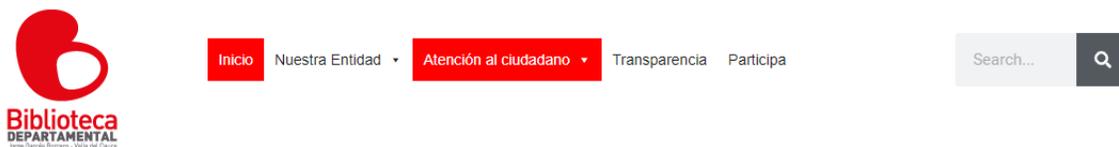


Guía rápida para presentar Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

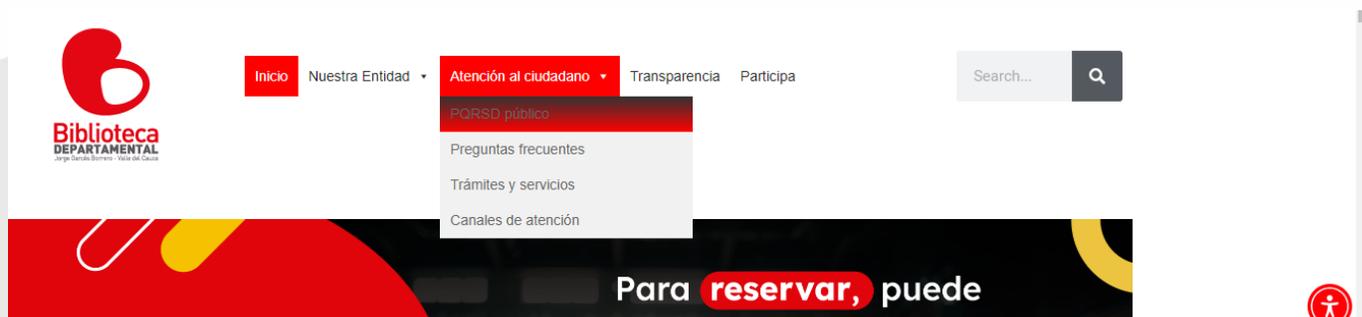
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Si deseas presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sobre la gestión o servicios prestados por la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, consulta el Instructivo PQRSD y ten en cuenta los pasos para realizar una solicitud exitosa.

1. En el portal www.bibliovalle.gov.co ubica el cursor en la parte superior derecha, en la pestaña “Atención al ciudadano”. Allí se desplegará un menú con las siguientes opciones: PQRSD público, preguntas frecuentes, Trámites y servicios, y Canales de Atención.



En este menú desplegado se debes elegir a la opción “PQRSD público”.



2. En la pantalla se habilitará el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias con un formulario. En esta sección se deben diligenciar los siguientes campos:
 - “Seleccione el tipo de solicitud”. Al hacer click en esta opción se debe escoger la opción que requiera el usuario: algunas de las opciones son “Petición”, “Solicitud de Información”, “Queja” Para manifestar la insatisfacción con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad. o “Reclamo” Para manifestar la insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de algunos de los servicios o

trámites que presta la entidad. o “Denuncia” Para poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida.

- “Nombre y apellidos”, necesario si no es solicitud anónima.
- “Tipo de documento”
- “Número de documento de identidad” En caso de ser menor de edad se debe escribir los números “654321” con el fin de dar prioridad en la atención y brindar respuestas sencillas y cortas.
- “Modalidad de respuesta” si deseas la respuesta por correo electrónico o correo a su dirección de correspondencia.
- “Correo electrónico” campo necesario para enviar la respuesta
- “Dirección” Se debe escribir la dirección de residencia del usuario.
- “Dirección” Seleccione el país donde se encuentra ubicado el usuario que realiza la PQRD.
- “Vereda”, “Departamento”, “Corregimiento o Municipio”, “País”
- “Número de contacto” Se puede escribir el teléfono fijo o el número celular.
- “Objeto de la PQRSD” allí se ingresa el texto de la petición, queja o reclamo que deseas radicar.

Envío Pqr

Rellena los campos del siguiente formulario para enviarlo:

Tipo de PQRSD

Petición

Denuncia Anonima

No

Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa(Requerido)

Tipo de documento de identidad o el de la empresa

Cédula de Ciudadanía

Número de documento de identidad o NIT de la empresa

Modalidad de recepción de la respuesta

Correo electronico

Correo Electronico(Requerido)

Dirección, Barrio

Vereda

Corregimiento, Municipio(Required)(Requerido)

Distrito, País - en caso que sea diferente al de Colombia

Colombia

Número de contacto

Objeto de la PQRSD(Requerido)

Archivo (EXCEL, WORD, PDF, TXT, JGP, PNG o GIF) el tamaño no debe ser mayor de 8 MB:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

3. En el botón “Seleccionar archivo” Puedes adjuntar un documento a un correo electrónico, lo que significa la selección del archivo y el cargue en el sistema. Debe ser en formato Excel, Word, pdf, txt, jpg, png o gif. Es importante precisar que no es obligatorio anexar documentos, sólo es una opción que brinda el sistema.

Objeto de la PQRSD(Requerido)

Archivo (EXCEL, WORD, PDF, TXT, JGP, PNG o GIF) el tamaño no debe ser mayor de 8 MB:

Ningún archivo seleccionado

4. En la parte inferior del formulario se encuentra la sección “Validación” donde el usuario debe escribir los caracteres generados por el sistema con el fin de validar que la solicitud la está haciendo una persona y no es generada por ningún tipo de programa. Una vez se termine de hacer la validación se debe hacer click en el botón “Enviar Pqr”.



El proceso anterior es suficiente para generar una respuesta por parte de Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero que llegará por correo electrónico o correo certificado de acuerdo con la necesidad del usuario.

Tipos de PQRSD

- Petición general

Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la entidad por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

- Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- Reclamo

Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

- Solicitud de información

Se realiza con el propósito de con el propósito de indagar sobre una actividad, servicio, hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.

- Sugerencia

Es una recomendación, consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- Felicitación

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

- Denuncia

Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción.

Cómo consultar una PQRSD ya radicada

1. Ir a la página <https://www.bibliovalle.gov.co/PqrBD/enviopqr/?ruta=enviopqr>
2. Diligenciar los siguientes campos:
 - “Número pqr”
 - “Correo electrónico”.

Consulta Pqr

Numero de Pqr(Requerido)

Correo Electronico(Requerido)

3. Diligenciar la casilla de validación, escribiendo las letras que el sistema genere.

E1ktZm



Consulta Pqr

4. Una vez los campos estén diligenciados se debe ingresar a la opción “consulta pqr” con lo cual el sistema mostrará un mensaje indicando el trámite que se está surtiendo al interior de la entidad