

 Biblioteca <small>DEPARTAMENTAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PT-M-01 Versión: 01 Fecha: 23/04/2025 Página: 1 de 18
--	---	--

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero busca asegurar un servicio al ciudadano de calidad, eficiente y orientado a resolver consultas y solicitudes de forma clara y oportuna. Este protocolo garantiza una comunicación respetuosa y efectiva entre los servidores públicos y la ciudadanía, promoviendo un trato amable, confiable e inclusivo.

El Protocolo de Atención al Ciudadano establece pautas claras para la interacción con los usuarios, tanto presencial como telefónicamente, y define el proceso para atender quejas y reclamos.

Para una atención óptima, el equipo debe estar capacitado y seguir los protocolos en todos los canales, manteniendo una imagen positiva de la organización.

Esta guía es un punto de partida para reflexionar, innovar y evaluar sobre las estrategias de atención, y para que se traduzca en acciones específicas que se refleje en el buen servicio.

OBJETIVO

Presentar el **Protocolo de Atención al Ciudadano** para establecer las acciones de cercanía entre los ciudadanos y la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero a través de buenas relaciones entre servidores públicos y usuarios.

ALCANCE

Este protocolo asegura una atención clara, oportuna y de alta calidad, enfocada en satisfacer las necesidades de todos los usuarios.

CANALES DE ATENCIÓN Y HORARIOS:

- **Presencial:**
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.
Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Domingos: 10:00 a.m. a 3:00 p.m.

Dirección: Calle 5 # 24A - 91, Cali, Valle del Cauca.

• Telefónico:

PBX: (602) 620 04 00 Ext. 217 y 119

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Domingos: 10:00 a.m. a 3:00 p.m.

• Correo electrónico:

contacto@bibliovalle.gov.co

• **Sistema de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición**

- Plataforma para registro

<https://www.bibliovalle.gov.co/PqrBD/enviopqr/?ruta=enviopqr>

- correo: pqr@bibliovalle.gov.co

- Redes sociales:

<https://x.com/bibliovalle>

<https://www.youtube.com/@bibliovalle>

<https://www.tiktok.com/@bibliovalle>

<https://www.instagram.com/bibliovalle>

<https://www.facebook.com/bibliovalle>

VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

- **Compromiso con la Excelencia:** Nos esforzamos por dar más de lo que se espera, cumpliendo estrictamente la ley en nuestras responsabilidades.
- **Transparencia y Conflicto de Intereses:** Evitamos situaciones donde nuestros intereses personales, directos o indirectos, puedan entrar en conflicto con el interés general o afectar nuestra ética y transparencia en el desempeño.
- **Decisiones en Pro del Interés Público:** Nuestras decisiones se orientan exclusivamente al interés público, rechazando el abuso de poder y el tráfico de influencias.
- **Transparencia Patrimonial:** Nos declaramos nuestros bienes antes de asumir cargos para asegurar un ejercicio transparente de la función pública.

!!! ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!

UNA VEZ DESCARGADO ESTE DOCUMENTO DEL REPOSITORIO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SE
CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

 Biblioteca <small>DEPARTAMENTAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PT-M-01 Versión: 01 Fecha: 23/04/2025 Página: 3 de 18
--	---	--

CUALIDADES DEL BUEN SERVICIO

El personal de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero debe cumplir con las siguientes características:

Confiabilidad: Información precisa y segura.

Amabilidad: Trato respetuoso y considerado.

Dignidad: Atención igualitaria para todos.

Efectividad: Resolución ágil de problemas.

Oportunidad: Atención puntual y adecuada.

Informativo: Educar a los ciudadanos sobre sus derechos.

Actualidad: Adaptarse a las necesidades actuales.

Adaptabilidad: Ajustarse a las necesidades individuales.

Solidaridad: Empatía y comprensión hacia los usuarios.

El buen servicio debe ser claro, completo y sin respuestas evasivas. Además, el personal debe conocer los trámites y nunca aceptar obsequios a cambio de atención, ya que esto conlleva sanciones legales.

