



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> CIPR-02	<b>Versión</b> 02
Buzón de Sugerencias	<b>Página</b> 1 de 3	

## 1. OBJETIVO

Atender, resolver, evaluar y dar seguimiento a las sugerencias, realizadas por los usuarios, con el fin de consolidar y enriquecer la calidad del servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica para las actividades de recolección, análisis y generación de acciones, de la información depositada por los usuarios en buzón de sugerencias.

## 3. RESPONSABLE

Será responsabilidad de la Oficina de Control Interno de Gestión el darles seguimiento y tratamiento a las sugerencias depositadas en los buzones de sugerencias, bajo la supervisión del Comité Director.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Buzón de Sugerencias:** Mecanismo de comunicación que facilita al usuario la presentación por escrito de quejas o sugerencias.

**4.2. Sugerencia:** Es una alternativa de solución, propuesta por cualquier interesado, para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.

**4.3. Felicitación:** Toda expresión de satisfacción o conformidad hecha por una persona que considera que el servicio o la atención recibida cumplió con sus expectativas.

## 5. CONDICIONES GENERALES

**5.1. Instalación de Buzón de sugerencias:** el buzón de sugerencias estará instalado en el área de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código CIPR-02	Versión 02
Buzón de Sugerencias	Página 2de 3	

mayor afluencia de usuarios tales como:

- Sala de atención al cliente, sede principal

**5.2. Función del Buzón de sugerencias:** Tiene como función captar las quejas, sugerencias o felicitaciones de los usuarios con el fin de dar soluciones a sugerencias que demanden mejoras o agradecer opiniones satisfactorias del servicio.

Si las quejas y sugerencias se formulan presencialmente o a través de buzón, el usuario podrá hacer uso del formulario diseñado al efecto o bien, mediante escrito, debidamente firmado. Los usuarios podrán, si así lo desean, Por correo electrónico a través de la siguiente dirección: [serviciu@serviciudad.gov.co](mailto:serviciu@serviciudad.gov.co).

Con respecto a las denuncias por actos de corrupción, si es de forma presencial diligenciar el formulario SGFO-14, el cual se encuentra ubicado en el área de atención al cliente de la sede principal; la oficina de Control Interno De Gestión, verificará y clasificará, si esta se establece como denuncia de actos de corrupción o pertenece a PQRS, las denuncias que se interpongan por otros medios diferentes al buzón, es decir: telefónicas, página web, correo electrónico o verbal, serán verificadas y clasificadas por el equipo de PQRS, y de ser catalogadas como denuncia se remitirán al Director de Control Interno Disciplinario.

## 6. DESARROLLO

**6.1. Apertura de buzón:** Son extraídos los formatos depositados por el usuario en los buzones de sugerencias, por el Asesor (a) de Control Interno de Gestión el cual a su vez tiene bajo su custodia la llave del buzón.

**6.2. Frecuencia de apertura:** La apertura del buzón será realizada de manera mensual.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código CIPR-02	Versión 02
Buzón de Sugerencias	Página 3de 3	

**6.3. Registro de la información:** En cada apertura se deberá consignar la información encontrada, en informe detallado, el cual será socializado al Comité Direccional.

**6.4. Seguimiento de las sugerencias:** El Asesor de Control Interno de Gestión atenderá de inmediato las sugerencias captadas en el buzón e implementará los procedimientos operativos y/o normativos necesarios para resolverlas, en coordinación con el gerente y los Subgerentes de cada una de las áreas relacionadas con la sugerencia.

**6.5. Socialización a usuario:** Se dará respuesta al usuario durante los 15 días posteriores a la apertura del buzón, de manera telefónica, escrita, correo electrónico, siempre y cuando el usuario hubiese consignado los datos personales sugeridos en el formato.

## 7. REGISTROS

**7.1. CIFO-06:** Formato de Sugerencias para usuario

**7.2. SGFO-14:** Denuncias Hechos de Corrupción

<b>ELABORADO POR:</b> 	<b>REVISADO POR:</b> 	<b>APROBADO POR:</b> 
Karen Vanessa Romero Técnico CIG	Andrés Felipe Zuluaga Montoya Asesora de Control Interno de Gestión	Fernando José Da Pena Montenegro Gerente
<b>NIDIA M.</b> Nidia Marulanda Vanegas Profesional CIG		
Fecha: 13/feb/2023	Fecha: 26/feb/2023	Fecha: 07/Marzo/2023