 Biblioteca DEPARTAMENTAL <small>Jorge Garcés Borrero</small>	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 1 de 20

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL
JORGE GARCÉS BORRERO

VERSIÓN 01

Aprobado mediante Comité Institucional de Gestión y desempeño



	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO.

TABLA DE CONTENIDO.	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	4
4. NORMATIVIDAD	4
→ 4.1 CONSTITUCIÓN POLITICA DE 1991	4
→ 4.2 LEYES	5
→ 4.3 DECRETOS	6
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
5.1 DEFINICIONES GENERALES.	7
5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	9
6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	10
6.1. TRÁMITES Y SERVICIOS	10
6.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).	12
6.3. CORRESPONDENCIA	16
6.4. GRUPO DE AMIGOS DE LA BIBLIOTECA (GAB)	16
6.5. GRUPOS FOCALES	16
6.6. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	17
6.7. PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.	17
7. CRONOGRAMA DE PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 3 de 20

1. INTRODUCCIÓN


Según el decreto 1499 de 2017 se requiere la documentación y la implementación de un plan de participación ciudadana como instrumento formal para garantizar la efectividad en los procesos de comunicación e interacción entre las entidades públicas y las comunidades ante las cuales prestan sus servicios. En este caso específico, reglamentar e institucionalizar las herramientas que le brinda la Biblioteca Jorge Garcés Borrero a la comunidad vallecaucana. Para que esta pueda ejercer un control y monitoreo constante, efectivo y oportuno sobre sus gestiones y funciones.

Dado que esta institución contribuye a la formación de ciudadanos competentes y participativos, comprometidos con el desarrollo integral de la región y el país. Es muy importante, entonces, contar con las observaciones de la ciudadanía, para así, poder mejorar nuestra gestión. Es por ello que la Biblioteca Jorge Garcés Borrero abre y genera espacios donde la comunidad vallecaucana en general pueda intervenir y aportar en la construcción, aplicación y control de las labores realizadas por la entidad.

En este documento podrá encontrar, los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la Biblioteca Departamental en pro del cumplimiento de las disposiciones normativas orientadas a garantizar los derechos de la ciudadanía y de sus grupos de interés. Además, el presente escrito también cuenta con toda la normatividad que rige este tipo de actividades, los horarios y mecanismos, que tanto digitales como presenciales, le brindan herramientas a la comunidad para poder tener una comunicación eficaz y directa con la institución.

2. OBJETIVO

Dar a conocer y educar a la comunidad vallecaucana en general sobre la existencia y el uso de los espacios de participación ciudadana con los que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero cuenta. Lo anterior para empoderar a la ciudadanía en el proceso de construcción y evaluación de los planes y proyectos que esta entidad adelanta. Espacios en los cuales estos grupos podrán ser participantes activos en la construcción y la normatividad que rige la entidad.

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 4 de 20

3. ALCANCE

El plan de participación ciudadana busca, como primera instancia, enseñarle a las y los ciudadanos y grupos de interés las herramientas con las que cuentan para ser partícipes de las dinámicas que la Biblioteca lleva a cabo como institución pública; como segunda instancia, incluir a la ciudadanía y grupos de interés dentro de la construcción y el diseño de las políticas, los planes y los programas que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero lleva a cabo.

4. NORMATIVIDAD

Normatividad conforme a la implementación del Plan de Participación Ciudadana.

→ 4.1 CONSTITUCIÓN POLITICA DE 1991


Artículo 1. "Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general".

Artículo 2. "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".

Artículo 13. "(...) el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados".

Artículo 20. "Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial"

Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 5 de 20

ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Artículo 40. “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.

Artículo 45. “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud”.

Artículo 79. “La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo”.

Artículo 95 No.5 “Deber ciudadano de participar. Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

→ 4.2 LEYES


Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.

Ley 190 de 1995 Artículo 58. “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.

Ley 393 de 1997. “Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento”.

Ley 472 de 1998. “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.

Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 6 de 20

atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.

Ley 720 de 2001. “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. Ley 734 de 2002 Nuevo código único Disciplinario”.

