 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 1 de 15


INSTRUCTIVO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS
CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

CANAL PRESENCIAL

ENERO DE 2021

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 2 de 15

1. OBJETIVO:

Objetivo General:

Proporcionar un marco conceptual y metodológico para la correcta administración de alternativas de comunicación que sean eficaces y habilitadas, para que, de manera práctica y participativa, los ciudadanos y población víctima puedan presentar sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

Objetivos específicos:

Apropiar los criterios para la recepción, distribución y control eficiente del Buzón de Sugerencias.

Conocer la percepción que tienen los ciudadanos y población víctima respecto a la atención recibida.

Desarrollar la articulación de procesos en el marco de las competencias de las entidades que participan como responsables de la administración del Buzón de Sugerencias.

Ofrecer un mejor servicio a través de la mejora continua.


2. ALCANCE:

Este instructivo inicia con la conformación de la mesa de trabajo para la instalación del Buzón de Sugerencias, seguimiento y verificación de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, y finaliza con la socialización y articulación con las entidades que hacen parte del Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas (en adelante Centro Regional), con el fin de conocer la percepción que tienen las víctimas y ciudadanos respecto a la atención recibida, como también generar acciones correctivas y acciones de mejora continua en el servicio al ciudadano.

El Buzón de Sugerencias puede ser utilizado por los ciudadanos y población víctima como mecanismo de comunicación, **a través del cual pueden manifestar su opinión sobre la atención y orientación brindada por los servidores públicos y demás colaboradores del Centro Regional**, por esta razón, pueden ser incluidas todas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en pro de mejorar y generar correctivos si así se requiere.

Es importante aclarar que, las solicitudes, peticiones escritas y verbales que requieran de un trámite y pronta resolución y que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica, deben ser presentadas y radicadas por los canales de atención¹ establecidos por las autoridades y entidades, y no a

¹ Canales de Atención: Puntos de Atención y Centros Regionales, Direcciones Territoriales, Correo electrónico del Grupo de Servicio al Ciudadano o el que sea determinado por la Entidad, Ventanilla Única de Radicación de la Entidad en los horarios establecidos, Página web de la Unidad para las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co), en la sección servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 3 de 15

través del Buzón de Sugerencias, las cuales deberán ser atendidas bajo lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”², reglamentación y lineamientos internos para el trámite de las peticiones que sean formuladas de forma escrita y verbal.³

3. DEFINICIONES:

Buzón de Sugerencias: Es un medio de comunicación a través del cual los ciudadanos interponen sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de manera escrita con sus datos personales o de manera anónima.⁴

Es importante tener en cuenta que, para que los ciudadanos puedan hacer uso de este, se debe:

- Contar con un espacio o lugar que le facilite al ciudadano y/o población víctima el acceso a este Buzón de Sugerencias dentro del Centro Regional.
- Estar en un lugar visible; el material depositado allí debe cumplir con la metodología desarrollada en el presente instructivo.

Nota: Todos los Centros Regionales cuentan con un (1) Buzón de Sugerencias, en este sentido se debe coordinar con la Entidad Territorial su ubicación y disposición.

Felicitación: “Es el reconocimiento o exaltación que el cliente/ciudadano hace a la labor desempeñada por una entidad y sus servidores”.⁵

Es la manifestación positiva de un ciudadano - víctima acerca de los servicios que le brinda la Entidad.

Queja: “Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones” y actividades en el Centro Regional en el marco de la atención y orientación.⁶


2 Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo TÍTULO II. DERECHO DE PETICIÓN. CAPITULO I. Derecho de Petición ante autoridades. Reglas Generales. Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. “las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y de la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

3 En el caso de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (i) Resolución Interna No. 00156 de 2017, “Derecho de Petición Verbal – trámite, rutas de atención e inclusión social y atención especial y preferente” (ii) procedimiento tramite peticiones, quejas y reclamos; (iii) procedimientos canales de atención del proceso de servicio al ciudadano; (iv) instructivo ruta de atención a requerimientos de organismos de control, entre otros lineamientos para la atención y gestión de peticiones escritas y verbales.

