios al Público encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios o por contratistas de la Entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, mediante procedimientos de evaluación y retroalimentación.

Ahora bien, la atención en la Bpp comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso

del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Entidad.

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

3.1.1 PUESTO DE INFORMACIÓN Y VIGILANCIA Y RECEPCIÓN

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar por parte de éstos, preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

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(as), 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.

3.1.1.1 PROTOCOLO

- ✓ Dar saludo de bienvenida.
- ✓ Efectuar la revisión de pertenencias.
- ✓ Despedir al ciudadano(a).
- ✓ En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

3.1.2 INGRESO

La persona del puesto de vigilancia, en el momento en que el ciudadano(a) ingresa, debe prestar una atención con amabilidad y debe indicarle que se dirija en primera instancia al puesto de Recepción.

3.1.3 RECEPCION

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad. Se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

3.1.3.1 PROTOCOLO

- ✓ Dar la bienvenida al ciudadano(a), hacer contacto visual con éste y mostrar respeto, diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido....), que servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- ✓ Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano(a).

- ✓ Recibir sus pertenencias y ubicarlas en los casilleros destinados para ello (únicamente si se dirige para sala general y para sala Antioquia).
- ✓ Entregarle al ciudadano(a) el respectivo ficho, adhesivo, carnet o similar, con el que se identificará sus pertenencias.
- ✓ Indicarle que acto seguido, y dependiendo del servicios requerido, a dónde debe dirigirse.
- ✓ Cuando el ciudadano(a) se retire, se le recibirá prontamente el ficho, adhesivo, carnet o similar y sin excepción despedirse, independiente de la respuesta encontrada por el ciudadano(a).
- ✓ 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.

3.1.4 SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS DEL GRUPO DE SERVICIOS AL PÚBLICO

El grupo de Servicios al Público deberá observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

3.1.4.1 PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del grupo de Servicios al Público de la Bpp² debe ser sobria, discreta, generar tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos(as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

3.1.4.1.1 PROTOCOLO

- ✓ En caso de requerir uniforme, o prenda distintiva de la Bpp, se portará de manera ordenada y limpia.
- ✓ La ropa debe estar limpia.
- ✓ Usar siempre, sin excepción, el carnet que los identifica como servidores o contratistas de la Bpp.
- ✓ Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- ✓ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- ✓ Las servidoras y contratistas nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

3.1.4.2 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(a); 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.

² Dentro del marco de los Derechos Fundamentales, establecidos por la Constitución Política de Colombia de 1991.

- ✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se deben 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, esferos, 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(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos y demás elementos que lo requieran.

3.1.4.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Ofrecer a los ciudadanos(as) de la Bpp un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- ✓ Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- ✓ Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilizar los primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Hacer que los últimos segundos de atención, cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

3.1.4.3.1 EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN

EVENTO 1

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a) o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- ✓ Explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

EVENTO 2

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra oficina, área o dependencia, o por alguno de los servidores o contratistas que no se encuentre disponible en este momento, establezca contacto con el servidor o contratista de la División de Servicios al Público e infórmele el nombre del ciudadano (a), el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano(a) el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

EVENTO 3

Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Explique la razón de la demora
- ✓ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Finalice el contacto adecuadamente.
- ✓ Retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención.
- ✓ Pregunte al ciudadano(a) si "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradezca al ciudadano (a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).

EVENTO 4

Si la pregunta del ciudadano (a) debe ser respondida por servidores, servidoras o contratistas de un área diferente al grupo de Servicios al Público, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano(a) o de suministrar la información a la persona del grupo especial de atención al ciudadano (a).

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(a) con el servidor o contratista responsable de la información, logrando así un filtro de calidad.

