

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS		Versión: 03 Fecha: 06-09-2024

1 OBJETIVO

Brindar al ciudadano herramientas de participación que le permitan manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través del buzón sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, con el fin de aportar a la mejora continua del proceso de Servicio al Ciudadano.

2 ALCANCE

Inicia con la recepción de las SQRF continua con la apertura del Buzón de Sugerencias, validación de las peticiones, radicación en el Sistema de Gestión de PQRSD de la entidad, asignación al área misional o de apoyo para su atención y termina con seguimiento al trámite y estado de las peticiones del ciudadano radicadas por este canal.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director (a) Administrativo y Financiero DAF

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Son guías de acción de aplicabilidad general o particular que facilitan la operatividad y ejecución del procedimiento hacia el cumplimiento del objetivo fijado.
- Requisitos Derecho de Petición: Toda petición para su trámite y presentación deberá contener: 1. la designación de la autoridad a la que se dirige. 2. los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia (...). 3. el objeto de la petición. 4. las razones en las que se fundamenta su petición. 5. la relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que deseé presentar para iniciar el trámite. 6. la firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Los tipos de petición considerados en este manual son: Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia, y felicitaciones:
 - **Queja.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica en relación con el servicio recibido y al actuar o conducta de un servidor público de la ADRES que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.
 - **Reclamo.** Es la manifestación verbal o escrita dirigida a la ADRES mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
 - **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa, sancionatoria, disciplinaria o ético profesional. La denuncia se puede presentar a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad.
 - **Felicitación.** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la ADRES o sus servidores.
 - **Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ADRES.
 -

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS		Versión: 03 Fecha: 06-09-2024

- **Términos para resolver las peticiones.** De conformidad con el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán en días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en la ADRES, de acuerdo con lo establecido por el artículo 62 de la Ley 4 de 1913 "Sobre régimen político y municipal".

Por regla general y salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, todas las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de estas. Para más información consultar la Resolución 1874 de 2023, a través de la cual se reglamenta la gestión de las PQRSD en la ADRES.

- Las Quejas y denuncias formuladas por la ciudadanía se deben direccionar a la Dirección Administrativa y Financiera, proceso de Control Interno Disciplinario dependencia encargada de adelantar las actuaciones si corresponde.
- Las felicitaciones y sugerencias que sean presentadas por los ciudadanos frente a los servicios presentados las dependencias de la ADRES, son objeto de respuesta tipo de agradecimiento.
- La apertura del Buzón de sugerencia, queja, reclamo o felicitaciones SQRF físico, se debe realizar mínimo una vez al mes dentro de los cinco primeros días hábiles, mes vencido, sin perjuicio de una revisión semanal que se llevará a cabo con el fin de verificar si hay formatos diligenciados que requieran trámite.
- Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición. En consideración al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, los funcionarios de la ADRES darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Toda solicitud que ingrese por una PQRSD con respecto a Seguridad y Privacidad de la Información debe ser remitida al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES, quienes serán los encargados de validar la solicitud de Autorización de tratamiento de datos personales.
- Frente a los derechos de los titulares en política de protección de datos personales, Supresión (Solicitar la eliminación de un dato personal siempre que no exista un deber legal o contractual de mantenerlo almacenado o registrado por parte del responsable), serán remitidos a al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES para su validación y respuesta al peticionario.
- Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial con las directrices relacionadas con: Gestión de Activos de Información, Clasificación de la información, Control de acceso, respaldo y restauración de la información y Privacidad y confidencialidad de la información para lo cual:
 - La asignación de perfiles en las herramientas colaborativas de la ADRES será responsabilidad del líder del proceso o el que este delegue.
 - Cuando aplique, las copias de respaldo de la información que se maneje dentro de este procedimiento serán ejecutadas por parte de la Dirección de Gestión

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS		Versión: 03 Fecha: 06-09-2024

de Tecnología de la Información, previa solicitud del líder del proceso, en donde se indique: que se respalda, cuando se respalda y cada cuanto se debe respaldar la información. De igual manera, es responsabilidad del líder del proceso validar que las copias realizadas se puedan restaurar y no se presente problemas de integridad de la información.