4 Manual del Servicio al Ciudadano/Cliente. Imprenta Nacional de Colombia. 2016. Página 13.

5 Manual del Servicio al Ciudadano/Cliente. Imprenta Nacional de Colombia. 2016. Página 18.

6 Manual de servicio al ciudadano. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. 10 de junio de 2019. Página 89.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 4 de 15

Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el ciudadano con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio. “La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio”.⁷

Reclamo: “Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio”.⁸

Es la solicitud de revisión a la entidad, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna de un servicio. Acción directa del ciudadano para hacer conocer a la entidad su nivel de insatisfacción parcial o total acerca del servicio brindado.⁹

Sugerencia: “Es la proposición o insinuación de una idea frente a una cuestión que lo genera”. Recomendación o consejo de acuerdo con su experiencia de atención con el objetivo de mejorar el servicio y atender a aquellos aspectos que se critican especialmente.¹⁰

Es una recomendación, consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

4. ACTIVIDADES:

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (en adelante Unidad para las Víctimas) a través de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano, “diseña, implementa y socializa los lineamientos que orientan a la calidad y eficiencia en el servicio a la población objeto de atención”, y ejerce como “único canal de comunicación entre la ciudadanía y los procesos de la Entidad”¹¹, esto en cumplimiento del CONPES 3785 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, el Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” y la Resolución Interna 00236 de 2020 “Objetivo y funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano”

El Grupo de Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la comunicación entre los ciudadanos y la Unidad para las Víctimas, desarrolla aspectos clave para (i) generar espacios de participación de los ciudadanos, por medio de los cuales se fortalezca la percepción de la confianza y transparencia hacia la Entidad, (ii) estandarizar los criterios y lineamientos de atención y de servicio al ciudadano y respuesta institucional oportuna.

El Buzón de Sugerencias, es uno de los medios dispuestos para responder a la mejora continua como una alternativa de comunicación en el marco de la implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011. Esta herramienta de comunicación está a disposición de los ciudadanos y de la población víctima en los Centros Regionales.


⁷ <https://arandasoft.com/solucion-de-pqrs-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/>. 10 de julio de 2019.

⁸ Manual de servicio al ciudadano. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. 10 de junio de 2019. Página 89.

⁹ <https://arandasoft.com/solucion-de-pqrs-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/>. 10 de julio de 2019.

¹⁰ <https://www.definicionabc.com/negocios/sugerencia.php>. 10 de julio de 2019.

¹¹ Circular 00037 de 2018. “Acciones de intervención del modelo de servicio al ciudadano y alcance territorial”.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 5 de 15

De esta manera, el Grupo de Servicio al Ciudadano por medio del presente instructivo, tiene como propósito presentar y socializar el lineamiento para la recepción, distribución y control eficiente de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones realizadas por las víctimas y la ciudadanía desde los Centros Regionales; de esta forma propender por una solución integral y la mejora continua del servicio al ciudadano.

De acuerdo con los objetivos y el alcance, las actividades son:

4.1. Mesa de Trabajo para la Instalación del Buzón de Sugerencias

Para la instalación del Buzón de Sugerencias el profesional de servicio al ciudadano debe:


- Convocar una reunión con todas las entidades del Centro Regional para socializar los lineamientos de administración del Buzón de Sugerencias en el marco de la Modelo de Atención del Servicio al Ciudadano, socializar el presente instructivo, apropiar los criterios y acordar las acciones y compromisos para dar cumplimiento a la apertura del Buzón de Sugerencias, así como también, definir los canales de comunicación con las diferentes entidades en el Centro Regional para generar las estrategias que den cuenta de la mejora continua del servicio al ciudadano.
- Conformar una mesa de trabajo como instancia de articulación, gestión y control eficiente del Buzón de Sugerencias, a través de la cual, se busca generar el diálogo necesario entre las diferentes partes involucradas, con el fin de dar solución y respuesta a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y población víctima sobre la prestación del servicio en los Centros Regionales.
- Crear un directorio de correos institucionales de las diferentes entidades presentes en el Centro Regional, para que este sea el referente para el envío y trámite correspondiente de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

4.2. Mesa de Trabajo para la Apertura del Buzón de Sugerencias

La Dirección Territorial de la Unidad para las Víctimas debe convocar inicialmente a los llamados a participar en la mesa de trabajo con el propósito de socializar el presente instructivo, apropiar los criterios y acordar las acciones y compromisos para dar cumplimiento al procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias, así como también, definir los canales de comunicación con las diferentes entidades en el Centro Regional para generar las estrategias que den cuenta de la mejora continua del servicio al ciudadano.