3.1.4.3.2 ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y contratistas de la Bpp deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- ✓ Actitud amable
- ✓ Respeto
- ✓ Comprensión
- ✓ Trato equitativo

- ✓ Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- ✓ Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- ✓ Cumpla con su horario de trabajo.
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- ✓ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- ✓ Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- ✓ No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ✓ La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- ✓ Tenga prudencia al comer o masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- ✓ No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- ✓ Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano(a) no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

3.1.4.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- ✓ 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(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

3.1.4.4.1 EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN

EVENTO 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano(a) espere:

- ✓ Explíqueme la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano(a) 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(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano(a) su número telefónico y dígame que lo llamará.
- ✓ Si el ciudadano(a) acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíqueme cómo va su gestión.

EVENTO 2

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- ✓ Explique al ciudadano(a) la razón para transferir la llamada.
- ✓ Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- ✓ Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- ✓ La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
- ✓ Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Termine la llamada adecuadamente:

- ✓ Resúmale al ciudadano(a) 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(a) colgar primero.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).

3.1.4.4.2 OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la Bpp, éstos(as) 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 o ciudadana 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 sonrío al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

3.1.4.5 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

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/>

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(as), quienes a su vez, de forma automática, reciben un mensaje de confirmación: “Muchas gracias, su solicitud fue enviada correctamente”.

A su vez, un servidor 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(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano(a) 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(as).
- ✓ Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), 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.
- ✓ Como se evidenciará en capítulo adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario se podría incurrir en vulneración del Derecho de Petición.

3.2 ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

3.2.1 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) 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(as) del común nacionales y extranjeras.

Por esta razón, estos ciudadanos(a) 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(a) 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(a) 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 grupo de Servicios al Público se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) 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 del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema al servidor público o Jefe de Dependencia o División Superior, según el orden jerárquico, para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- ✓ Nunca le pida al ciudadano(a) 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(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) 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(a).

3.2.2 PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) 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, el grupo de Servicios al Público, debe observar el siguiente procedimiento:

- ✓ Ofrecer disculpas al ciudadano(a) 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(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- ✓ Indíquele al ciudadano(a) 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(a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- ✓ Agradezca al ciudadano(a) 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.

3.2.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES Y OTRAS PERSONAS EN SITUACIÓN O CON CONDICIÓN ESPECIAL.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012³, los servidores(as), y contratistas del grupo de Servicios al Público, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de Recepción, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

- ✓ Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula:
- ✓ "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?; o: "Bienvenido a la biblioteca, en qué le puedo servir".
- ✓ Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- ✓ Averiguar el servicio requerido.
- ✓ Usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.
- ✓ Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a).
- ✓ Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Bpp, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor(a) o contratista de la Bpp, o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral 3.1.4.3.1. del ítem de atención personalizada.
- ✓ Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas Colombiana o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- ✓ Permanezca siempre al lado del ciudadano(a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

³ **Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública**

Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.



4 TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 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.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del Derecho de Petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el Derecho de Petición.

Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas de la Biblioteca Pública de Medellín, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

4.1 TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS

Toda persona tiene derecho de 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 el grupo de Servicios al Público y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, de ser necesario, y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlos a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal y se descargue finalmente del sistema.

4.1.1 PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Comisión, 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, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo 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 PQRS 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 (a) 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(a), 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 remisorio al peticionario.

4.1.2 MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del Derecho de Petición los ciudadanos (as) de la Bpp podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ✓ Reconocimiento de un derecho,
- ✓ Solicitud de resolver una situación jurídica,
- ✓ Solicitud de prestar un servicio,
- ✓ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista de la Bpp deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de la Bpp no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

4.1.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.

2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano(a) incumple con estas dos exigencias del Derecho de Petición, los servidores públicos y contratistas de la Bpp estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos y contratistas están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del Derecho de Petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

4.2 REGLAMENTACIÓN Y ESPECIFICIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

4.2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.

Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o por escrito.

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 962 de 2005 (por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos), toda persona además podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga la BPP, como el correo electrónico, el fax, página web, redes sociales y el Sistema de atención al ciudadano.