Ley 850 de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.

Ley 962 de 2005. “Ley Anti trámites 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”.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1450 de 2011. “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014”.


Ley 1474 de 2011. “Estatuto Anticorrupción por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 1712 de 2014. “Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental”.

→ 4.3 DECRETOS

Decreto 2232 de 1995. “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995”.

Decreto 1382 de 2000. “Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela. Decreto 1538 de 2005: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997” (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)”.

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 7 de 20

Decreto 2623 de 2009. "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano".

Decreto 19 de 2012. Decreto anti-trámites: Artículo 14. Prestación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales".

Decreto 2482 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración y de la planeación y gestión. Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1272 de 2011".

Decreto 2693 de 2012. "Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea. Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones".


Decreto 103 de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". Decreto 1499 de 2017: "Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015".

Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015"

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1 DEFINICIONES GENERALES.

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, ha dispuesto tanto para sus grupos de interés como para la ciudadanía en general, una serie de canales de comunicación, por medio de los cuales, podrán ejercer sus derechos.

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 8 de 20

→Acción de Tutela: Es la garantía que ofrece la Constitución de 1991 ("Decreto 2591 – Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política"), derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, puede aplicarse cuando se amenaza un derecho fundamental, bien sea por parte de una autoridad o por parte de particulares

→Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.


→Rendición de Cuentas: es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

→Consultas: es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta. Por ejemplo, asuntos técnicos especializados. A partir del envío de su solicitud tenemos treinta (30) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

→Petición de Información: es el Derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos información sobre lo solicitado. A partir del envío de su solicitud la Institución tiene quince (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

→Queja: es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados. A partir del envío de su solicitud tenemos (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

→Reclamo: oposición que se formula a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 9 de 20

una decisión; a partir del envío de su solicitud tenemos quince (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

→Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.


→Denuncia: la normatividad vigente sobre las denuncias anónimas estipula que éstas deben ajustarse a lo consagrado en el Código de Procedimiento Penal, Art. 29; en la Ley 190 de 1995, Art. 38 y Ley 24 de 1992, Art. 27, No. 1. No se admitirán las denuncias sin fundamento y las anónimas que no suministren pruebas o datos concretos que permitan encauzar la investigación, las que serán remitidas a los organismos que desarrollan funciones de policía judicial para que realicen las diligencias necesarias de verificación. En todo caso el denunciante podrá ampliar la denuncia.

→Sugerencia: es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. A partir del envío de su solicitud tenemos quince (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

→Teléfono: por este medio, la ciudadanía puede obtener información de manera oportuna sobre sus trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero lleva a cabo. Los números son: 6200400 de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm, sábados de 9:00 am a 6:00 pm y domingos y festivos de 10:00 am a 3:00 pm.

→Sitio web: está a la disposición de los grupos de interés el espacio de la plataforma digital. En este escenario podrán consultar toda la información referente a sus gestiones, información básica de la entidad, la normatividad, los trámites, los servicios, los programas, los proyectos y las políticas públicas que están promoviendo la participación ciudadana. El URL de la página de la institución para realizar todas las consultas y

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 10 de 20

procesos es la siguiente: <https://www.bibliovalle.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/solicitar-pqrd>.

→Redes sociales: para facilitar la comunicación directa y oportuna tanto con los grupos de interés como con la comunidad en general, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero informa sobre sus avances, noticias y actividades por medio de las siguientes plataformas:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- YouTube

→Correo electrónico: pqrd@bibliovalle.gov.co ha sido dispuesto para la recepción y pronta respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por parte de los grupos de interés y la ciudadanía en general.

6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.


La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero ha dispuesto los siguientes escenarios y canales de participación ciudadana para que todos sus grupos de interés interactúen de forma activa en los planes, programas y políticas desarrollados por y en la entidad.