5. REQUISITOS LEGALES: Ver Normograma del Proceso.

6. DEFINICIONES: Ver Glosario General.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Diligenciar y depositar formato de sugerencias en Buzón	El Ciudadano o usuario, cada vez que se acerque al punto de atención presencial en las instalaciones de la ADRES, y requiera presentar una sugerencia, queja, reclamo o felicitaciones- SQRF, y de conformidad con el trámite interno de PQRSD de la ADRES, Resolución 1874 de 2023, diligencia manualmente el formulario GSCI-FR02, "sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones SQRF" campos como (Nombre, apellido, identificación, fecha, descripción, entre otros) y deposita en el buzón de sugerencias el formato GSCI-FR02 diligenciado, disponible al lado del buzón ubicado en las oficinas de Atención al Ciudadano Piso 16 Edificio Elemento.	Ciudadano y/o Usuario	Formulario sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones SQRF – Formato GSCI-FR02 en buzón de sugerencias
PC 2	Revisar y validar si el buzón de sugerencias contiene formatos GSCI-FR02	<p>Descripción de la Actividad:</p> <p>Durante los 5 primeros días de cada mes, se revisa si el buzón de sugerencias contiene formatos Formato GSCI-FR02</p> <p>Descripción del Control:</p> <p>Durante los 5 primeros días de cada mes, se revisa el buzón de sugerencias, acción que se realiza desplazándose hacia el buzón y valida si este contiene formularios diligenciados, con el fin de verificar la percepción de los usuarios o ciudadanos y de establecer opciones de mejora en el servicio prestado, evitando el aumento de PQRSD.</p> <p>¿El buzón de sugerencias contiene formatos diligenciados?</p> <p>SI: El Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano convoca a un delegado de control Interno, remitirse a la siguiente actividad</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Formato GSCI-FR02, diligenciados

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS		Versión: 03 Fecha: 06-09-2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Como resultado de esta actividad se cuenta con Formato GSCI-FR02, diligenciado NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO		
3	Convocar al delegado de Control Interno de la Entidad para apertura Buzón.	Si los 5 primeros días de cada mes, se evidencia que el buzón contiene Formatos GSCI-FR02 diligenciados, se convoca al delegado de Control Interno de la Entidad para la apertura del buzón con el fin que este se encuentre presente como testigo, acción que se genera a través de correo electrónico por donde se realiza la citación.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	correo electrónico realizando la citación a Oficina de Control Interno OCI
4	Generar apertura de Buzón de Sugerencia	Posterior a la convocatoria de la apertura del buzón de sugerencias el cual se realizará dentro de los 5 primeros días de cada mes, genera apertura de Buzón de Sugerencia acción que se genera en presencia del delegado de control Interno citado previamente por Outlook, posterior a la apertura del buzón de sugerencias, se procede con la numeración de la totalidad de los formularios depositados en el buzón y realiza el posterior conteo registrando la información en el Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES, en dicha acta se detalla la información encontrada en el buzón de sugerencias estableciendo la fecha, hora de apertura y testigos.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano Delegado de la Oficina de Control Interno	Formato GSCI-FR02 Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES
5	Digitalizar formularios de buzón de sugerencias en PDF	Luego de contar con el acta de apertura del buzón de sugerencias y dentro de los 5 primeros días de cada mes, se digitalizan los formularios de buzón de sugerencias en PDF, acción que se genera escaneando cada uno de los formatos GSCI-FR02 en la impresora de la Entidad, formatos que quedan asegurados en un repositorio de la Entidad por medio de las herramientas colaborativas manejadas.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Formato GSCI-FR02 digitalizados
6	Cargar en PDF formatos GSCI-FR02 en EL Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad	Posterior a la digitalización de los formularios actividad realizada dentro de los 5 primeros días de cada mes, se procede a remitir la solicitud escaneada al correo atencionpqrstd@adres.gov.co con el fin de proceder a su radicación en el sistema de Gestión ORFEO, actividad que se realiza ingresando al módulo PQRSD de ORFEO. Al generar esta acción en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad genera el número de	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Numero de radicado por cada formato GSCI-FR02 diligenciado