Los miembros de la mesa de trabajo son:

- Representante de Ministerio Público.
- Representante de la Entidad Territorial.
- Director (a) Territorial de la Unidad para las Víctimas y/o delegado que se autorice.
- Profesional de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 6 de 15

Los miembros de la mesa de trabajo deben hacer la apertura del Buzón de Sugerencias cada dos (2) meses. La convocatoria debe hacerla el profesional de servicio al ciudadano con quince (15) días de anticipación, con el fin de que todos los miembros de la mesa participen en el momento de la apertura.

Nota: Si hay cambios o novedades en el personal que hace parte de la mesa de trabajo, se debe hacer un empalme u organizar las actividades de forma oportuna que garantice la apertura del Buzón de Sugerencias en los tiempos establecidos. Si existen situaciones de fuerza mayor que no permitan la asistencia de las demás entidades, la Unidad para las Víctimas podrá hacer la apertura y cumplir con el lineamiento tal y como se describe en este instructivo¹².

El profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional debe:

- Cada (2) dos meses dar apertura al Buzón de Sugerencias, por lo tanto, convocará (quince) 15 días antes de la fecha de apertura para programar con anticipación su asistencia; se citarán a los que conforman la mesa de trabajo (Ministerio Público, Entidad Territorial, director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas o autorizado¹³ y el profesional de servicio al ciudadano).
- Levantar un acta de reunión institucional en el formato establecido para este fin por la Unidad para las Víctimas. La información (acta de reunión, lista de asistencia, sugerencias, quejas reclamos y felicitaciones) debe ser digitalizada y entregada a las entidades que correspondan según el resultado de la clasificación realizada durante la mesa de trabajo – “Apertura Buzón de Sugerencias”. (entiéndase también la información que corresponda a la Unidad para las Víctimas).
- Para el cierre, archivar la documentación física de acuerdo con los lineamientos del Proceso de Gestión Documental de la Unidad para las Víctimas¹⁴.
- En el marco de la mesa de trabajo, realizar el seguimiento a las respuestas a los ciudadanos y población víctima, las cuales no debe exceder los (quince) 15 días hábiles, contados a partir del día que se remitió a la entidad responsable (incluida la Unidad para las Víctimas).


En el orden del día de la mesa de trabajo se deben desarrollar principalmente los siguientes puntos:

- Punto 1. Revisar los compromisos anteriores: Estos compromisos pueden ser relacionados con la remisión a las entidades, los tiempos de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y población víctima por parte de las entidades, el archivo de la documentación física en el Centro Regional, la articulación y compromisos adquiridos en el marco de las acciones correctivas y de mejora del servicio al ciudadano, entre otras que se consideren en lo que tenga que ver con el Buzón de Sugerencias.

¹² Los motivos de fuerza mayor deben quedar consignados en el acta de la reunión (Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias).

¹³ El autorizado por el director (a) territorial debe quedar consignado en el acta de la reunión.

¹⁴ Lineamientos descritos en el “Cierre de apertura: archivo de los Formatos del Buzón de Sugerencias en el Centro Regional” del presente instructivo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 8 de 15

Esta información estará contenida en el primer punto del orden del día: “Revisar los compromisos anteriores - tiempos de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos/víctimas por parte de las entidades”.

- Punto 3. Acuerdos y compromisos: Los involucrados en la mesa de trabajo, deben:
 - (i) Analizar la información encontrada en los formatos de Buzón de Sugerencias, que fue relacionada y clasificada.
 - (ii) Realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
 - (iii) Definir las acciones correctivas y de mejora de acuerdo con el seguimiento realizado a los compromisos anteriores.

- Punto 4. Novedades y observaciones: Los participantes deben presentar las novedades que se presenten frente al desarrollo y/o avances respecto a la atención de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones al interior de sus entidades, que no hayan permitido la respuesta oportuna, o que estén relacionados con el cumplimiento de los acuerdos y compromisos en el marco de la mejora continua del servicio al ciudadano en el Centro Regional; entre otros cambios o anotaciones que se puedan presentar acerca del Buzón de Sugerencias.


Acta de reunión:

En el marco de la mesa de trabajo, bajo responsabilidad del profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional, se debe levantar un acta de reunión institucional en el formato de la Unidad para las Víctimas establecido para este fin, en la cual se debe consignar lo desarrollado en el orden día, así:

- Designado (a) por el director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas para representarlo en la mesa de trabajo.¹⁵
- Compromisos del acta anterior.
- Hora y fecha de la apertura.
- Relación de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que se encuentren en el Buzón de Sugerencias y su clasificación.
- Descripción de los acuerdos y compromisos definidos con los participantes.
- Novedades y observaciones, entre estas los casos que no se pudieron tramitar por falta de información.
- Listado de asistencia.

La información (acta de reunión, lista de asistencia, relación de las sugerencias, quejas reclamos y felicitaciones y los formatos) debe ser digitalizada y entregada a las entidades que correspondan según el resultado de la clasificación realizada durante la mesa de trabajo – “Apertura Buzón de Sugerencias”. (entiéndase también la correspondiente a la Unidad para las Víctimas).

¹⁵ Se debe escribir en el acta el nombre del funcionario o colaborador que fue autorizado por el director (a) territorial para representarlo en la mesa de trabajo de apertura del Buzón de Sugerencias.

	El futuro es de todos	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
			PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:02
			PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 22/04/2021 Página 9 de 15

4.3. Clasificación de los formatos del Buzón de Sugerencias y remisión a las entidades y dependencias competentes

Los formatos del Buzón de Sugerencias en físico que hayan sido diligenciados y aportados por los ciudadanos y población víctima con las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, se deben clasificar de acuerdo con la entidad y dependencia, de la siguiente manera¹⁶:

Tenga en cuenta que previamente a la remisión se debe diligenciar el Formato Relación Apertura Buzón de Sugerencias—en todos sus campos y siempre que aplique, el cual estará relacionado en el acta de la reunión de la apertura del Buzón de Sugerencias.

- Formatos correspondientes a la Unidad para las Víctimas:

Para las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, que sean de competencia de la Unidad para las Víctimas y/o de los servidores públicos que brindan atención y orientación de esta entidad y sus dependencias, el profesional de servicio al ciudadano **debe radicar los formatos (documentación física)¹⁷ del Buzón de Sugerencias diligenciados por los ciudadanos/víctimas (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones) en las Ventanillas Únicas de Radicación que se encuentran funcionando en las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas¹⁸.**

El enlace del Proceso de Gestión Documental de la Dirección Territorial debe entregar al profesional de servicio al ciudadano el número de radicado generado por el aplicativo/herramienta dispuesta por la entidad para dicho trámite¹⁹, esto con el fin de facilitar, posteriormente, el seguimiento a las respuestas de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, el cual es descrito en el presente instructivo como parte de las responsabilidades del profesional de servicio al ciudadano.

La documentación física restante, es decir, *el acta de reunión de la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias, el Formato de Asistencia y el Formato Relación Apertura del Buzón de Sugerencias*, debe ser digitalizada y enviada al equipo del Canal Presencial del Grupo de Servicio al Ciudadano²⁰.

En caso de que no exista la Ventanilla Única de Radicación en la Dirección Territorial, el profesional de servicio al ciudadano debe digitalizar toda la información (formatos del Buzón


¹⁶ También, las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o población víctima en hojas diferentes al formato establecido por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con los lineamientos para su clasificación. Asimismo, deben ser tramitados para la correspondiente respuesta.

¹⁷ Incluidas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o población víctima en hojas diferentes al formato establecido por la Unidad para las Víctimas. Estos también deben ser tramitados para la correspondiente respuesta.

¹⁸ Ventanilla Única de Radicación: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/etiquetas-relacionadas-biblioteca/radicacion-documentos> / <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/quienes-somos/direcciones-territoriales/147>.

¹⁹ Actualmente ORFEO.

²⁰ Líder Canal Presencial – Grupo Servicio al Ciudadano nivel nacional de la Unidad para las Víctimas.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 10 de 15

de Sugerencias: *sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones*²¹, acta de la reunión, formato de asistencia y formato relación apertura Buzón de Sugerencias) y enviarla al correo electrónico establecido por la Unidad para las Víctimas para el proceso de radicación, atención y trámite de la respuesta,²² con copia a todos los enlaces que conformaron la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias, el director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas y al equipo del Canal Presencial del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Tenga en cuenta:

Dicha información debe ser recepcionada y radicada el mismo día por el Proceso de Gestión Documental en el aplicativo/herramienta dispuesto para la gestión y control de los documentos de la Unidad para las Víctimas, de esta forma se debe dar cumplimiento al procedimiento establecido por la Entidad para el trámite y elaboración de la respuesta a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y población víctima.²³

- Formatos correspondientes a otras Entidades:

Para las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, que correspondan a entidades nacionales, departamentales, municipales u otras que hagan presencia en el Centro Regional, se debe digitalizar los formatos del Buzón de Sugerencias diligenciados por los ciudadanos/víctimas²⁴, el acta de reunión Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias, el Formato de Asistencia y el Formato Relación Apertura del Buzón de Sugerencias y enviarlos al correo electrónico acordado con cada una de las entidades que hacen presencia en el Centro Regional para la atención y trámite correspondiente, con copia a todos los enlaces que conformaron la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias, el director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas y al equipo del Canal Presencial del Grupo de Servicio al Ciudadano.

4.4. Cierre de apertura: archivo de los formatos del Buzón de Sugerencias en el Centro Regional

Una vez surtida la clasificación, digitalización y remisión a cada una de las entidades y dependencias, el profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional debe cumplir con el siguiente lineamiento para el archivo de los documentos físicos:

Proceso de Gestión Documental – Archivo físico Apertura Buzón de Sugerencias:


A continuación, se detallan los pasos básicos que deben tener los documentos que hacen parte del “Instructivo Apertura Buzón de Sugerencias de los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas”, con el propósito de facilitar su clasificación, organización, incorporación y posterior consulta.

²¹ También, las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o población víctima en hojas diferentes al formato establecido por la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con los lineamientos para su clasificación. Asimismo, deben ser tramitados para la correspondiente respuesta.

²² Actualmente correo electrónico Grupo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@unidadadvictimas.gov.co


²³ Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos – Proceso de Servicio al Ciudadano.

²⁴ Incluidas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o población víctima en hojas diferentes al formato establecido por la Unidad para las Víctimas. Estos también deben ser tramitados para la correspondiente respuesta.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS</p>	Código: 300,22,05-4
	<p>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Versión:02
	<p>PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL</p>	<p>Fecha: 22/04/2021</p> <p>Página 11 de 15</p>

Para iniciar con la organización, se debe:

- Identificar los documentos correspondientes a la apertura del Buzón de Sugerencias de acuerdo con el presente instructivo.
- Abrir las respectivas carpetas y marcación de acuerdo con la Tabla de Retención Documental. Es necesario cumplir con los siguientes pasos para organizar los documentos al interior de las carpetas:
 - (i) Ubicar al interior de cada carpeta (carpeta cuatro aletas), únicamente los documentos que correspondan al expediente; los tipos documentales se ordenan de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites.
 - (ii) Los documentos al interior de cada carpeta se organizan de forma cronológica de enero a diciembre. En la carpeta debe aparecer el primer documento recibido con el cual inicia el trámite y al final el documento más reciente.
 - (iii) Luego de tener los documentos organizados cronológicamente se debe realizar la foliación simultáneamente.
 - (iv) Consultar y seguir las indicaciones condensadas en el numeral 5 - Criterios de organización de archivos de gestión de la Guía de Organización de Archivos de Gestión, Historias Laborales y Contratos, la cual se encuentra disponible en Sistema Integrado de Gestión – Proceso de Gestión Documental.
- Foliación Documental: Los expedientes se deben foliar con lápiz de mina negra HB o B en la parte superior derecha en sentido de lectura del documento. La numeración se aplicará en forma consecutiva, asignando el número (1) al documento con la fecha más antigua, e irá aumentando con los documentos con fecha más reciente; independientemente del número de carpetas o tomo. Ejemplo: Carpeta 1: folios 1-200, Carpeta 2: 201 al 405.
- Para prevenir el deterioro de los documentos se recomienda no perforar, ni utilizar materiales abrasivos metálicos (ganchos de cosedora y legajador), adicionalmente, estos no deben ser subrayados con resaltador, ni incluir anotaciones.
- Se recomienda conservar en las carpetas un promedio de 200 folios, si un expediente contiene más de 200 folios se procederá a utilizar cuantas carpetas sean necesarias, identificándolas con la misma información, es importante tener en cuenta el número de tomo para facilitar las consultas, ejemplo 1 de 2 y 2 de 2.
- Organizar los expedientes en las unidades de conservación conforme a disponibilidad (sobres, cajas X-200, paquetes) debidamente marcados con el respectivo rótulo e inventariados en el

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 12 de 15

formato de entrega de documentos²⁵ y proceder con entrega para el traslado de los documentos al Nivel Central.

4.5. Seguimiento al trámite y respuesta oportuna

Se debe realizar el seguimiento al trámite y respuesta oportuna de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones aportados por los ciudadanos y población víctima en el Buzón de Sugerencias del Centro Regional.

La respuesta a los ciudadanos y población víctima no debe exceder los (quince) 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que el profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional remitió a la entidad responsable los formatos correspondientes²⁶ (entiéndase también la radiación hecha por la Unidad para las Víctimas)²⁷.

El profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional debe articular el seguimiento para el cumplimiento de los tiempos de respuesta con las entidades presentes en el Centro Regional, principalmente a las cuales se les haya remitido alguna sugerencia, queja, reclamo o felicitación para resolver o responder.

Este seguimiento se debe hacer en el marco de la Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias, en el primer punto del orden del día: “Revisión de compromisos anteriores”, a través del diligenciamiento del “Formato Relación Apertura Buzón de Sugerencias” del acta anterior, en los siguientes campos:

Campos _ Seguimiento_ Relación y Clasificación de la Apertura del Buzón de Sugerencias

SEGUIMIENTO		
RESPUESTA AL CIUDADANO/VÍCTIMA que no deberá exceder los (quince) 15 días hábiles - SI / NO	EN TÉRMINOS - SI /NO	OBSERVACIONES


Para el trámite y respuesta se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En caso de no proceder la sugerencia, queja, reclamo o felicitación, la entidad o dependencia responsable de la respuesta debe notificar al ciudadano y población víctima las causas de no procedencia en su motivación.

²⁵ Formato Único de Inventario Documental.

²⁶ Incluidas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o población víctima en hojas diferentes al formato establecido por la Unidad para las Víctimas. Estos también deben ser tramitados para la correspondiente respuesta.

²⁷ Ventanillas Únicas de Radiación/ correo electrónico de servicio al ciudadano – Proceso de Gestión Documental.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 13 de 15

- Las sugerencias hechas por los ciudadanos y población víctima que sean implementadas por las entidades/dependencias/Centro Regional deben socializarse a los servidores públicos y entidades que hacen presencia en los Centros Regionales, con la finalidad de actualizar los cambios y las decisiones en el marco de la atención y orientación y en pro de la mejora del servicio público a los ciudadanos y población víctima.

Por lo anterior, las entidades, dependencias o áreas responsables de las respuestas, deben informar al profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional, con copia al director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas, a las demás entidades del Centro Regional y al Canal Presencial de la Unidad para las Víctimas, sobre los ajustes, cambios o estrategias que se implementen con atención a las propuestas, consejos o recomendaciones de los ciudadanos y población víctima y/o como mejora continua del servicio al ciudadano en el Centro Regional o en general de los servicios prestados por la Entidad.

- Los ajustes que involucren cambios en las rutas o acuerdos de atención del Centro Regional deben ser articulados y concertados en el marco de la Mesa de Trabajo de la Apertura Del Buzón de Sugerencias con todas las entidades involucradas.
- Toda acción de seguimiento, acción correctiva, acción de mejora, acuerdos, compromisos, novedades, entre otros, que se generen o presenten en el marco de la recepción, distribución y control eficiente de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones debe ser documentada para el seguimiento a través de los formatos y actas establecidas.
- Asimismo, se debe socializar la información con todo el personal que hace presencia en los Centros Regionales, con el fin buscar una mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano y población víctima.


4.6. Metodología y actividades para la recepción, distribución y control eficiente del Buzón de Sugerencias

A continuación, se relacionan cada una de las actividades que se deben surtir para la apertura del Buzón de Sugerencias y las recomendaciones.

1. Inicio
2. Apertura
3. Clasificación de los Formatos del Buzón de Sugerencias y remisión a las entidades y dependencias competentes
4. Cierre de apertura: archivo de los Formatos del Buzón de Sugerencias en el Centro Regional
5. Seguimiento al trámite y respuesta oportuna

Inicio:

Cada día previo a la apertura del Centro Regional, el profesional de servicio al ciudadano debe revisar la disponibilidad de los formatos del Buzón de Sugerencias facilitados a los ciudadanos y

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 14 de 15

población víctima; este formato será proporcionado por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, como anexo técnico de este instructivo.

Durante las charlas de orientación del Centro Regional se debe informar a los ciudadanos sobre la disposición del Buzón de Sugerencias, los formatos disponibles, requisitos mínimos de información y lenguaje para aportar sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, y el propósito que tiene este frente al servicio al ciudadano.

El ciudadano y población víctima emite la sugerencia, la queja, el reclamo o la felicitación y deposita en el Buzón de Sugerencias en el formato establecido para ello.²⁸

Recuerde a los ciudadanos y población víctima que los formatos deben ser diligenciados con información clara y legible para poder atenderla.

Tenga en cuenta en la orientación resaltar a los ciudadanos y población víctima que el formato cuenta con al menos un dato de contacto, sea dirección de correspondencia, correo electrónico o teléfono para poder brindar la respuesta, de lo contrario, no podrá darse trámite alguno.

Nota:

Si el caso se cierra, se debe dejar claro en el acta de la mesa de trabajo, especificando los motivos por los cuales no pudo ser tramitado (Punto 4. Novedades y observaciones).

En caso de contar con los datos de identificación (nombres y apellidos y número de identificación) en el formato, la Unidad para las Víctimas podrá realizar una búsqueda en sus fuentes de información con el propósito de encontrar un dato de contacto al cual se pueda enviar la respuesta al ciudadano/víctima.


Si definitivamente no se encuentra información de contacto, las respuestas podrán ser enviadas a los Centros Regionales donde originalmente fueron radicados los formatos, de tal manera que si el ciudadano/víctima se acerca nuevamente pueda recibir su respuesta.

Apertura: Remítase al punto (4.2.) de este instructivo: Mesa de Trabajo para la Apertura del Buzón de Sugerencias.

Formatos del Buzón de Sugerencias y remisión a las entidades y dependencias competentes: Remítase al punto (4.3.) de este instructivo.

Cierre de apertura: archivo de los Formatos del Buzón de Sugerencias en el Centro Regional: Remítase al punto (4.4.) de este instructivo.

²⁸ No obstante, es importante tener claro que, si en el momento de la apertura existe sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean presentadas en una hoja que no corresponde al formato dispuesto, estas deben ser clasificadas, radicadas y dar el trámite correspondiente para su respuesta, tal y como se indica en el presente instructivo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS		Código: 300,22,05-4
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:02
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL		Fecha: 22/04/2021 Página 15 de 15

Seguimiento al trámite y respuesta oportuna: Remítase al punto (4.5.) de este instructivo.

5. RECOMENDACIONES:

- Informar a los ciudadanos y población víctima sobre el diligenciamiento del Formato del Buzón de Sugerencias con los datos de contacto para poder brindar la correspondiente respuesta.
- Toda gestión realizada desde la apertura del Buzón de Sugerencias, indicada en el presente instructivo, reportes, novedades y demás relacionados, deben quedar consignados en los informes que se le presenten a los directores (as) territoriales en el momento requerido; cuya responsabilidad es del profesional de servicio al ciudadano del Centro Regional.
- Cuando se presenten situaciones de fuerza mayor o de emergencia, que no permitan la apertura del Buzón de Sugerencias, la mesa de trabajo debe reunirse de manera presencial o virtual, describir en el acta los motivos y las fechas correspondientes.
- Una vez se retomen las actividades regulares en los Centros Regionales, se deberá realizar la mesa de trabajo de apertura de Buzón de Sugerencias, según este instructivo, y se debe priorizar el trámite de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Prever cualquier eventualidad de personal (retiro, incapacidad, vacaciones, permisos) y garantizar la apertura del Buzón de Sugerencias. Es responsabilidad de los profesionales de servicio al ciudadano propender por la atención y trámite de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones y por el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Unidad para las Víctimas.

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato Buzón de Sugerencias

Anexo 2. Formato Relación Apertura Buzón de Sugerencias.

7. CONTROL DE CAMBIOS (Cambios realizados al procedimiento)

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	13/08/2019	Creación del documento.
2	22/04/2021	Se incluyen nuevos lineamientos para la apertura, seguimiento, recomendaciones y responsabilidades