Las peticiones escritas pueden ser presentadas directamente, o por correo certificado y en tal caso se recibirán en la Oficina de Servicios al Público, Gestión Documental de la BPP o según corresponda. Las peticiones enviadas a través de correo o cualquier medio tecnológico, serán radicadas por medio de la wamp, con el fin de que las mismas sean remitidas al Área o Dependencia que le corresponda.

Las peticiones verbales se recepcionarán por el servidor(a) o contratista competente, por sus inmediatos subalternos, por la oficina de Servicios al Público, o por el área de gestión documental, según sea el caso.

4.2.2 CONTENIDO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda petición deberá contener por lo menos:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.

- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Las peticiones verbales procederán cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir o cuando así lo requiera el interesado. Cuando la petición sea verbal la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

4.2.3 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.

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.

Las autoridades podrán 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 por su diseño 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, autenticada 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. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

4.2.4 REPRESENTACION.

Las personas naturales podrán ejercer su derecho de petición por sí mismas, o a través de apoderado y las personas jurídicas lo harán a través de sus representantes legales, quienes podrán otorgar poder. Los apoderados que actúen en representación de las personas, tanto naturales o jurídicas, deberán ser abogados inscritos ante el Consejo Superior de la Judicatura.

No obstante, cualquier persona natural o jurídica podrá delegar en cualquier persona el acto de notificación, mediante poder, el cual no requerirá presentación personal. En tal caso el delegado solo estará facultado para recibir la notificación, y toda manifestación que haga en relación con el acto notificado se tendrá, de pleno derecho por no realizada, y las demás actuaciones deberán efectuarse en la forma en que se encuentre regulado el derecho de postulación en el correspondiente trámite administrativo.

Se exceptúa de lo señalado anteriormente la notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social.

4.2.5 PETICIONES INCOMPLETAS.

Cuando a una petición o consulta, no se le adjunten los documentos o informaciones necesarias para resolverla, en el acto de recibo se le indicará al peticionario lo que faltare; si insiste en que se radique se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron realizadas.

De la misma forma se procederá cuando el solicitante no informe sus nombres completos, identificación, la dirección de notificación, o la dirección de correo electrónico o fax, donde recibirá respuestas.

4.2.6 INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.

Si las informaciones que proporcione el interesado, no son suficientes para resolver la petición, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta.

4.2.7 DESISTIMIENTO TACITO.

En virtud del principio de eficacia, cuando la BPP constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de

reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4.2.8 DESISTIMIENTO EXPRESO.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

4.2.9 CITACION A TERCEROS.

Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la BPP, resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en los resultados de la decisión o afectados con la misma, se les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose **de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio** masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en los archivos de la BPP.

4.2.10 TERMINO PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.

El funcionario competente para resolver las peticiones debe dar respuestas de las mismas dentro de los siguientes términos.

1. Como regla general, el Derecho de Petición en interés general o particular, se deberá resolver dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo por la BPP.
2. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la BPP en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Si la petición ha sido verbal, su respuesta podrá darse y comunicarse, en la misma forma al interesado.

4.2.11 IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER LAS PETICIONES DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.

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

4.2.12 FALTA DE COMPETENCIA.

Si la BPP a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

4.2.13 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

4.2.14 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

4.2.15 PETICIONES DE INFORMACIONES ANÁLOGAS.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la BPP podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

4.2.16 RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

De acuerdo con la Ley y normas reglamentarias, cada Dependencias competente de la BPP, una vez radique la respuesta en la Oficina de Gestión Documental, deberá comunicar o notificar las respuestas a los derechos de petición, de conformidad con lo siguiente:

- ✓ Las respuestas a peticiones de interés general o particular se comunicarán al solicitante por cualquier medio eficaz, sin perjuicio de la publicación de los actos administrativos de carácter general que llegaren a expedirse, teniendo en cuenta los términos fijados para cada una de ellas.
- ✓ Las respuestas a solicitudes verbales podrán darse inmediatamente y comunicarse de la misma forma como se presentaron. Si a solicitud del interesado se expidiere constancia escrita de la solicitud verbal, la respuesta se podrá dar verbalmente en el acto, o por escrito dentro del término legal
- ✓ Las respuestas a consultas y solicitud de conceptos y demás respuestas que no impliquen una decisión que ponga término a una actuación administrativa se comunicarán al solicitante.
- ✓ Las comunicaciones se remitirán por correo a la dirección informada por el interesado, en caso de que éste la solicite, dicha comunicación será enviada al correo electrónico o por fax por él informados.
- ✓ Cuando en la solicitud no se identifique el peticionario, o no se indique su dirección o medio por el cual pueda hacerse llegar las comunicaciones, la respuesta se radicará quedando disponible para ser reclamada por el peticionario en el organismo o dependencia que dio respuesta a la misma, Si después de transcurridos 6 meses después de proferida la respuesta, no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.
- ✓ Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la BPP, la entidad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

4.3 REGLAS ESPECIALES PARA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL O PARTICULAR, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS

4.3.1 REGLAS ESPECIALES PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL O PARTICULAR, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTA.

- ✓ Todas las solicitudes escritas serán radicadas en la oficina de Gestión Documental dispuesta para ello en el Área Administrativo de la BPP.
- ✓ Una vez radicadas el funcionario a cargo las clasificará, asignará y distribuirá al funcionario, organismo o Dependencia competente, indicándole el término que de acuerdo a la Ley se cuenta para dar respuesta.
- ✓ Las peticiones serán remitidas al funcionario del nivel Directivo titular de la División y de las áreas que competentes, para que al interior de cada Dependencia, Área o extensión, se imparta el trámite respectivo. Dichos funcionarios serán los responsables de la respuesta a la petición.

- ✓ Una vez efectuado el estudio y análisis de las peticiones, el funcionario competente procederá a emitir la correspondiente respuesta, con sujeción a los términos establecidos por la ley.
- ✓ Cuando de conformidad por las normas especiales, la petición deba tener otro procedimiento, deberá comunicarse al peticionario, dentro del término previsto para resolver los derechos de petición, que su solicitud se someterá a los trámites y términos previstos en dichas normas.
- ✓ Elaborada la respuesta por parte del funcionario competente será radicada en la oficina de Gestión Documental, procediéndose a su comunicación, notificación o publicación, según corresponda, a través del mismo funcionario encargado, y se enviará por el medio más eficaz o el que corresponda según la petición.
- ✓ En caso de consulta del estado de la petición, la Oficina de Gestión Documental, informará sobre el mismo.

4.4 REGLAS ESPECIALES PARA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS DE DOCUMENTOS CON CARÁCTER RESERVADO

4.4.1 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

4.4.2 RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

4.4.3 INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos con carácter de reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

4.4.4 INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

4.4.5 ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por los funcionarios de la BPP como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

4.4.6 REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

4.4.7 PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.

Cuando una autoridad formule una petición de información a la PBB, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 15 de la presente Resolución.

4.4.8 FALTA DISCIPLINARIA.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

4.5 REGLAS ESPECIALES PARA LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

4.5.1 REGISTRO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Toda persona tiene el derecho de actuar ante la BPP utilizando medios electrónicos, caso en el cual 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.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

4.5.2 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.

4.5.3 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.

4.5.4 ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.

La BPP, en el ejercicio de sus funciones, podrá emitir válidamente actos administrativos por medios electrónicos siempre y cuando se asegure su autenticidad, integridad y disponibilidad de acuerdo con la ley.

4.5.5 ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.

Cuando el procedimiento administrativo se adelante utilizando medios electrónicos, los documentos deberán ser archivados en este mismo medio. Podrán almacenarse por medios electrónicos, todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

La conservación de los documentos electrónicos que contengan actos administrativos de carácter individual, deberá asegurar la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, y registrar las fechas de expedición, notificación y archivo.

4.5.6 EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.

El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado digitalmente por el área encargada designada por la BPP, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación cuando se requiera.

La BPP conservará copias de seguridad periódicas que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.