Lenguaje - comunicación verbal y no verbal:

Al momento de comunicarse con el usuario, formalidad es clave, pero también generar un ambiente de cercanía. Esto se logra con las siguientes recomendaciones:

- Usar lenguaje claro, respetuoso y sencillo.
- Evitar abreviaturas, jergas y tecnicismos. Explicar las siglas.
- Llamar al ciudadano por su nombre y evitar apodos o expresiones cariñosas.
- Utilizar "Señor" o "Señora" al dirigirse a los ciudadanos.
- Evitar respuestas cortantes como "Sí" o "No".
- Mantener un control adecuado de los gestos, ya que la comunicación no verbal es el 80% de la interacción.

Cómo comunicar y proporcionar información de forma clara:



1. Identificar los temas y el público.
2. Conectar las ideas con la vida cotidiana de los ciudadanos.
3. Traducir conceptos técnicos a un lenguaje comprensible.
4. Crear estrategias y establecer canales de comunicación.

Aspectos clave para un lenguaje claro:

- Contenido: Usar oraciones cortas, simples y centrarse en lo relevante.
- Estructura: Organizar el texto de manera lógica.
- Diseño: Usar herramientas visuales como encabezados, negrita, cursivas y viñetas para destacar información importante.

Aspectos clave para una mejor atención al ciudadano

- Cumplir el horario y llegar 10-15 minutos antes para preparar el espacio y la presentación personal.
- Mantener el puesto de trabajo limpio y sin distracciones visuales.
- No usar música ni audífonos; estar enfocado en el ciudadano.
- Permanecer en el puesto para brindar atención exclusiva.
- Escuchar más que hablar y usar un tono moderado, manteniendo contacto visual.
- Mantener la calma y usar el nombre del ciudadano con cortesía.
- No atender llamadas ni charlar con compañeros durante la atención.
- Evitar tecnicismos y tutear; ser prudente en gestos y comportamientos.
- No crear falsas expectativas ni emitir juicios sobre la situación del ciudadano.

Recomendaciones para el servidor público:

- Creatividad en el Servicio: Ofrecer una experiencia positiva al ciudadano, siempre investigando y buscando nuevas formas de mejorar el servicio.
- Empatía y Calidez: Comprender los problemas del ciudadano y atenderlo de manera cálida, ágil y respetuosa.

 Biblioteca <small>DEPARTAMENTAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PT-M-01 Versión: 01 Fecha: 23/04/2025 Página: 5 de 18
--	---	--

- **Impacto Negativo:** Un trato desinteresado o demoras sin explicación pueden generar una mala impresión del servicio y de la entidad.
- **Manejo de Situaciones Difíciles:** Si un ciudadano persiste en su insatisfacción, el servidor debe consultar a la dirección correspondiente,
- **Evaluación Continua:** Se solicitará a los ciudadanos que evalúen el servicio mediante encuestas de satisfacción para mejorar la atención.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Si un usuario desea presentar una queja, solicitud o un reclamo, se debe informar los diferentes canales que cuenta. Al atender reclamos, se recomienda seguir las siguientes pautas

- Escuchar atentamente sin interrumpir.
- Indagar con preguntas para comprender el problema.
- Explicar lo que se puede y no se puede hacer.
- Implementar la solución de inmediato.
- Respetar los plazos para respuestas.
- Contactar al usuario después para verificar su satisfacción.
- Registrar la queja si es por escrito.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS:

Cuando se enfrenta a ciudadanos inconformes, se recomienda:

- Permitir que se desahoguen, escuchando sin interrumpir.
- Informar al jefe si el problema se repite con otros.
- Mantener la calma para controlar la situación.
- Usar frases que demuestren empatía, como "lo comprendo".

RECOMENDACIONES EN ATENCIÓN SEGÚN LOS TIPOS DE CIUDADANO

CIUDADANO COQUETO:

Este ciudadano busca beneficios. Para atenderlo:

- Evitar las bromas.
- Responder de manera clara y precisa.
- Ignorar la adulación y enfoque la conversación en su requerimiento.

CIUDADANO CONVERSADOR:

Tiende a alargar las interacciones. Para manejarlo:

- Ser amable y atento.
- Dirigir la conversación con preguntas directas.

CIUDADANO DEPRIMIDO:

Puede mostrar tristeza. Para atenderlo:

- Mostrar disposición a escuchar.
- Ser muy amable y comprensivo.

CIUDADANOS QUE NO HABLAN:

Tienen dificultades de comunicación. Para abordarlos:

- Evitar preguntas complejas.
- Manejar sencillez y precisión en el lenguaje.

