Objeto: Gestionar de manera eficiente, oportuna y en corresponsabilidad con las dependencias, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en los servicios prestados por la entidad de acuerdo con la normatividad vigente y conforme a la política de operación y los lineamientos institucionales.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se deben observar los plazos legales contenidos en la

Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Bpp.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Mediante el ejercicio del Derecho de Petición los usuarios de la entidad podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

* Recibir una respuesta en un término legal y oportuno.
* Solicitar que les sea resuelta una situación.  Solicitar la prestación de un servicio.
* Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
* Formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones e interponer recursos.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

* Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
* Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal, una vez sea requerido por el funcionario el cual deberá determinar los requisitos a subsanar.
* Dirigir solicitudes respetuosas.
* Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
* Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

CENTRALIZACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA:

La administración de los registros, datos, información, ruta, distribución desde el momento de la recepción hasta el cierre, estará bajo la responsabilidad del área de Gestión Documental de la Entidad y el seguimiento y cumplimiento a los tiempos establecidos para la respuesta estará a cargo del servidor competente.

TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN, PQRSDF

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 Entidad se le dará este tratamiento por todos los servidores públicos competentes para suministrar la respuesta al usuario.

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los usuarios, se deben imprimir, de ser estrictamente 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.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la Entidad cuenta con un canal virtual en el sitio web http://www.bibliotecapiloto.gov.co/.

En dicho canal, en el icono de PQRSD el ciudadano deberá registrar la siguiente información:

Nombres

Apellidos

Email

País

Ciudad

Mensaje

Paso1

El portal o página web de la Entidad recibirá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos y dará respuesta del mismo a través de este canal.

Paso2

A su vez, un servidor del área de Gestión Documental se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto al servidor o dependencia que corresponda. En el evento en el que falte información se le solicita al usuario por el mismo medio la ampliación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones.

Paso3

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

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

* Hay que asegurar que las áreas o dependencias de la Entidad genere la respuesta en el menor tiempo posible y las remitan por el mecanismo virtual a Gestión Documental,
* Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
* En las respuestas que se brinden a los usuarios se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario se podría incurrir en vulneración del Derecho de Petición.

PLAZO PARA RESOLVER LAS

SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS:

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.

1. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta con relación a la materia de su cargo deberán 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.

1. Si la petición ha sido verbal, su respuesta podrá darse y comunicarse, en la misma forma al interesado.

La Entidad 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 Entidad no es la competente para resolver la solicitud del usuario, lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el usuario obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

REGLAMENTACIÓN Y

ESPECIFICIDADES DEL

 DERECHO DE PETICIÓN

PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o por escrito.

Peticiones verbales

El servidor público de la Entidad deberá, si el ciudadano lo solicita, dejar constancia escrita de ello.

En ningún caso los servidores podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el usuario insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberá requerirse al ciudadano para su complementación.

Peticiones electrónicas o virtuales

Toda persona, además, podrá presentar peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga la Entidad, como el correo electrónico, página web, redes sociales, y los demás que apliquen para la misma.

Las peticiones enviadas a través de correo o cualquier medio tecnológico, serán remitidas desde el área de Gestión Documental, al área, dependencia o servidor público que le corresponda.

Peticiones escritas

Las peticiones escritas pueden ser presentadas directamente, o por correo certificado o por medio electrónico en la página web de la Entidad, el cual estará monitoreado desde el área de Gestión Documental.

CONTENIDO

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

1. 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.

1. 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.

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

La entidad dará 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 interesado de la medida solicitada, la Entidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para remediar o prevenir dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

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 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 hacérsele 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.

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.

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 que impiden la entrega de información o documentos 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 la normatividad.

En caso de insistencia del solicitante se procederá conforme lo establece la normatividad vigente.

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.

ALCANCE DE LOS CONCEPTOS

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

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.

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

mercado

FALTA DISCIPLINARIA

 La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas al no resolver dentro de los términos legales, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente”.

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 la normatividad vigente.

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

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

La Entidad podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que la persona interesada, o peticionario, haya aceptado este medio de notificación o informado su correo electrónico para tal fin.

TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR

ELSERVIDOR(A) ENCARGADO DE LAS

P.Q.R.S.D.F

Es el servidor encargado de revisar las solicitudes que ingresan diariamente los usuarios por el portal, los buzones y de manera física en gestión documental

y de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente.

RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL

USUARIO

Al finalizar el procedimiento de atención al usuario 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, mediante un mecanismo ágil y pertinente diseñado por el área competente.

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

NOTA FINAL: En lo demás, se estará sujeto a lo establecido por la normatividad vigente.

**EXCLUSIONES:** No se consideran PQRSDF para la BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA – BPP-, la solicitud de conciliación extrajudicial ante Procuraduría Judicial, los traslados de las demandas que las personas radiquen ante el Archivo de la BPP, ni las demás solicitudes de orden legal que no contengan dentro de su texto la denominación “Derecho de Petición”.

De igual manera, se debe aclarar que el BUZON DE SUGERENCIAS que existe en las instalaciones de la BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA – BPP-, y en las Filiales se deberán abrir el primer día laboral del inicio de la semana, lo cual constará en un acta que deberá firmarse en señal de agotar el procedimiento por quién lo haga en la fecha y hora que corresponda, con el fin de seguidamente surtir el procedimiento que establezca para cada situación el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la entidad.

Elaboró: Aleida Patricia Hurtado, Claudia Elena Duque.

Revisó: subdirectores de los procesos, secretaria general.

Aprobó: Dirección General.