4.5.7 DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.

La PBB 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.

4.5.8 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa, cada uno de los funcionarios de la BPP a cargo deberá:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

4.5.9 PRUEBA DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES DE DATOS.

Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por los funcionarios de la BPP para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción.
2. Cuando fallen los medios electrónicos de la BPP, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

4.5.10 SESIONES VIRTUALES.

Los Comités, Brigadas de Emergencia, Comisión de Personal, grupos, Consejo Directivo, y demás organismos existentes en la BPP, podrán deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado por ese mismo medio con los atributos de seguridad necesarios.

4.6 AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada "PQRS", atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

4.6.1 BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS

Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS vía internet y telefónica, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRS en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan los funcionarios y contratistas relacionados con el servicios al público, de igual manera posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.

4.6.2 TRAMITE DEL CIUDADANO(A)

Cuando el ciudadano(a) entra a la página de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, al link determinado para PQRS, se le informa que



Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina



podrá realizar las sugerencias, quejas y reclamos para mejoría de nuestra Biblioteca y así seguir mostrándote todas las facilidades que te ofrece la Biblioteca Pública Piloto para usted nuestro usuario.

Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos: nombre, apellidos, teléfono, celular, correo electrónico y mensaje.

Agotado este paso, y después de presionar el botón de “Enviar”, el sistema automáticamente envía el mensaje redactado por el ciudadano(a), al correo electrónico de Servicios al Público: servicios@bibliotecapiloto.gov.co

Página Web: www.bibliotecapiloto.gov.co

Ver cuadros adjuntos:

- 1: [Comunícate con nosotros](#)
- 2: [Lineamientos de uso para el servicio de Referencia en Línea](#)
- 3: [Sub menú Quejas, sugerencias y comentarios](#)
- 4: [Formulario para diligenciar por el usuario\(a\)](#)
- 5: [Recuadro de acceso a servicio en línea](#)
- 6: [Ventana de referencista en línea](#)
- 7: Respuesta automática al dar click en “enviar”

Cuadro1:

The screenshot shows the website header with the logo and navigation menu. The navigation menu includes: Inicio, Conoce la biblioteca, Nuestros servicios, Agenda cultural, Buscadores en línea, Canal en vivo, Nuestras redes y blogs, and Comunícate con nosotros. A red arrow points to the 'Comunícate con nosotros' link. Below the navigation menu, there is a section titled 'Comunícate con nosotros' with a list of services: Quejas, sugerencias y comentarios; Preguntas frecuentes; Directorio telefónico; and Directorio correos electrónicos. Below this list, there is a paragraph of text: 'Aquí podrás realizar las sugerencias, quejas y reclamos para mejoría de nuestra Biblioteca y así seguir mostrándote todas las facilidades que te ofrece la Biblioteca Pública Piloto para usted nuestro usuario.'

Cuadro 2:

Comunícate con nosotros

Aquí podrás realizar las sugerencias, quejas y reclamos para mejoría de nuestra Biblioteca y así seguir mostrándote todas las facilidades que te ofrece la Biblioteca Pública Piloto para usted nuestro usuario.



Lineamientos de uso para el servicio de Referencia en Línea. 

Dirección: Cra 64 # 50-32
Teléfono: (574) 460 0590
Fax: (574) 460 0592
Correo Electrónico: comunicaciones@bibotecapiloto.gov.co
Medellín - Colombia

Horario:
Lunes a viernes: 8:30 a.m a 7:00 p.m.
Sábados: 9:00 a.m a 6:00 p.m.

Cómo llegar:

En Metro:
Estación Suramericana, línea B.

En bus:
Santra Belén, Circular Coonatra, San Cristóbal, Robledo, Laureles, Blanquedal, Bello, Floresta Estadio Boston

Rutas que pasan por el SENA:
Guayabal, Copacabana, Bello, Itagüí, San Antonio de Prado, Circular Sur.