CIUDADANO IMPACIENTE:

Busca atención inmediata. Para manejarlo:

- Mantener la calma.
- Reflejar seguridad y claridad en las respuestas.

CIUDADANO TÍMIDO:

Es introvertido e inseguro. Para ayudarlo:

- Modular el tono de voz para hacerlo sentir seguro.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PT-M-01

Versión: 01

Fecha: 23/04/2025

Página: 7 de 18

CIUDADANO RACISTA:

Para manejarlo:

- Establece que el respeto mutuo es necesario para la atención.
- Si persiste, informar al jefe inmediato y, si es necesario, a seguridad.

CANALES DE SERVICIO

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero ofrece medios de comunicación para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios o información. Los servidores públicos deben estar capacitados para brindar una atención óptima en cada uno de ellos. Se trata de los siguientes:

Canal presencial

El canal presencial permite la interacción directa con el equipo de trabajo de la Biblioteca Departamental, que atiende de manera continua:

- **Horarios:**
Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados: 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
Domingos: 10:00 a.m. a 3:00 p.m.

Recomendaciones Generales:

- Mantener presentación personal adecuada y comportamiento apropiado.
- Usar un lenguaje claro y respetuoso, cuidando la postura corporal.
- Saludar al ciudadano amablemente y mantener atención exclusiva durante la interacción.
- Informar si debe retirarse y ofrecer un tiempo estimado de espera.
- Guiar al ciudadano si la solicitud requiere un análisis adicional.
-
- Despedirse cortésmente y revisar compromisos adquiridos.

CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la comunicación entre ciudadanos y servidores. Es fundamental:

- Responder antes del tercer timbre.
- Usar un tono y volumen adecuados.
- Mantener una actitud amable.
- Ubicar el micrófono a 3 cms. de la boca.
- Evitar objetos que interfieran al hablar.
- Mantener una postura relajada.
- Seguir los lineamientos organizacionales.

Atención telefónica PBX

Protocolo:

- Saludar bajo los guiones establecidos: "Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, soy [nombre y apellido]. ¿En qué puedo ayudarle?"
- Recopilar datos básicos del solicitante antes de proceder.
- Proporcionar información clara al momento de resolver dudas y solicitudes.
- Si no es de su competencia, transfiera la llamada al área correspondiente, confirmando que haya alguien disponible.
- Si un ciudadano llama repetidamente sin respuesta, informe al encargado para que lo contacte.

CANAL ESCRITO

Permite a los ciudadanos realizar trámites y solicitar servicios mediante comunicaciones escritas, esto incluye el manejo de correspondencia física y electrónica.

Antes del Servicio:

- Verificar el sistema.
- Llegar temprano para prepararse.
- Tener los elementos necesarios para recibir correspondencia.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PT-M-01

Versión: 01

Fecha: 23/04/2025

Página: 9 de 18

Durante el Servicio:

- Saludar amablemente y hacer contacto visual.
- Preguntar por el nombre del ciudadano y usarlo
- Recibir y revisar los documentos, asignando un número de radicado.

Al Finalizar el Servicio:

- Firmar y sellar la copia del remitente, informando sobre el proceso a seguir.
- Si no es competencia de la Biblioteca, informarlo al ciudadano.

CORRESPONDENCIA

Antes del servicio:

- Verificar el funcionamiento del sistema.
- Llegar temprano para prepararse.
- Contar con los elementos necesarios para recibir y registrar correspondencia.

Durante el servicio:

- Saludar amablemente y hacer contacto visual.
- Preguntar el nombre del ciudadano y usarlo durante la atención.
- Recibir y revisar documentos, asignando un número de radicado.
- Registrar la fecha y hora de recepción en el sistema.

Al finalizar el servicio:

- Firmar y sellar la copia del remitente, informando sobre el proceso a seguir.
- Informar al ciudadano si el requerimiento no es competencia del Departamento.

Nota: En este paso el funcionario debe verificar las actualizaciones y si hay alguna novedad tecnológica para actualizar el proceso.

