


	ALCALDIA DE PAIPA	NIT. 891.801.240 -1	
	Modelo Integrado de Planeación Y Gestión - MIPG	Código: DE-F-02	
	Formato	Versión: 01	
	PROCEDIMIENTOS	Fecha Versión:02/03/2020	

NOMBRE PROCEDIMIENTO	APERTURA DE BUZONES
OBJETIVO	Recepcionar los formatos de PQRS depositadas en los buzones para su análisis y gestión de respuesta oportunamente generando planes de mejora
ALCANCE	El procedimiento aplica para todas las PQRS diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario haciendo uso de los Buzones Institucionales ubicados en el edificio central, antigua casa de la cultura, oficina de aseguramiento, oficina de Sisbén, comisaria de familia, secretaria de agricultura, conservatorio de bellas artes, corregimiento de Palermo, inspección del pantano de Vargas.
NORMATIVIDAD	Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23, Artículo 74. Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Ley 1755 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. Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
DEFINICIONES	Buzón: receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo. PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correos electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias, página web. Usuario: miembro de parte interesada de la Administración Municipal Usuario interno: funcionario de la Administración Municipal o funcionario con órdenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por la Administración Municipal con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.

	ALCALDIA DE PAIPA	NIT. 891.801.240 -1	
	Modelo Integrado de Planeación Y Gestión - MIPG	Código: DE-F-02	
	Formato	Versión: 01	
	PROCEDIMIENTOS	Fecha Versión:02/03/2020	

Usuario externo: usuarios, visitantes, aseguradoras, organismos de inspección vigilancia y control.

Encuesta: mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.

Satisfacción: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

Reclamo: manifestación de insatisfacción de un usuario concedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.

Sugerencia: recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios

Felicitaciones: evidencia de máxima satisfacción.

DESARROLLO:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATOS REGISTROS
1	Apertura de los buzones	En presencia de un representante de la oficina de control interno se realiza apertura de buzones ubicados en las diferentes sedes de la administración municipal el primer y ultimo viernes de cada mes.	Representante de la oficina de talento humano y Representante de la oficina de control interno	Formato de Acta de reunión MC-F-08
2	Se realiza acta de apertura	Cada vez que se abren los buzones se hace el diligenciamiento del formato de acta.	Representante de la oficina de talento humano y Representante de la oficina de control interno	Formato de Acta de reunión MC-F-08
3	Clasificación de peticiones quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones	Se procederá a clasificar las PQRS en Formato Excel de PQRS para llevar su respectiva trazabilidad.	Representante de la oficina de talento humano	Formato Excel de PQRS

	ALCALDIA DE PAIPA	NIT. 891.801.240 -1	
	Modelo Integrado de Planeación Y Gestión - MIPG	Código: DE-F-02	
	Formato	Versión: 01	
	PROCEDIMIENTOS	Fecha Versión:02/03/2020	

4	Procedimiento de la PQRS encontradas en el buzón	Se realiza el procedimiento de trámite de PQRS encontradas en el buzón con el gestor correspondiente de cada proceso para respectiva respuesta al usuario	Representante de la oficina de talento humano	Oficio GOA-F-16 de trámite de solicitud de respuesta.
5	Elaboración de acción de mejoramiento	Una vez analizadas las PQRS se procederá a implementar una acción de mejora dirigida por responsable de cada proceso quien debe implementar la misma.	Líder de cada Dependencia	Oficio GOA-F-16 de acción de mejora a implementar
6	Evaluación de acciones de mejora	El líder del proceso implicado en la PQRS, rendirá informe a la mesa técnica de las respuestas y plan de mejoramiento de las PQRS recibidas.	Líder de cada Dependencia	Formato de Acta de reunión MC-F-08

PUNTOS DE CONTROL	ACTIVIDAD
Formato de Acta de reunión MC-F-08 diligenciado	Apertura de los buzones
Oficio GOA-F-16 de trámite de solicitud de respuesta	Procedimiento de la PQRS encontradas en el buzón
Oficio GOA-F-16 de acción de mejora a implementar	Elaboración de acción de mejoramiento
Formato de Acta de reunión MC-F-08	Evaluación de acciones de mejora

1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Antes	Descripción	Versión Actual

ANEXOS