



## POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

**OBJETO:** Gestionar de manera eficiente, oportuna y en corresponsabilidad con las dependencias, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de garantizar la mejora en los servicios prestados por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

**ALCANCE:** Inicia con la recepción de solicitudes y finaliza con la entrega de la respuesta de la PQRSD al ciudadano, de conformidad con los términos establecidos por la normatividad vigente.

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y la normativa vigente que para ella se vaya estableciendo.

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

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

**QUEJA:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento de los servidores públicos o contratistas de la Entidad o con la insatisfacción frente a un trámite o servicio solicitado.

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

**SUGERENCIAS:** Propuesta presentada por un usuario para insinuar de manera verbal o escrita el mejoramiento de un proceso o servicio o complementar el mismo.

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

**CANALES DE ATENCION:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Biblioteca Pública Piloto a través de los cuales el ciudadano, puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e interponer recursos, estos canales son:





POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

**Canal Presencial:** Es el mecanismo mediante el cual el ciudadano se interrelaciona de manera directa con los servidores públicos y contratistas, cuando acceden a las filiales o a la biblioteca pública piloto central, ya sea para acceder algún trámite o servicio o para interponer un derecho de petición o revisar el estado de una respuesta.

cualquier mecanismo que genere contacto directo con el personal de la Biblioteca, cuando accede a la prestación de algún servicio, producto o trámite.

**Canal Telefónico:** Mecanismo que permite establecer un contacto con el ciudadano, mediante un servicio telefónico, para la recepción de PQRSD, realización de algún trámite o solicitud de algún servicio en especial.

**Canal Virtual:** Mecanismos referidos a medios electrónicos, como el sitio web que permite dar línea sobre trámites y servicios que presta en la Biblioteca Pública Piloto o receptionar PQRSD.

**Buzones de Sugerencias:** Mecanismo por el cual se invita a los usuarios y a la ciudadanía, a presentar sus PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias) que consideren oportunas a través de este medio.

#### **MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION**

**DERECHO DE PETICION:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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

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





POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

### **TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR Y COMPETENCIA**

- Todas las solicitudes escritas serán radicadas en la oficina de Gestión Documental dispuesta para ello.
- Una vez radicadas, el servidor a cargo las clasificará, asignará y distribuirá al servidor, área o dependencia competente, indicándole el término que de acuerdo con la Ley se cuenta para dar respuesta.
- Una vez efectuado el estudio y análisis de las peticiones, el servidor público 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 interesado, 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 servidor competente será radicada en la oficina de Gestión Documental, procediéndose a su notificación o publicación, según corresponda, a través del mismo servidor encargado y se enviará por el medio más eficaz o el que corresponda según la petición.
- En caso de que el ciudadano quiera revisar el estado de su PQRSD y aún no se tenga respuesta definitiva, la Oficina de Gestión Documental la redireccionará a la subdirección correspondiente.

**TERMINO PARA RESOLVER LAS PQRSD:** 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. 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 BPP 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.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta con relación a la materia de su cargo deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos por la ley señalada, la BPP deberá informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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.

**Alcance de los conceptos:** De conformidad con la normativa vigente, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.





POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

En caso de que el ciudadano requiera copia de documentos que reposen en la BPP, el precio de estas no podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**PRESENTACION DE LAS PETICIONES:** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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

Si éste 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 y dejando constancia en la gestión documental institucional.

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

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

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

**COMPETENCIA:** Serán los servidores públicos de la Biblioteca Pública Piloto los responsables de atender las PQRSD que lleguen a sus respectivas áreas.

**PARÁGRAFO FALTA DE COMPETENCIA:** Si la Entidad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco 5 días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

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

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

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**CONTENIDO DE LAS PETICIONES:** Toda petición deberá contener, por lo menos:



POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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 tratamiento de los datos personales de cualquier persona con la cual LA BIBLIOTECA PUBLICA PILOTO tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia y en virtud de su condición establecimiento público del orden municipal.

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 cuando fuere el caso.

La BPP debe 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda 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, se reactivará el término para resolver la petición.

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, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, 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.

**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 la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público. En los casos que se requiera se expedirá resolución motivada.



POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

**PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS:** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane

**ATENCION PRIORITARIA:** Serán Peticiones prioritarias para la Biblioteca Pública Piloto aquellas que busquen el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, para lo cual deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio que convoca.

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 adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**RESPUESTA A LAS PETICIONES:** De acuerdo con la Ley y normas reglamentarias, cada área o servidor competente de la Entidad, una vez radique la respuesta en la Oficina de Gestión Documental, deberá comunicar o notificar las respuestas a las peticiones, 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 expidiera constancia escrita de la solicitud verbal, la respuesta se podrá dar verbalmente en el acto, o por escrito dentro del término legal y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 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.



POLÍTICA DEL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.

- La Entidad deberá garantizar la igualdad de acceso a la misma, asegurando mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

**PARAGRAFO PETICIONES DE INFORMACIONES ANÁLOGAS:** Cuando más de diez (10) usuarios formulen peticiones de información análogas, la Entidad 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.

**TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS DE DOCUMENTOS CON CARÁCTER RESERVADO:** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- 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.
- 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.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Proyectó: Paula Duque.

Aprobó: Vanessa Ospina, Secretaria General.