CORREO ELECTRÓNICO

Recomendaciones Generales:

- Usar la cuenta de correo electrónico con responsabilidad y evitar fines personales.
- Imprimir correos solo cuando sea necesario y realizar comunicados internos por correo electrónico.
- Definir claramente el asunto del mensaje y designar al destinatario principal en "Para".
- Ser conciso y utilizar un tono impersonal; dividir mensajes largos en párrafos y evitar líneas de más de 80 caracteres.
- Adjuntar documentos considerando la compatibilidad del software e incluir información de contacto en la firma.
- Revisar el mensaje antes de enviarlo.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero ha creado un formulario PQRSD disponible en su portal web para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. Se recomienda seguir las pautas del canal escrito al utilizar este formulario:

- Buzón de Sugerencias:
 - Verificar la disponibilidad de formatos.
 - Abrir el buzón dos veces por semana.
 - Remitir formularios completados al área de Gestión Documental.
 - Enviar sugerencias a las áreas
- Plataforma PQRD:
 - Registrar en la plataforma las diferentes PQRD que llegan a través del correo pqrd@bibliovalle.gov.co y en los buzones de sugerencias.
 - Asignar el tipo de PQRD según la clasificación emitida por la normatividad vigente.
 - El funcionario encargado debe designar los casos de pqrd a las dependencias y/o áreas que correspondan, y las dependencias deben responder

 Biblioteca <small>DEPARTAMENTAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PT-M-01 Versión: 01 Fecha: 23/04/2025 Página: 11 de 18
--	---	---

- El funcionario encargado debe velar por el cumplimiento de las respuestas según los tiempos establecidos por la ley.
- El funcionario encargado debe verificar que las respuestas sean adecuadas, cumplan con parámetros de los procesos de la entidad y brinden la información solicitada por el usuario.

INGRESO A LA ENTIDAD

Atención por parte de los guardias de seguridad

Protocolo:

- Abrir la puerta cuando un ciudadano se aproxime.
- Hacer contacto visual y sonreír, evitando miradas de desconfianza.
- Saludar cordialmente: “Buenos días/tardes” y “Bienvenido/a”.
- Orientar al ciudadano sobre el punto o servicio solicitado.
- Revisar maletines, paquetes y elementos personales al ingreso y salida, explicando cordialmente que es por seguridad.

Atención en punto de información

Protocolo:

- Registrar al ciudadano en la recepción usando el Sistema de Información Llave del Saber.
- Evitar términos como “mi señor” o “amigo” al dirigirse a los ciudadanos. Usar frases como: “¿Qué servicio solicita?” o “Diligencie el siguiente formato de ingreso”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso y, si es posible, obtener el nombre del servidor que atenderá al visitante.
- Recopilar datos básicos del ciudadano para el registro de ingreso.
- Tener a mano un listado de extensiones.
- Orientar al ciudadano hacia el piso correspondiente.
- Capacitarse en la Llave del Saber para realizar los registros correspondientes.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PT-M-01

Versión: 01

Fecha: 23/04/2025

Página: 12 de 18

- Capacitarse en la programación, eventos y diferentes servicios de la biblioteca.

Desarrollo de la Atención:

- Saludar con una sonrisa, contacto visual y disposición para servir: "Buenos días/tardes, Bienvenido a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, mi nombre es [nombre y apellido], ¿en qué le puedo servir?".
- Escuchar atentamente al ciudadano y responder a sus preguntas de manera clara y precisa.

Retiro del Puesto de Trabajo:

- Al regresar, agradecer al ciudadano: "Gracias por esperar".

Solicitud Requiere Mayor Análisis:

- Explicar la razón por la cual no se puede atender la solicitud de inmediato.
- Informar sobre la fecha y el medio por el cual recibirá respuesta.
- Si se requiere nueva documentación, indicar cómo debe realizar el requerimiento.

El Servicio Debe Prestarse por Dependencia u Otra Entidad:

- Explicar al ciudadano la necesidad de remitirlo a otra dependencia.
- Indicar la nueva dirección y notificar al servidor que debe atender al ciudadano.

Finalización del Servicio:

- Proporcionar retroalimentación al ciudadano sobre los pasos a seguir si queda alguna tarea pendiente.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Definición

La atención preferencial se brinda a ciudadanos en situaciones particulares, tales como:

- Adultos mayores
- Mujeres embarazadas

III ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!

UNA VEZ DESCARGADO ESTE DOCUMENTO DEL REPOSITORIO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SE
CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

 Biblioteca <small>DEPARTAMENTAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PT-M-01 Versión: 01 Fecha: 23/04/2025 Página: 13 de 18
--	---	---

- Niños, niñas y adolescentes
- Población en situación de vulnerabilidad
- Grupos étnicos minoritarios
- Personas con discapacidad y de talla baja

Protocolo General

1. Comunicación Clara

Utilizar un lenguaje acorde a la edad del ciudadano.