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS		Versión: 03 Fecha: 06-09-2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		radicado por cada formato GSCI-FR02 escaneado el cual es la evidencia de esta actividad, contando con numero de radicado de caso en la herramienta en Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.		
PC 7	Validar el medio por el cual se generará dicha respuesta	<p>Descripción de la Actividad:</p> <p>Se validará el medio por el cual se generará dicha respuesta al ciudadano, el cual deberá ser desarrollado siguiendo el procedimiento GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRSD DE LA ENTIDAD-CANAL VIRTUAL GSCI-PR03</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Solicitudes recibidas en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad. Clasificación de Modalidad del derecho de petición (SQRF)
8	Clasificar y validar el formato GSCI-FR02 en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad	<p>Descripción de la Actividad:</p> <p>Los cinco primeros días de cada mes si evidencian formatos GSCI-FR02 en buzón de sugerencias, procede a clasificar y validar estos formatos.</p> <p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Luego de cargar los formatos GSCI-FR02 en el sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, se clasifica y valida el formato GSCI-FR02 en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se genera de acuerdo al contenido de las mismas y validando si la respuesta a la SQRF es de primer nivel, entendiéndose por primer nivel aquella información disponible en la página WEB de la ADRES o respuesta autorizadas por las diferentes direcciones o dependencias a temas específicos, con el propósito de dar respuesta oportuna de acuerdo a lo consignado en el formato GSCI-FR02 determinando si hace referencia a una sugerencia, queja, reclamo o felicitación. Arrojando como resultado la clasificación de la modalidad del derecho de petición en (SQRF)en el Sistema de Gestión de PQRSD.</p> <p>¿Puede Atención al Ciudadano responder directamente la petición?</p>	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	<p>Clasificación de Modalidad del derecho de petición (SQRF)</p> <p>notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender</p> <p>numero de radicado de caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad</p>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS		Versión: 03 Fecha: 06-09-2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>SI: El Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano, cada vez que identifique que la respuesta puede ser brindada por él de forma inmediata, brinda respuesta a través del Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se realiza ingresando por medio de usuario y contraseña identificando en la bandeja de entrada los casos recibidos o radicados del más antiguo al más reciente, una vez se ingresa a la bandeja de entrada se selecciona el radicado y clasifica como sugerencia, queja, reclamo o denuncia, con el fin de responder la SQRF.</p> <p>La validación de la modalidad Sugerencia, queja, reclamo, felicitación (SQRF) y tiempos de respuesta de la petición y trámite se gestionan de acuerdo con lo establecido en la Resolución Nro. 1874 de 2023.</p> <p>NO: Si el gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano no puede resolver inmediatamente la petición es porque la respuesta debe ser brindada por un segundo nivel o área misional y se debe remitir al procedimiento de trámite de PQRSD virtual y correspondencia del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano GSCI-PR03, dado que la solicitud del peticionario debe ser registrada en el Sistema de Gestión de PQRSD para que surta el procedimiento establecido en PQRSD virtual y correspondencia.</p> <p>Si al evaluar la SQRF se establece que se refiere a una queja, reclamo o denuncia ante un servidor público o entidad, deberá ser direccionado a Control Interno Disciplinario procedimiento de Evaluación de las novedades Disciplinarias GPAD-PR01 de la Dirección Administrativa y financiera para lo de su competencia.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>		
9	Realizar informes de análisis y seguimiento a la gestión de PQRSD	Una vez finalizado el proceso, si se registraron SQRF en el Buzón y se procedió a levantar acta de apertura de Buzón, los resultados se incluirán en los informes trimestrales de PQRSD de la entidad. Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES.	Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano	Informe trimestral de Gestión de PQRSD

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PR04
	FORMATO	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:	03
				Fecha: 06-09-2024

8. CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso	
01	23 de febrero de 2018	Versión Inicial	Diana Torres Rodriguez	
02	05 de abril de 2019	Actualización del manual operativo de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFFP.	Diana Torres Rodriguez	
03	06 de septiembre de 2024	Ajuste al objetivo del procedimiento, actualización a las actividades que intervienen en el desarrollo del proceso articulándolas con el proceso manejado actualmente y articulándolo con la normatividad del trámite interno de PQRSD Resolución 1874 de 2023.	Alvaro Andres Serrano Garcia	

9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:	Nombre y Cargo:
Martha Ligia Serna Pulido Gestor de Operaciones de Gestión de Servicio al Ciudadano 06 de septiembre del 2024	Martha Ligia Serna Pulido Gestor de Operaciones de Gestión de Servicio al Ciudadano 06 de septiembre del 2024	Luz Myriam Ciro Florez Directora Administrativa y Financiera 06 de septiembre del 2024