Sitio Web: www.bibotecapiloto.gov.co

Cuadro 3:



bppo
Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina
Medellín - Antioquia, martes, 25 de marzo de 2014

Redes Sociales
  

Inicio | Conoce la biblioteca | Nuestros servicios | Agenda cultural | Buscadores en línea | Canal en vivo | Nuestras fiestas y blogs | Comunícate con nosotros



- Quejas, sugerencias y comentarios 
- Preguntas frecuentes
- Directorio telefónico
- Directorio correos electrónicos

Comunícate con nosotros

Aquí podrás realizar las sugerencias, quejas y reclamos para mejoría de nuestra Biblioteca y así seguir mostrándote todas las facilidades que te ofrece la Biblioteca Pública Piloto para usted nuestro usuario.

Cuadro 4:

Quejas, sugerencias y comentarios

Dejanos tus comentarios en este formulario.

Nombre:

Apellidos:

Teléfono:

Celular:

Correo Electrónico:

Mensaje:



O dar el siguiente paso:

Haciendo clic en el recuadro pequeño azul de acceso a servicio en línea

Cuadro 5:

Inicio | Contáctenos | Nuestra misión | Aprendizaje cultural | Búsquedas en línea | Canal en redes | Nuestros libros y blogs | Comuníquese con nosotros

- Quejas, sugerencias y comentarios
- Preguntas frecuentes
- Directorio telefónico
- Directorio correos electrónicos

Comuníquese con nosotros

Aquí podrá realizar las sugerencias, quejas y reclamos para mejorar de nuestra Biblioteca y así seguir brindándole todas las facilidades que le ofrece la Biblioteca Pública Piloto para usted nuestro usuario.

Comuníquese de inmediato con el servicio de Referencia en línea.
Dirección: Cra. 65 # 50-32
Teléfono: (574) 458 8590
Fax: (574) 460 6592
Correo Electrónico: comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co
Medellín - Colombia

Horario:
Lunes a viernes: 8:30 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Cuadro 6:

Cuadro 7:

4.6.2.1 TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL SERVIDOR(A) ENCARGADO DE LAS P.Q.R.S.

Es la persona encargado(a) de revisar las solicitudes que ingresan diariamente los ciudadanos(as) por el portal, de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo. Entre sus funciones se encuentran las de responder solicitudes, modificar datos, exportar e importar archivos planos de las solicitudes, entre otras relacionadas con su función.

4.7 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA BPP.

El sistema de atención al ciudadano(a) de la Bpp está diseñado pensando en el logro de su satisfacción, con independencia de que el resultado final de la gestión iniciada por éste en la Bpp, le resulte favorable o desfavorable a sus intereses. Los diferentes canales de atención permiten contar con información en tiempo real respecto de la tipología de las solicitudes, recurrencia de las mismas, condición de quien la interpone, entre otras.

Mediante los diferentes mecanismos de atención se puede agilizar y controlar adecuadamente el proceso de grabación de información, minimizando las inconsistencias.

5 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano(a) ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano(a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Se contará con un buzón de sugerencias (ver imagen adjunta) que deberá ser revisado cada ocho días, con el fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la Bpp.

Buzón de sugerencias:



5.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la Bpp debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad (ver imagen de Formato 1 adjunta).



bpp
Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina

Formato 1

Alcaldía de Medellín

Para la Biblioteca es importante su opinión.

Me encuentro: Fecha: _____

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

Porque:

Sugerencias:

Nombre del Funcionario que lo atendió:

Objeto de la visita:

Si requiere ampliar su información, por favor solicite el formato número 2

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- ✓ Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ✓ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ✓ Por la amabilidad y buen trato recibido.
- ✓ Por la claridad en el alcance de las funciones de la Bpp.
- ✓ Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la Bpp.

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Bpp e incrementando la credibilidad institucional.

5.2 ANEXOS AL PRESENTE MANUAL

- Formato de Plantilla de Control de apertura de Buzón de sugerencias
- Formato de monitoreo de las PQRS