6.1. TRÁMITES Y SERVICIOS

En esta sección, las y los usuarios podrán encontrar todos los trámites y servicios con los que cuenta la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Se entenderá por un trámite: “el conjunto de acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley”. La institución cuenta con dos trámites, los cuales son:

- Certificado de depósito legal
- Préstamo externo de documentos.
-

Por otro lado, se entenderá por servicio: “un valor agregado que se le asigna a un trámite y, por ende, este le brinda comodidades y facilidades a los usuarios para diligencias, efectuar o procesar un trámite”. Los servicios que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero son quince

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 11 de 20

(15), entre ellos, diez (10) son servicios básicos y cinco (5) son complementarios. Esto viene determinado por el Artículo 20 de la Ley 1379 de 2010.


- Servicios complementarios:
 - Reprografía.
 - Alquiler de espacios.
 - Parqueaderos.
 - Talleres.
 - Observatorio y el Abrakadabra.

Servicios básicos:

- Servicios bibliotecarios de consulta.
- Préstamo externo.
- Referencia.
- Formación de usuarios.
- Servicio de información local.
- Programación cultural propia de la Biblioteca.
- Servicios de extensión a la comunidad.
- Acceso a internet.
- Promoción de lectura.
- Alfabetización digital.

Los espacios y horarios que la biblioteca brinda para realizar ese tipo de actividades son los siguientes:

MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Calle 5 #24 ^a -91 Cali, Valle del Cauca. Colombia	Lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm, sábados de 9:00 am a 6:00 pm y domingos y festivos de 10:00 am a 3:00 pm.
Telefónico	6200400	
Virtual	https://www.bibliovalle.gov.co/port al/tramites-y-servicios	Permanente

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 12 de 20


6.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero agradece al público todo tipo de solicitud que le sea enviada por la plataforma PQRSD, pues estas le permiten mejorar continuamente, con el fin de ser más efectivos en los servicios, trámites y atención al usuario. Este proceso se puede realizar de manera presencial, telefónica y virtual:

- De manera presencial: el usuario se dirigirá al área de mercadeo para manifestar su inconformidad o inquietud. Ésta puede ser entregada de manera escrita o dictada para que alguien de ésta dependencia la escriba. Posteriormente es montado al sistema y dirigido al área correspondiente.
- De manera telefónica, el usuario se comunica por medio de la línea habilitada para ello (6200400 ext 114 y 116), ella o él serán atendidos por un funcionario que transcribirá la información que le da el usuario. Para subirla al sistema y remitirla al área donde corresponda.
- De manera virtual, en este proceso, la biblioteca ha dispuesto un camino muy sencillo en su página web para que la o el usuario diligencie su problema. Para ello deben ingresar en al URL: <https://www.bibliovalle.gov.co/portal/atencionalciudadano/solicitar-pqrd>.

Acto seguido, llenar los datos de información básica que se le solicitan (nombre, apellido, cédula, número) y especificar el tipo de solicitud (si es una queja, petición, reclamo, solicitud o denuncia). Posteriormente realizar una breve descripción del caso que quiere presentar y, por último, presionar el ícono de enviar ubicado en la parte inferior de la página. La o el usuario recibirá un número de seguimiento para que así pueda monitorear el estado de su proceso. Vale la pena resaltar que las PQRSD tienen un plazo de 15 días para ser resueltas.

Otro formato que se ha manejado en este aspecto es el buzón de sugerencias, pues en este los usuarios consignan, además de felicitaciones, sus quejas, inquietudes, reclamos, demandas, peticiones

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 13 de 20


etc. Este buzón es revisado periódicamente por uno de los miembros del área de mercadeo.

6.2.1 Lineamientos o trámites especiales

- **Peticiones incompletas y desistimiento:** cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se 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.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, 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 de la petición:** los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada. 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 entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.
- **Peticiones análogas:** cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 14 de 20

- **Funcionario sin competencia:** si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se 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 remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

- **Características de la respuesta:** las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:
 - ➔ Resolver concretamente la petición o peticiones.
 - ➔ Resolver totalmente la petición o peticiones.
 - ➔ Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud.
 - ➔ Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
 - ➔ Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.
- **Forma de respuesta:** lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.
- **Peticiones anónimas:** las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 15 de 20


legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir, Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas.”

