
 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-G-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 1 de 6

GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS

VERSIÓN 02

**SECRETARÍA GENERAL
GOBERNACIÓN DE NARIÑO
2022**


PROCESO ASOCIADO: ATENCION AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-G-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 2 de 6

2. Tabla de contenido

2. Tabla de contenido.....	2
3. Introducción.....	3
4. Objetivo.	3
5. Alcance.	3
6. Usuarios.....	3
7. Definiciones.....	3
8. Desarrollo del documento.	5
8.1 Condiciones y/o políticas específicas de operación.....	5
8.2 Descripción de actividades.....	5
9. Documentos y registros relacionados.	6
10. Anexos.	6
11. Control de cambios.	6
12. Responsable.	6
13. Revisión, aprobación y verificación.	6

PROCESO ASOCIADO: ATENCION AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-G-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 3 de 6

1. Introducción

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, la Gobernación de Nariño realiza la actualización de sus documentos conforme a las reglas contenidas en esta normativa, ejecutando la gestión del buzón de sugerencias, que se recepcionan en la entidad. El contenido de la presente guía es de obligatorio cumplimiento para el personal vinculado a la Gobernación de Nariño, por cuanto su naturaleza se encamina hacia el mejoramiento del proceso “Relación con el Ciudadano”, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje principal de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.

2. Objetivo.

Colocar a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, herramientas para garantizar su derecho a manifestar su opinión y percepción en cuanto a los servicios prestados y tramites realizados en las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño.

3. Alcance.

Inicia con la recepción de las PQRSD diligenciadas por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, depositadas en el Buzón de Sugerencias, continua con la apertura de este, la radicación y trámite de todos los requerimientos y finaliza con la respuesta oportuna y efectiva a los peticionarios.

4. Usuarios.

Los usuarios de este documento son todo el personal vinculado de la Gobernación de Nariño, los ciudadanos, usuarios y grupos de interes.

5. Definiciones.

Buzón de Sugerencias: Es un recurso de comunicación utilizado por las entidades para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los diferentes grupos de interés puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

Control: Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las entidades. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.


Denuncia: Es una manifestación verbal o escrita de conocimiento, mediante la cual la ciudadanía pone en conocimiento a la administración de un hecho delictivo o de corrupción, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento: Conjunto constituido por un soporte y la información que contiene, utilizado como

PROCESO ASOCIADO: ATENCION AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-G-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 4 de 6

prueba o con fines de consulta.

Documento digital: Información representada por medio de valores numéricos diferenciados - discretos o discontinuos, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos.

Documento electrónico: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento público: Aquel documento creado, producido y/o tramitado por un funcionario público en ejercicio de las funciones de su cargo o con su intervención.

Petición: Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Punto de radicación de Correspondencia: Lugar físico donde se reciben y radican los documentos dirigidos a la Gobernación de Nariño.

Queja: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Gobernación de Nariño, en el ejercicio de sus funciones.

Radicación: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

Reclamo: Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Gobernación de Nariño.


Respuesta: Se refiere a la acción de responder a algo, a una simple pregunta que alguien nos hace al respecto de algo, a una persona que nos está llamando o requerimiento para algo.

Sugerencia: Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Gobernación de Nariño mejore la prestación de sus servicios y/o productos.

Trámite Especial: Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control y Corporaciones públicas que son de entrega inmediata, también se incluyen los requerimientos de niñas, niños y de periodistas en ejercicio de labor.

Trazabilidad: Crear, capturar y mantener información acerca del movimiento y uso de registros.

PROCESO ASOCIADO: ATENCION AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-G-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 5 de 6

6. Desarrollo del documento.

6.1. Condiciones y/o políticas específicas de operación.

Dando cumplimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano adoptada mediante resolución 096 del 10 de junio de 2021 la cual brinda los lineamientos para la ejecución de la Guía apertura y tramite buzón de sugerencias

6.2. Descripción de actividades.

El personal vinculado a la entidad que hace parte del Equipo de Atención al Ciudadano es responsable de las siguientes actividades:

A. Al iniciar la semana los días lunes o en caso de ser festivo, el día martes, verificara las condiciones del buzón de sugerencias, para asegurarse que se encuentre en las condiciones adecuadas en cuanto a presentación, limpieza e higiene y además que cuente con los elementos necesarios (formatos y esfero).

B. Cada quince (15) días, realizará la apertura del Buzón de Sugerencias, si en el Buzón, NO hay formatos diligenciados, deberá levantar acta registrando esta situación, Si en el Buzón de Sugerencias, HAY formatos diligenciados, se continua con la clasificación y registro de todos los formatos diligenciados, por fecha en orden ascendente.

C. Entregar a Ventanilla Única, todas las PQRSD del Buzón de Sugerencias, dejando el correspondiente registro de la entrega.

D. En el momento en que se encuentren radicadas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas, deberá informar al peticionario que se ha recibo y radicado su requerimiento y el trámite que se le ha dado. Utilizando el formato predeterminado para cada caso y dejando el soporte correspondiente.

E. Llevar estricto control y seguimiento sobre el trámite y respuesta a cada una de las PQRSD que lleguen a través del Buzón de Sugerencias para presentar los informes correspondientes.

Los funcionarios y/o contratistas de Ventanilla Única son responsables de las siguientes actividades:

A. Radicar todas las PQRSD, entregadas por el Equipo de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Procedimiento establecido.


Los funcionarios y/o contratistas de cada dependencia son responsables de las siguientes actividades:

A. Asignar de inmediato las PQRSD que llegan a la dependencia, al funcionario y/o contratista responsable del trámite.

Los funcionarios y/o contratistas asignados para dar respuesta son responsables de las siguientes actividades:

A. Dar respuesta a todas y cada una de las PQRSD, de acuerdo con el Procedimiento establecido y en los términos de la normatividad vigente.

PROCESO ASOCIADO: ATENCION AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	GUIA APERTURA Y TRAMITE BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-G-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 6 de 6

7. Documentos y registros relacionados.

- ATACI-F-03- Formato buzón de sugerencias
- ATACI-PT-01 Protocolo de atención al ciudadano
- ATACI-P-03 Procedimiento de control de ingreso y salida de las sedes de la Gobernación de Nariño
- ATACI-F-04 Formato encuesta de satisfacción
- ATACI-P-04 Procedimiento tramite de PQRS
- ATACI-P-05 Procedimiento de satisfacción al ciudadano
- ATACI-PO-2 Política Servicio al Ciudadano

8. Anexos.

9. Control de cambios.

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	07/07/2021	Creación del documento	Lorena España /Contratista Secretaría General
02	27/02/2023	Actualización de documento: Cambio de formato adecuado a plantilla-manual	John Ramírez Oscar Coral Marcela Oliva Luis Fernando Guerrero Contratistas de Secretaría General

10. Responsable.

El responsable de este documento es el **Secretario General**, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo.

11. Revisión, aprobación y verificación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nombre(s): Lorena del Rocio Andrade Vivas	Nombre(s): Lorena del Rocio Andrade Vivas	Nombre(s): Nixon Ortega Bravo
Cargo(s): Secretaria General	Cargo(s): Secretaria General	Cargo(s): Profesional Universitario 219 Grado 04

PROCESO ASOCIADO: ATENCION AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---