Escuchar atentamente y orientar sin prejuicios.

2. Situaciones de Idioma

Si el ciudadano no habla español, utilizar señas o solicitar documentación escrita.

Si la comunicación es imposible, grabar la petición y contactar al Ministerio de Cultura para un intérprete.

Condiciones de Discapacidad

- No tratar a adultos con discapacidad como niños.
- Permitir que la persona con discapacidad decida quién realiza la gestión.
- Proporcionar tiempo suficiente para que expresen sus necesidades.
- Mantener informado a un ciudadano con discapacidad visual sobre la atención.
- No mover o tocar sus instrumentos de ayuda sin consentimiento.
- Brindar información visual y usar un lenguaje simple para personas con discapacidad cognitiva y mental.

Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

- Brindar atención preferente.
- Escuchar sin gestos de incertidumbre.
- Llamar por su nombre, sin diminutivos.
- Garantizar sus derechos y usar un lenguaje comprensible.

Atención a Adultos Mayores y Mujeres Gestantes

- Ofrecer atención preferente con respeto y consideración.
- No usar expresiones paternalistas.
- Guiar a mujeres gestantes a áreas reservadas y atenderlas por orden de llegada.

Atención Prioritaria de Peticiones

- Peticiones con riesgo inminente para la vida o integridad tienen prioridad.
- Peticiones presentadas por niños o adolescentes también tienen preferencia en el turno.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA MIEMBROS DE LA COMUNIDAD LGBTI

- **Respeto y Neutralidad**
 - Evitar comentarios, gestos o actitudes hacia el ciudadano basados en su vestimenta o comportamiento.
 - Preguntar el nombre del ciudadano para dirigirse adecuadamente, utilizando "señor" o "señora" según corresponda.
 - No utilizar términos como "LGBTI", "comunidad" o "usted", a menos que la persona indique lo contrario.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERIODISTAS

- **Solicitudes de Documentos**
 - Priorizar la atención a periodistas acreditados que soliciten copias o fotocopias de documentos como representantes de medios de comunicación, de acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

!!! ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!

UNA VEZ DESCARGADO ESTE DOCUMENTO DEL REPOSITORIO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SE
CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

 Biblioteca DEPARTAMENTAL	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PT-M-01 Versión: 01 Fecha: 23/04/2025 Página: 15 de 18
--	---	---

ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

ATENCIÓN PARA PERSONAS DE TALLA BAJA

Sugerencias de Atención

- **Ubicación y Altura**
 - Si no hay ventanillas especiales, ubicar a la persona a una altura adecuada para la conversación.
 - Adaptar el espacio de atención para asegurar que la persona esté a una altura cómoda.
- **Evitar Tratos Inapropiados**
 - No tratar a personas de talla baja como niños; reconocer su adultez.
- **Accesibilidad**
 - Asegurarse de que todos los elementos necesarios estén al alcance de la persona durante el proceso de atención.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley 1346 de 2009 establecen que se debe utilizar el término "personas con discapacidad" para referirse a toda esta población. La discapacidad se clasifica en varios tipos: visual, auditiva, física o motora, cognitiva, entre otras.

DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual: ceguera total y baja visión. Para atender a personas con discapacidad visual, se deben seguir las siguientes pautas:

- Preguntar si necesitan ayuda y permitir que se agarren de su hombro o codo.
- Evitar movimientos bruscos y proporcionar información clara y precisa.
- Saludar cordialmente y ofrecer atención preferencial.
- Guiar al ciudadano hasta su salida.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

En la discapacidad auditiva, hay dos tipos: hipoacúsicos (sordera parcial) y sordos (sordera profunda). Al atender a personas con discapacidad auditiva:

- Usar frases cortas y claras.
- Mirar a la persona, permitiendo la lectura de labios.
- Si es posible, usar lengua de señas o solicitar un intérprete.
- Saludar cordialmente y ofrecer ayuda durante todo el proceso.

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

Para personas con discapacidad física:

- No mover sus instrumentos de ayuda sin permiso.
- Asegurarse de estar a la altura de sus ojos al hablar.
- Indicar la ruta más conveniente y acompañelos a su destino.
- Preguntar si necesitan ayuda para manejar su silla de ruedas o cualquier otro dispositivo.