- Interrupción de términos: se interrumpirán los términos en los siguientes casos:
 - ➔ En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
 - ➔ Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Suspensión de términos: los términos se suspenderán:

- ➔ Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
- ➔ Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Mercadeo	Calle 5 #24 ^a -91 Cali, Valle del Cauca.	De lunes a viernes de

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 16 de 20

		Colombia. Piso #2, oficina de mercadeo.	8:00 a 6:00 pm
Telefónico	Línea Telefónica	6200400 ext 114 y 116	De lunes a viernes de 8:00 a 6:00 pm
Virtual	Sitio Web	pqrd@bibliovalle.gov.co	Permanente

6.3. CORRESPONDENCIA

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Recepción 2 piso	Calle 5 #24ª -91 Cali, Valle del Cauca. Colombia	De lunes a viernes de 9:00 a 10:00 pm


6.4. GRUPO DE AMIGOS DE LA BIBLIOTECA (GAB)

El Grupo de Amigos de la Biblioteca –GAB– es un grupo que representa los diferentes sectores sociales de la comunidad. Las y los miembros de este grupo se comprometen, de manera voluntaria, a trabajar con la única meta de contribuir al desarrollo de la biblioteca pública. El hecho de formar parte de estos grupos trae una serie de ventaja, entre ellas:

- ➔ Tener acceso a la información completa que hay en la biblioteca
- ➔ Reforzar sus redes de capital humano
- ➔ Participar y consolidar proyectos de promoción de lectura

6.5. GRUPOS FOCALES

De la mano de la relación tan directa y cotidiana que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero tiene con la ciudadanía. Dispondrá de un espacio participativo donde la comunidad será partícipe de una serie de reuniones lideradas por un moderador. Éste, estará encargado de orientar y dirigir la discusión sobre temas referentes al impacto y trabajo de la Biblioteca: sus productos, sus servicios, o el mejoramiento de su gestión.

	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 17 de 20

Estos grupos se pueden llevar a cabo, apoyados tanto con el Grupo de Amigos de la Biblioteca –GAB– como con la ciudadanía en general. Con esto se busca indagar por dos aspectos fundamentales: el primero, las percepciones que tienen estas personas sobre la gestión de la Biblioteca y aspectos a mejorar; el segundo, construir de forma mancomunada con la ciudadanía los ejes temáticos, sobre los cuales, se basará la rendición pública de cuentas.

6.6. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS


Según la Ley 489 de 1998, la Rendición de Cuentas es un espacio de dialogo entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como su principal objetivo generar transparencia y condiciones de confianza entre gobernantes o instituciones públicas y ciudadanos para garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.

Los resultados y experiencias producto de la actividad de rendición de cuentas sirven además de insumo para ajustar los planes de acción y proyectos encaminados al cumplimiento de la función misional de la Institución.

- Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

6.7. PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

En Comité Directivo se define la fecha para realizar la rendición de cuentas, encargándose al proceso de comunicaciones de la divulgación del evento y al proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo de la consolidación de la información y temas de interés para la ciudadanía. Siendo estos el cumplimiento de los planes institucionales y el avance en


	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 18 de 20

términos de programas y proyectos. Cada proceso deberá consolidar el cumplimiento de Planes de Acción y, posteriormente, remitir a planeación para su organización y construcción.

Las convocatorias o los llamados para la rendición de cuentas se realizan por medio de los siguientes espacios.

- Boletines de Prensa
- Publicaciones en Redes Sociales
 - Facebook: <https://www.facebook.com/bibliovalle/>
 - Twitter: <https://twitter.com/Bibliovalle>
 - Instagram: <https://www.instagram.com/bibliovalle/>
 - YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCMp85rqp6KASxw8qhbM4mPw>
- Piezas de Comunicación
 - Cartelera
 - Pantalla Led

Este proceso también se lleva a cabo internamente por circulares, invitando a todos los y las funcionarios y contratistas de la entidad.

