

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  ALCALDÍA DE PASTO | PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | | | |
| | NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: | | | |
| | APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS | | | |
| FECHA | VERSIÓN | CÓDIGO | PAGINA | |
| 06-Jun-23 | 01 | RC-P-001 | 1 de 5 | |

1. OBJETIVO

Establecer procedimiento para realizar la apertura de buzones de sugerencias disponibles en la entidad, con el fin de proponer acciones correctivas y mejorar la experiencia de la ciudadanía al interactuar con la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Unidad de Atención al Ciudadano UAC, inicia con la citación para la apertura del buzón y termina con la consolidación de la información a través informes mensuales durante la vigencia.

3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y monitoreo de este procedimiento, es el Secretario General, a través del líder de la Unidad de Atención al Ciudadano UAC.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- 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 atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Ley 734 de 2002 "Código Disciplinario Único".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1474 de 2011. "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 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

| | | | | |
|---|--|---------------------------|-------------------------|--|
|  ALCALDÍA DE PASTO | PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | | | |
| | NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: | | | |
| | APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS | | | |
| FECHA 06-Jun-23 | VERSIÓN 01 | CÓDIGO RC-P-001 | PAGINA 2 de 5 | |

5. DEFINICIONES

Buzón de sugerencias: Medio de comunicación para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, que desee interponer sus sugerencias a través de una urna cerrada ubicada en los puntos de orientación.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular que impliquen un eventual detrimento de los bienes o recursos públicos, para adelantar la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético, atentando con el servicio ofrecido por la Alcaldía de Pasto. Cabe aclarar que esta debe estar fundamentada en hechos como en evidencias.

Felicitación: Mensaje o comentario de reconocimiento por parte de la ciudadanía a algún aspecto en específico relacionado con la prestación de los servicios o la Administración en general.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas de información o documentación las cuales ameriten una respuesta pronta y oportuna, de acuerdo a la prestación del servicio que ofrecen las diferentes dependencias que conforman la Alcaldía de Pasto.

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: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un trámite y/o proceso emitido por la Administración.

Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace una persona a la Alcaldía de Pasto, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de alguna Dependencia.

Sugerencia: Es la propuesta, idea o indicación que presenta una persona o entidad para el mejoramiento de un proceso, procedimiento, actividad, trámite o servicio que presta la entidad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA

06-Jun-23

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RC-P-001

PAGINA

3 de 5

6. GENERALIDADES / POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La ciudadanía y grupos de valor que considere necesario podrá dejar sus comentarios en los buzones de sugerencias, instalados en los puntos de orientación de la Alcaldía de Pasto, debidamente identificados como Buzones de Sugerencias, esto como mecanismo adicional de comunicación a los canales oficiales.

Dos veces cada mes, el segundo y cuarto jueves, se realizará la apertura de los mismos y con la presencia del siguiente personal, quienes estarán presentes al momento de realizar la apertura de los diferentes buzones de sugerencias:

- La persona de planta líder de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- Un delegado de la Unidad de Correspondencia.
- Un delegado de la Secretaría General.
- Una persona presente en el punto de atención donde se ubique el buzón de sugerencias que servirá de testigo.

Se levantará un registro de apertura por cada buzón de sugerencias, en los formatos designados, según sea el asunto, entendiendo que no solo pueden encontrarse sugerencias, sino también PQRD, a las cuales se les dará el trámite de radicación correspondiente, de acuerdo al procedimiento establecido.

Para la apertura de los buzones se deberán tener en cuenta recomendaciones de seguridad como:

- Examinar que el candado del buzón no haya sido forzado.
- Examinar que no se haya vulnerado la integridad física del buzón.
- Mirar al interior que no exista objetos o sustancias extrañas.

Así mismo, para la sustracción de los elementos contenidos en el buzón se deberá hacer uso de elementos de bioseguridad como guantes, en todo caso la persona encargada de sustraer el contenido de un buzón de sugerencias deberá tener cuidado para sí mismo(a) en caso de encontrar objetos o elementos que puedan afectar su integridad física e informar a su superior inmediato y registrar en el correspondiente formato de registro de apertura del buzón. En caso de encontrar contenido que no corresponda a los formatos autorizados como basura esta será eliminada.

Si se encuentran notas escritas en hojas diferentes a los formatos prediseñados, igualmente se les deberá dar el tratamiento de sugerencia o comunicación formal según corresponda. Será válido el registro de sugerencias de forma anónima.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA

06-Jun-23

VERSIÓN

01

CÓDIGO

RC-P-001

PAGINA

4 de 5

Las sugerencias ingresan directamente a la Unidad de Atención al Ciudadano, quien es la responsable de darle el tratamiento pertinente. Sin embargo, si se trata de una PQRD es necesario radicarlas a la Unidad de Correspondencia, según procedimiento.

Si la sugerencia amerita ampliar sus evidencias, se puede comunicar con el ciudadano a través de los canales que haya dispuesto, para la trazabilidad correspondiente.

Nota: Las llaves de los buzones solo debe estar bajo custodia de la persona líder de la Unidad de Atención al Ciudadano.

| ACTIVIDAD | PUNTO CRITICO DE CONTROL | RESPONSABLE | DOCUMENTO/REGISTRO |
|---|---|--|--|
| 1.Citar a cada uno de los delegados para la apertura de buzones. | | Profesional UAC | Oficios de citación |
| 2. Realizar reunión de inicio con los delegados citados, en el punto de atención al ciudadano donde se encuentran ubicados los buzones de sugerencia. | Registro de asistentes a la apertura de buzón | Profesional UAC | Formato RC-F-002 |
| 3.Aperturar en presencia de un ciudadano cada uno de los buzones de sugerencia ubicados en la entidad. | Registro en formato de apertura de buzón de sugerencias | Profesional UAC | Formato RC-F-002 Formato RC-F-003 Registro fotográfico |
| 4. Asegurar el buzón de sugerencias una vez revisado el contenido. | | Profesional UAC | Formato RC-F-002 |
| 5. Clasificar información encontrada, si es PQRD direccionarlo a Unidad de Correspondencia. | Clasificación del contenido encontrado | Profesional UAC Profesional Unidad de Correspondencia | Formato RC-F-002 Formato GD-F-031 |



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA
06-Jun-23

VERSIÓN
01

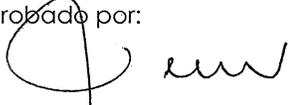
CÓDIGO
RC-P-001

PAGINA
5 de 5

| | | | |
|--|--------------------------------------|-----------------|--|
| 6. Firmar formato de registro de apertura de buzón por parte de los asistentes. | | Profesional UAC | Formato RC-F-002 |
| 7. Llevar registro digital de cada una de las sugerencias aportadas por la ciudadanía por medio del buzón. | | Profesional UAC | Ordenar información encontrada en hoja de cálculo |
| 8. Realizar informe mensual consolidando información recolectada de apertura de buzón de sugerencias. | Informe mensual de apertura de buzón | Profesional UAC | Informe trimestral de apertura de buzón consolidado en el informe de PQRSD |

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Nº Revisión | Descripción de la Modificación | Fecha de Aprobación | Versión Actualizada |
|-------------|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
| Elaborado por:  ANDRÉS SEBASTIÁN MELO Contratista - UAC | Revisado Por:  MARTA ADELA MARTÍNEZ PATIÑO Profesional Universitario - UAC | Aprobado por:  ORLANDO CHAVES BRAVO Líder proceso Relacionamiento con la Ciudadanía |
|---|---|---|

