

	FORMATO	CODIGO	PA-SIAU-PR03
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN	01
		VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	ADMINISTRACIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS	PAGINA 1 DE 4	

1. **OBJETIVO:** Identificar y dar trámite de manera oportuna y eficiente a las manifestaciones de los ciudadanos frente al servicio prestado por la entidad, a través de buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
2. **ALCANCE:** Inicia estableciendo el cronograma de apertura de buzones en el INDERHUILA y finaliza en implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.
3. **NORMATIVIDAD:**
 - **Ley 594 del 14 de julio de 2000.** “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
 - **Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001.** “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
 - **Ley 1755 del 30 de junio de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
4. **TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES:**
 - **Buzón de sugerencia:** Recurso de comunicación donde se reciben comentarios, sugerencias, quejas, reclamos preguntas y/o felicitaciones, que sirven para mejorar el servicio prestado al usuario.
 - **Petición:** Solicitud que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.
 - **Queja o reclamo:** Manifestación de inconformidad expresada por un usuario respecto de un servicio prestado por la entidad.
 - **Reclamo:** Exigencia presentada ante la ausencia o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida a cargo de la entidad.
 - **Sugerencia:** Propuesta de mejora.
 - **Denuncia:** Comunicación que presenta una persona ante la entidad sobre una situación o hecho que considera delictivo.
 - **Felicitación:** Expresión de satisfacción ante un servicio prestado por la entidad.
5. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** Las actuaciones que inicie cualquier persona ante el Instituto implica el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y reglamentado en la Ley 1755 de 2015.

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	PA-SIAU-PR03
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	ADMINISTRACIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS		PAGINA 2 DE 4	

Las peticiones consideradas en este procedimiento son: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; las cuales serán dirigidas al área encargada.

La apertura de los buzones se hará como mínimo una vez al mes, existiendo la posibilidad de abrir semanalmente si se encuentran formatos diligenciados, ya que requieren trámite en un tiempo específico según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

6. ACTIVIDADES

No	CICLO PHVA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD A REALIZAR	REGISTRO
1	P	Ciudadano	<p>El ciudadano que requiera presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, se debe acercar a un buzón de sugerencias donde encontrará el formulario PE-GSIAU-F04 que deberá diligenciar manualmente y depositar en el buzón.</p> <p>El Instituto cuenta con dos buzones, ubicados en el piso 1 y en el piso 2.</p>	Formato PE-GSIAU-F04
2	H	Atención al Usuario	<p>Revisar todos los lunes a las 9:00 am los buzones de sugerencia verificando que contengan formularios diligenciados, en caso de ser lunes festivo se realizará apertura el día martes.</p> <p>Sí contiene formularios: Realizar la apertura de los buzones en presencia como testigo del responsable de control interno del Instituto.</p>	Formato PE-GSIAU-F04

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	FORMATO		CODIGO	PA-SIAU-PR03
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	ADMINISTRACIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS		PAGINA 3 DE 4	

			No contiene formularios: Fin del procedimiento.	
3	H	Atención al Usuario	Posterior a la apertura de los buzones, se realiza el conteo de los formularios depositados y se registra la información en la planilla de apertura de buzón de sugerencias, donde consignará fecha y hora de apertura, nombre del testigo, se clasificará en petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, la cantidad total de solicitudes y firma del responsable.	Planilla de apertura PA-GSIAU-F05
4	H	Atención al Usuario	Se procede a radicar y escanear cada uno de los formatos, y se diligencia el formato de control de comunicaciones oficiales recibidas.	Formato de Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas PA-GSIAU-F03
6	V	Atención al Usuario	Las planillas de apertura se deben mantener archivadas en la oficina de Servicio al Ciudadano.	Planillas de apertura PA-GSIAU-F05
9	A	Atención al Usuario	Una vez radicados los formatos diligenciados, se procede a remitir la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación al área encargada para su correspondiente trámite.	

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

NOMBRE	CODIGO	VERSION	RESP.ARCHIVAR
BUZÓN DE SUGERENCIAS	PE-GSIAU-F04	01	Atención al Usuario

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	PA-SIAU-PR03
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	ADMINISTRACIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS			PAGINA 4 DE 4

PLANILLA DE APERTURA	PE-GSIAU-F05	01	Atención al Usuario
8.CONTROL DE CAMBIOS			
REV. NO. (VERSIÓN)	DESCRIPCIÓN		VIGENTE DESDE
01	LEVANTAMIENTO PROCEDIMIENTO		JULIO/2020
02	ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO		OCTUBRE/2020



NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