 Biblioteca DEPARTAMENTAL	PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA	CÓDIGO: P17-PMC
		VERSIÓN: 01
		Fecha: 20/08/2019
		PÁGINA: 19 de 20

7. CRONOGRAMA DE PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#	Tareas principales	Indicador	Meta o producto	Responsable	Fecha	Canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recurso asociado
1	Socializar los resultados del ejercicio de autodiagnóstico de la implementación de la política de Participación Ciudadana en la entidad.	Socialización realizada	Una (1) socialización realizada	Proceso de Mercadeo	30 Julio	Presencial	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos
2	Formular y publicar el Plan de Participación Ciudadana de la entidad clasificando cada actividad por fase del ciclo de gestión y nivel de participación e identificando los recursos requeridos.	Plan publicado	Un (1) Plan publicado	Planeación y mejoramiento continuo	30 Julio	Mixto	Ciudadanía en general	Físicos
3	Poner a consideración de la ciudadanía las actividades Plan de Participación Ciudadana la entidad a través de canales virtuales de comunicación.	Ejercicio de planeación participativa realizado	Un (1) ejercicio de planeación participativa realizado	Mercadeo	30 Agosto	Virtual	Ciudadanía en general	Físicos
4	Elaborar y publicar el informe de implementación de ejercicios de participación ciudadana de la vigencia	Informe de ejercicios de participación publicado	Un (1) informe publicado	Mercadeo	30 Agosto	Virtual	Ciudadanía en general	Físicos
7	Consolidar y socializar la información recopilada a través del formato de seguimiento a los ejercicios de participación en la entidad	Socialización de ejercicios de participación realizada	Una (1) socialización realizada	Mercadeo	30 Agosto	Virtual	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos
8	Identificar buenas prácticas de la entidad a partir de la información recopilada a través del formato de seguimiento a los ejercicios de participación ciudadana realizados por la entidad	Documento de identificación de buenas prácticas en participación construido	Un (1) documento de identificación	Mercadeo	30 Agosto	Presencial	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos
9	Promover espacios de conversación e intercambio de información (virtuales y presenciales) con los ciudadanos	Diagnósticos construidos	Un (1) diagnóstico realizado	Mercadeo	30 Agosto	Mixto	Ciudadanía en general	Físicos
12	Realizar encuentros con Grupos de Interés para promover la participación y el control social sobre la gestión pública de la entidad	Encuentros realizados	Dos (2) encuentros realizados	Mercadeo	30 Agosto	Presencial	Ciudadanía en general	Físicos



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

CÓDIGO: P17-PMC

VERSIÓN: 01

Fecha: 20/08/2019

PÁGINA: 20 de 20

13	Realizar actividades de difusión y promoción de contenidos de información, transparencia, rendición de cuentas, colaboración, y participación para el portal de gobierno abierto y cívico y sus redes sociales.	Actividades de difusión realizadas	Dos (2) actividades de difusión realizadas	Mercadeo y comunicaciones	30 noviembre	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos
14	Realizar ejercicios (virtuales) de participación	Ejercicio de participación realizada	Dos (2) ejercicios virtuales de participación	Dirección General	30 diciembre	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos
16	Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.	Recomendaciones y sugerencias	Una (1) recopilación de recomendaciones y sugerencias	Todos los procesos	30 diciembre	Presencial	Ciudadanía en general y servidores	Físicos
17	Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en fuentes externas.	Debilidades y fortalezas	Una (1) documentación	Mercadeo, comunicaciones y planeación	30 diciembre	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos
18	Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.	Sistematización de resultados obtenidos	Una (1) sistematización de resultados	Mercadeo	30 diciembre	Mixto	Ciudadanía en General	Físicos
19	Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación	Análisis de información	Un (1) análisis de información	Mercadeo	30 diciembre	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos
20	Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación	Publicar y divulgar resultados	Una (1) publicación y divulgación de resultados	Mercadeo	30 diciembre	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos

	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ
Nombre:	James Basto Cortés	Comité Institucional de gestión y desempeño
Cargo:	Profesional Universitario.	
Firma:		Listado de Asistencia de Comité
Fecha:	14/08/2019	20/08/2019