



SERVICIUDAD E.S.P.	Código CIPR-02	Versión 01
Buzón de Sugerencias	Página 1de 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.


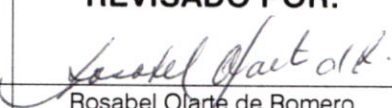
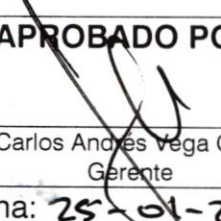
3. RESPONSABLE:

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

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.

ELABORADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
Luz Andrea Alvarez Botero Profesional de Calidad	Rosabel Olarte de Romero Asesora de Control Interno de Gestión	Carlos Andres Vega Ortiz Gerente
Fecha: 23-01-2012	Fecha: 24-01-2012	Fecha: 25-01-2013



SERVICIUDAD E.S.P.	Código CIPR-02	Versión 01
Buzón de Sugerencias	Página 2de 3	

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Instalación de Buzón de sugerencias: Los buzones de sugerencias estarán instalados en las áreas de mayor afluencia de usuarios tales como:

- Sala de atención al cliente , sede principal
- Sala de Atención al cliente , Bosques de la Acuarela
- Sede de la Subgerencia Técnica y Operativa, Talleres y Almacén .

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

5. DESARROLLO

5.1. 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 las llaves de los buzones .

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

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código CIPR-02	Versión 01
Buzón de Sugerencias	Página 3 de 3	

5.4. 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 los Subgerentes de cada una de las áreas relacionadas con la sugerencia.

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

6. REGISTROS

6.1. CIFO-06 : Formato de Sugerencias para usuario