

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO PR-AC-02		
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

1. OBJETIVO

Recepcionar los formatos de PQRS depositadas en los buzones para su análisis y gestión de respuestas oportunamente generando planes de mejora.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las PQRS diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario haciendo uso del Buzón.

TERMINOS Y DEFINICIONES

Buzón: Receptáculo instalado en la entrada de la entidad o acoplado en las entradas de las secretarías con una ranura por donde se puedan depositar las sugerencias y/o comentarios por la atención recibida en la institución.

Petición: Solicitud de carácter o particular, que hace el ciudadano con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia de la entidad. Se pueden presentar de dos maneras: verbal o por escrito.

Queja: Incumplimiento de requisitos no especificados del usuario que son inherente a la atención (calidez, comodidad, competencia del personal).

Reclamo: Reclamación de insatisfacción de un usuario conocedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.

Sugerencia: Recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios, con el fin de mejorar una actividad o proceso.

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

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativo- sancionatorio o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezca responsabilidades.



GOBERNACIÓN DE ARAUCA
 "COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Teléfono. 885 2402 Código postal 810001
 Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

NIT. 800102838 - 5 PAG. 1

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PR-AC-02		
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
VERSIÓN 01				

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 1437 de 2011, Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción.
- Artículo 35 de la Ley 489 de 1998.

4. GENERALIDADES

El objetivo de los buzones es servir de medio para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos por parte de los usuarios de la institución; estos se realizan a través del formato para PQRSD (FR-AC-03)

La apertura se realiza en cada uno de los buzones ubicados en las diferentes secretarías.

Por cada buzón abierto se debe diligenciar un acta de apertura de buzones (FR-AC-03).

La apertura de buzones se realiza 1 vez por semana, los jueves en la tarde.

A la apertura deben asistir:

- Por parte de la comunidad: un veedor comunitario y/o un usuario que se encuentre en ese momento en el servicio donde se abrirá el buzón.
- Por parte de la institución: el líder del servicio donde está ubicado el buzón y/o encargado del turno en el servicio, el profesional de información al usuario.

9

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	PR-AC-02		
		FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
				VERSIÓN 01

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar la apertura de los buzones de PQRS el día jueves, una hora antes de terminar la jornada laboral, solicitando el acompañamiento de un ciudadano presente en las oficinas.	Profesional Universitario y/o Técnico	Acta de apertura del buzón de sugerencias.
2	Hacer lectura en voz alta de cada uno de los formularios encontrados en el buzón de sugerencias.	Profesional Universitario y/o Técnico	Acta de apertura del buzón de sugerencias.
3	Elaborar acta por cada buzón al que se le haga apertura y registrar la cantidad de requerimientos encontrados clasificándolos en: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Petición. ✓ Queja. ✓ Reclamo. ✓ Sugerencia. ✓ Felicitación. Recoger en el acta los nombres y firmas de los asistentes en la apertura del buzón.	Profesional Universitario y/o Técnico	
4	Clasificar y analizar la información encontrada en las encuestas de satisfacción.	Profesional Universitario y/o Técnico	
5	Realizar seguimiento a las respuestas o soluciones de las sugerencias realizadas por la comunidad y proponer planes de mejora orientados a la calidad de la atención.	Profesional Universitario y/o Técnico	Informe trimestral
6	Cerrar con candado el buzón de sugerencias una vez se verifique que no queden formularios en éste.	Profesional Universitario y/o Técnico	



	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO PR-AC-02		
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

6. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
1	ACTA DE APERTURA BUZONES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS	FR-AC-03

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 09-11-2021	Emisión del documento como nuevo del SGC

REVISÓ	APROBO
	
Nombre completo: Mauricio Alberto Reyes Castillo.	Nombre completo: Jhhy Francisco Hernández Trujillo.
Cargo: Coordinador Área de Calidad.	Cargo: Representante de la Alta Dirección <small>(resolución. 29-02/2016)</small>
Fecha: 27/09/2021	Fecha: 27/09/2021

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PR-AC-02		
	PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
	VERSIÓN 01			

8. FLUJOGRAMA



