



**RESOLUCION 201740167**

(septiembre 13 de 2017)

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA UN NUEVO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SE ESTABLECE LA POLÍTICA DEL MANEJO INTERNO PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA.**

La Directora General de La Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Constitución y demás normatividad que regula las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y

**CONSIDERANDO**

1. Que mediante resolución 055 del 19 de mayo de 2014, la Biblioteca Pública Piloto, adoptó su Manual de atención al ciudadano y el trámite interno para las PQRS y teniendo en cuenta que hay una nueva legislación vigente para estos asuntos que merecen una actualización y cambio en los términos, se hace necesario la actualización y la adopción de los mismos por un nuevo acto administrativo.
2. Que teniendo en cuenta la estrategia y la política pública de Gobierno en Línea dada por el Gobierno Nacional con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión estatal y la apertura de espacios de participación para el ciudadano, propiciándoles un gobierno más cercano y eficiente, se hace necesario adoptar un manual de atención al ciudadano con el fin de darle a conocer nuestros centros y canales de atención para el ciudadano.
3. Que de igual manera el modelo de Gobierno en línea aparte de desarrollar la implementación de un modelo de tecnología adecuado implica para las entidades la alineación de actividades con otros temas esenciales de la gestión pública en Colombia, como lo son: Plan anticorrupción y Mapa de Riesgos, la Política del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y la Política de Archivo y Gestión Documental, entre otras. Es así como el Manual de atención al ciudadano y la política interna para el trámite de las PQRS nos permiten darle cumplimiento a esta materia.
4. Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución de las mismas.
5. Que el numeral 19 del artículo 34 de la ley 734 de 2002 (Código único Disciplinario) dispuso como deber de todo servidor público "Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad" apuntando así al Manual de atención al ciudadano y a la política de PQRS que nos regirá a partir de su publicación.
6. Que el inciso primero del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece, en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de resolver las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
7. Que de conformidad con el artículo primero de la ley 1755 de 2015, es un deber de la entidad reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda

Página 1 de 2



 <p><b>Biblioteca Pública Piloto</b> de Medellín para América Latina</p>	<p><b>RESOLUCIÓN</b></p>	<p>DG100-FT-DE-01</p> <p>· Versión 01</p> <p>Fecha: 2016/04/15</p>
--	--------------------------	--

RESOLUCIÓN No. 201740167. (2017/09/13)

responder y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

8. Que los artículos 12 y 13 del decreto 019 de 2012 (anti trámite) dispuso la atención especial que debe brindarse a cada persona por su condición particular.
9. Que, de conformidad con lo expuesto, es necesario expedir la Política interno del trámite para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con su respectivo protocolo adoptado para tramitar respectivamente las que se presentan en la entidad. Igualmente, la adopción del Manual de atención al ciudadano.

## RESUELVE

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 1:** Adoptar el nuevo Manual de atención al ciudadano con fecha de septiembre de 2017 y establecer la nueva Política del Manejo interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

**ARTICULO 2:** Deróguese la resolución 055 del 19 de mayo de 2014 y todas las disposiciones que sean contrarias a la publicación de este Manual de atención al ciudadano y la política de trámites de PQRSD.

**ARTICULO 3:** Hará parte integral de esta resolución, el manual de atención al ciudadano, la Política de PQRSD, el Protocolo de atención de la BPP que regula la atención y respuesta interna de estas. Las cuales hacen parte integral como anexo de esta resolución.

**ARTICULO 4:** la vigencia del Manual de atención al ciudadano y la política de trámite de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), tendrán vigencia a partir de la publicación de esta resolución.

### PUBLIQUESE Y CUMPLASE

  
**SHIRLEY MILENA ZULUAGA COSME**  
**DIRECTORA GENERAL**

Elaboró: Paula Duque-abogada contratista  
Revisó: Vanessa Ospina-Secretaria General

Página 2 de 2