DISCAPACIDAD COGNITIVA

Al atender a personas con discapacidad cognitiva:

- Escuchar con paciencia y utilizar lenguaje simple.
- Proporcione información visual y breves instrucciones.

RECUERDE

Las personas con discapacidades son ciudadanos como todos los demás. Trátelas con respeto y naturalidad, reconociendo su capacidad para vivir de manera independiente. No las subestime ni las considere incapaces.

VISITAS GUIADAS

Lineamientos para asistir a las visitas guiadas

A continuación, se presentan los requisitos y aspectos clave para acceder al programa de visita guiada de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero:



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PT-M-01

Versión: 01

Fecha: 23/04/2025

Página: 17 de 18

- Espacios cubiertos:** La visita incluye el Observatorio Astronómico del Valle, la Sala Infantil, las Salas de consulta y las exposiciones. También puede incluir la Sala Hellen Keller y el Archivo de Patrimonio Fílmico y Fotográfico, según sea necesario.
- Horario de visitas:** Las jornadas de visita se realizan de 9:00 a. m. a 11:00 a. m.
- Capacidad máxima:** El número máximo de asistentes por jornada es de 40 personas.
- Reserva anticipada:** Es necesario agendar la visita con anticipación enviando un correo a mercadeo@bibliovalle.gov.co.
- Acompañamiento:** Se requiere 1 acompañante (profesor o persona responsable) por cada 20 niños en la visita.
- Normas de prevención:** Los asistentes deben seguir las indicaciones de prevención vigentes del Ministerio de Salud.
- Observatorio Astronómico:** La visita al *Observatorio Astronómico del Valle* está disponible para estudiantes a partir de los 7 años.
- Niños de jardines infantiles y gestantes:** Para ellos, se recomienda visitar solo la *Sala Infantil* con una duración máxima de 1 hora, con un acompañante por cada 10 niños.
- Compromiso de los acompañantes:** Se requiere la total colaboración del personal acompañante para garantizar la seguridad de todos los asistentes.
- Duración del recorrido:** El tiempo en cada sala será de aproximadamente 40 minutos.
- Receso:** Durante el recorrido, se puede programar un descanso de 30 minutos.
- Cancelación:** En caso de no poder asistir, se debe notificar previamente al teléfono 6200416 para realizar la cancelación.

CARTA DE TRATO DIGNO

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, en cumplimiento de lo establecido por el código de procedimiento administrativo Y de lo contencioso



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PT-M-01

Versión: 01

Fecha: 23/04/2025

Página: 18 de 18

administrativo nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna garantizando sus derechos a:

- Recibir un trato amable, oportuno y respetuoso por parte de todas las personas que trabajan en la institución.
- Acceso a los servicios y recursos disponibles.
- Ingresar y disfrutar de los espacios servicios y actividades culturales artísticas y tecnológicas en los horarios establecidos y en un ambiente propicio para la consulta.
- Recibir información, asesoría y orientación en la búsqueda y acceso al material bibliográfico.
- Realizar sus actividades de información consulta y lectura sin ser interrumpido sin justa causa.
- Ser escuchado por el personal de la biblioteca y solicitar ayuda y atención cada vez que lo requiera
- Ser informado oportunamente en los cambios de servicio y en la programación.
- Denunciar ante las autoridades competentes las situaciones que considere atentan contra su identidad física, moral y/o espiritual.
- Recibir un servicio ágil eficiente y de calidad.
- Manifestar las sugerencias, quejas reclamos y/ o felicitaciones a través del buzón de sugerencias o en la página web de la biblioteca de manera respetuosa, que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y programas.
- Conocer en los tiempos establecidos por la ley las respuestas a las sugerencias quejas reclamos y/o felicitaciones.
- Las personas con discapacidad pueden ingresar perros guías o ayudantes.
- Conocer reglamento del servicio y ser informado de sus modificaciones.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO ACTA No.03-2025-04-23
Jairo Esteban Giraldo Ceballos Contratista 2025-11-25	Francy Lorena Castaño Profesional Especializado - Mercadeo 2025-11-28	

!!! ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO PIENSA EN EL MEDIO AMBIENTE!!!
UNA VEZ DESCARGADO ESTE DOCUMENTO DEL REPOSITORIO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SE
CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA