

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 1 de 19

INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS
CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CANAL PRESENCIAL

ABRIL DE 2022

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 2 de 19

1. OBJETIVO:

Objetivo General:

Proporcionar un marco conceptual y metodológico para la administración de alternativas de comunicación que sean eficaces, y así, de manera práctica y participativa, los ciudadanos y/o víctimas puedan presentar sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

Objetivos específicos:

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

Conocer la percepción que tienen los ciudadanos y/o víctimas respecto a la atención recibida en el Centro Regional de Atención a Víctimas (en adelante Centro Regional).

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 servicio óptimo 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, verificación y seguimiento de las sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y finaliza, con la socialización y articulación de las Entidades que hacen parte del Centro Regional, con el fin de conocer la percepción que tienen los ciudadanos y/o víctimas 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/o víctimas 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 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 respuesta y que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica, deben ser presentadas y radicadas a través de los canales de atención¹ establecidos por las autoridades y Entidades,

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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 3 de 19

en el marco de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo², reglamentación y lineamientos internos para el trámite de las peticiones que sean formuladas de forma escrita y verbal.³

3. DEFINICIONES:

Felicitación: “Es el reconocimiento o exaltación que el cliente/ciudadano hace a la labor desempeñada por una Entidad y sus servidores”.⁴

Es la manifestación positiva de un ciudadano y/o 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.⁵

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”.⁶

Reclamo: “Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio”.⁷

las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co), en la sección servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, Canal Telefónico y Virtual

2 Ley 2080 del 25 de enero 2021 “Por medio de la se reforma el 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 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; (v) Manual para la Gestión de Peticiones Verbales y Escritas; (vi) Protocolo de Seguridad de la Información y Antifraude, 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 18.

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

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

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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 4 de 19

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.⁸

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.⁹

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, bajo responsabilidad 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”¹⁰, 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”; modificada por la Resolución 00150 de 2021.¹¹

El Grupo de Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la comunicación entre los ciudadanos y la Unidad para las Víctimas, desarrolla aspectos claves para (i) generar espacios de participación de los ciudadanos, por medio de los cuales se fortalezca la percepción de confianza y transparencia hacia la Entidad y (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, como también, la Ley 2078 “Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 prorrogando por 10 años su vigencia”. Esta herramienta de comunicación está a disposición de los ciudadanos y/o víctimas en los Centros Regionales.

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 en general en los

⁸ <https://arandasoft.com/solucion-de-pqrs-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/>. 10 de julio de 2019.

⁹ <https://www.definicionabc.com/negocios/sugerencia.php>. 10 de julio de 2019.

¹⁰ Circular 00037 de 2018. “Acciones de intervención del modelo de servicio al ciudadano y alcance territorial”.

¹¹ “Por la cual se modifica la Resolución 0236 de 2020 “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se dictan otras disposiciones”

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 5 de 19

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, a continuación, se describen la metodología y las actividades para la recepción, distribución y control eficiente del Buzón de Sugerencias en los Centros Regionales:

4.1. Buzón de Sugerencias

El Buzón de Sugerencias es un medio de comunicación a través del cual los ciudadanos y/o víctimas interponen sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de manera escrita con sus datos personales o de manera anónima.¹²

En los Centros Regionales se dispondrá del Buzón de Sugerencias, por lo cual es importante atender a las siguientes recomendaciones:

- Definir un espacio o lugar visible y concurrido en el Centro Regional que facilite la identificación y acceso al Buzón de Sugerencias.
- Debe ser una caja segura y confiable, por lo cual debe poseer un sistema de seguridad para que solo el personal autorizado pueda realizar la apertura del Buzón de Sugerencias en los tiempos establecidos (cerradura o llave).
- Debe contar con un orificio en la parte de arriba para que puedan introducir los formatos del Buzón de Sugerencias (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones).
- Puede estar elaborado en diversos materiales.¹³
- Debe tener una buena presentación y contar con la imagen institucional de la Unidad para las Víctimas actualizada.

Adicionalmente, es importante contemplar una estrategia de apropiación que permita a los ciudadanos y/o víctimas ver la importancia del uso del Buzón de Sugerencias como un canal de comunicación con las Entidades respecto al servicio prestado en el Centro Regional (Ver capítulo 4.4. Rol y Responsabilidad del Profesional de Servicio al Ciudadano del Centro Regional – Charlas de Orientación).

Finalmente, contar con los Formatos de Buzón de Sugerencias suficientes, para que, los ciudadanos y/o víctimas, puedan disponer de estos durante la jornada de atención del Centro Regional, con el fin de interponer sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones. (Ver capítulo 4.4. Rol y Responsabilidad del Profesional de Servicio al Ciudadano del Centro Regional – Revisar la disponibilidad de los Formatos de Buzón de Sugerencias). Este formato es proporcionado por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, como Anexo 1 de este instructivo.

¹² Manual del Servicio al Ciudadano/Cliente. Imprenta Nacional de Colombia. 2016. Página 13.

¹³ Cartón, madera, aglomerado, MDF, acrílico, entre otros

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 6 de 19

Anexo 1 Formato Buzón de Sugerencias

 El futuro es de todos	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	FORMATO BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: 300,22,15-6	
		PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 01	
		PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 13/08/2019 Paginas 1 de 1	
SUGERENCIA <input type="checkbox"/>		QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>	FELICITACIÓN <input type="checkbox"/>
Identidad y Fecha:				
Nombre y Apellidos:				
Número de Identificación:				
Para validar su sugerencia, queja, reclamo y/o felicitación deberá registrar algún dato que nos permita brindarle respuesta, esta información es de carácter confidencial.				
Elija y relacione la manera que desea se le brinde respuesta a su sugerencia, queja, reclamo y/o felicitación:				
<input type="checkbox"/>	Escrito	Dirección de correspondencia:		
<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico	Correo electrónico:		
<input type="checkbox"/>	Telefónico	Teléfono fijo ó móvil:		
DESCRIPCIÓN				
(Resuma brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta)				

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

Para definir la administración del Buzón de Sugerencias del Centro Regional, la Unidad para las Víctimas, bajo responsabilidad de la Dirección Territorial, debe llevar a cabo una Mesa de Trabajo para su instalación, en la cual se debe:

- Socializar los lineamientos de administración del Buzón de Sugerencias en el marco del Modelo de Atención del Servicio al Ciudadano a las Entidades presentes en el Centro Regional (Instructivo de Apertura de Buzón de Sugerencias para Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 7 de 19

- Apropiar los criterios y acordar las acciones y compromisos para dar cumplimiento a la apertura del Buzón de Sugerencias.
- Definir los canales de comunicación con las diferentes Entidades en el Centro Regional para el envío y trámite correspondiente de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones y generar las estrategias que den cuenta de la mejora continua del servicio al ciudadano. Para esto se debe crear un directorio de correos institucionales de las Entidades presentes en el Centro Regional.
- Conformar una Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias, como instancia de articulación y gestión para generar el diálogo necesario entre las diferentes partes involucradas y dar solución y respuesta a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y/o víctimas sobre la prestación del servicio en los Centros Regionales.

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

La Unidad para las Víctimas, bajo responsabilidad de la Dirección Territorial, debe convocar mensualmente a las Entidades que hacen presencia en el Centro Regional, a la Mesa de Trabajo para la Apertura del Buzón de Sugerencias.

Este espacio debe cumplir con lo siguiente:

- Apertura del Buzón de Sugerencias.
- Verificación y clasificación de los formatos del Buzón de Sugerencias y remisión a las Entidades y dependencias competentes.
- Seguimiento al trámite y respuesta oportuna y revisión de compromisos anteriores.
- Acuerdos y compromisos.

Nota: Diligenciar el Formato de Acta de Reunión, el Formato de Asistencia y los demás formatos establecidos y entregar los reportes a través de los medios y rutas identificadas en el presente instructivo.

4.2.1. Apertura del Buzón de Sugerencias:

- La apertura se debe hacer de manera presencial dentro de los primeros siete días hábiles de cada mes.
- Deben estar presentes como mínimo dos Entidades: Un representante de la Unidad para las Víctimas y un representante del Ente Territorial. Las demás Entidades convocadas podrán estar

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 8 de 19

presentes de manera virtual, por lo cual, las fechas de apertura deberán ser socializadas de manera previa con todos los participantes para garantizar su asistencia.¹⁴

- En caso de que por situaciones de fuerza mayor¹⁵ no sea posible la asistencia de la Entidad que acompaña, la Unidad para las Víctimas podrá hacer la apertura del Buzón de Sugerencias cumpliendo con el presente lineamiento. No obstante, se debe garantizar la entrega de la documentación física a las demás entidades a más tardar el día hábil siguiente a la apertura (Formatos de Buzón de Sugerencias: sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones¹⁶).
- Elaborar acta de la Mesa de Trabajo que sea evidencia de la apertura; se debe registrar la fecha, hora, los asistentes y lo referente al desarrollo del espacio.
- Si hay cambios o novedades en el personal, se debe hacer un empalme u organizar las actividades de forma oportuna que permita la apertura del Buzón de Sugerencias en los tiempos establecidos.

Nota: En casos excepcionales¹⁷, la Mesa de Trabajo para la Apertura del Buzón de Sugerencias podrá desarrollarse de manera virtual, siempre y cuando se garantice, en la fecha señalada, la apertura en el Centro Regional, la entrega de todas las evidencias de este espacio y el cumplimiento de los lineamientos para el trámite de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, conforme como se describe en el presente instructivo. La Dirección Territorial de la Unidad para las Víctimas debe articular las acciones que sean necesarias con el apoyo de la Entidad Territorial.

4.2.2. Verificación y clasificación de los Formatos del Buzón de Sugerencias y remisión a las Entidades y dependencias competentes:

En la Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias se debe realizar la verificación de los Formatos de Buzón de Sugerencias diligenciados por los ciudadanos y/o víctimas (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones)¹⁸, los cuales deben ser clasificados y relacionados de acuerdo

¹⁴ Si alguna de las entidades convocadas definitivamente no puede asistir se deberá compartir el acta de la mesa de apertura para hacer seguimiento a los compromisos.

¹⁵ Ley 95 de 1980 «Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto á que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.». (Código Civil. Artículo 64). Es decir, que para que se configure una fuerza mayor deben concurrir dos elementos fundamentales, los cuales son imprevisible e irresistible, hechos que de conformidad con la jurisprudencia que regula la materia solo pueden ser declarados por un juez de la república.

¹⁶ También, las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o víctimas 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 Situaciones de fuerza mayor, orden público, niveles de contagio, infraestructura, estado de emergencia económica, social y ecológica, entre otros estipulados como excepcionales por el Gobierno Nacional o la normatividad.

¹⁸ También, las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o víctimas 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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 9 de 19

con la Entidad y la dependencia. Adicionalmente, se debe dar a conocer el contenido de cada uno de estos.

De acuerdo con lo anterior, Se debe hacer la relación de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones conforme a la información requerida en el Formato Apertura y Seguimiento Buzón de Sugerencias¹⁹ en la sección “**Apertura**”:

- Dirección Territorial: Registre la Dirección Territorial de la Unidad para las Víctimas a la que corresponde el Centro Regional.
- Centro Regional de Atención a Víctimas: Registre el Centro Regional donde se dio apertura al Buzón de Sugerencias.
- Nombre Profesional de Servicio al Ciudadano: Registre el nombre completo del Profesional de Servicio al Ciudadano o de la persona responsable designada por el Director Territorial para hacer la apertura del Buzón de Sugerencias.²⁰
- Fecha de la apertura: Registre los datos exactos de fecha en la que se dio apertura al Buzón de sugerencias.
- Hora de la apertura: Registre los datos exactos de la hora en la que se dio apertura al Buzón de Sugerencias.
- Número de Formatos Apertura: Registre el número de formatos que se encontraban dentro del Buzón de Sugerencias en el momento de la apertura.
- Número de sugerencias encontradas: Registre el número de sugerencias encontradas en el Buzón de Sugerencias en el momento de la apertura.
- Relacione una a una las sugerencias encontradas: Describa de manera resumida y coherente cada una de las sugerencias encontradas.
- Número de quejas encontradas: Registre el número de quejas encontradas en el Buzón de Sugerencias en el momento de la apertura.
- Relacione una a una las quejas encontradas: Describa de manera resumida y coherente cada una de las quejas encontradas.
- Número de reclamos encontrados: Registre el número de reclamos encontrados en el Buzón de Sugerencias en el momento de la apertura.
- Relacione uno a uno los reclamos encontrados: Describa de manera resumida y coherente cada uno de los reclamos encontrados.
- Número de felicitaciones encontradas: Registre el número de felicitaciones encontradas en el Buzón de Sugerencias en el momento de la apertura.
- Relacione una a una las felicitaciones encontradas: Describa de manera resumida y coherente cada una de las felicitaciones encontradas.
- Entidades a las que se remiten las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones: Registre el nombre de las Entidades competentes de brindar la respuesta a la sugerencias, quejas,

¹⁹ Recuerde siempre descargar los formatos actualizados del Sistema Integrado de Gestión – Mapa de Procesos de la Unidad para las Víctimas. Unidad para las Víctimas | (unidadvictimas.gov.co)

²⁰ La persona que sea designada por el Director Territorial para realizar la apertura del Buzón de Sugerencias debe quedar consignada en el acta de la Mesa de Apertura.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 10 de 19

reclamos y felicitaciones. El Profesional de Servicio al Ciudadano debe remitir a las Entidades competentes para brindar la respuesta en los términos establecidos el mismo día de la apertura o máximo el día siguiente (dependiendo de la hora de la apertura).

- Fecha de remisión a las Entidades: Registre la fecha en la que el Profesional de Servicio al Ciudadano remitió la sugerencia, queja, reclamo o felicitación a la Entidad. Normalmente debe ser la misma fecha de la apertura.
- Número de radicado ORFEO para sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones dirigidos a la Unidad para las víctimas: Registre el número de ORFEO por cada caso (sugerencia, queja, reclamo y felicitación) correspondiente a la Unidad para las Víctimas. En los casos de otras Entidades debe dejar el espacio en blanco.

Anexo 2 Formato Apertura y Seguimiento Buzón de Sugerencias – Sección Apertura

 FORMATO APERTURA Y SEGUIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL																
APERTURA																
DIRECCIÓN TERRITORIAL	CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	NOMBRE PROFESIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE APERTURA	HORA DE APERTURA	NÚMERO DE FORMATOS APERTURADOS	NÚMERO DE SUGERENCIAS ENCONTRADAS	RELACIONE UNA A UNA LAS SUGERENCIAS ENCONTRADAS	NÚMERO DE QUEJAS ENCONTRADAS	RELACIONE UNA A UNA LAS QUEJAS ENCONTRADAS	NÚMERO DE RECLAMOS ENCONTRADOS	RELACIONE UNO A UNO LOS RECLAMOS ENCONTRADOS	NÚMERO DE FELICITACIONES ENCONTRADAS	RELACIONE UNA A UNA LAS FELICITACIONES ENCONTRADAS	ENTRADA(S) A LA QUE SE REMITEN LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	FECHA DE REMISIÓN A LAS ENTIDADES	NÚMERO DE RADICADO ORFEO PARA SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DIRIGIDOS A LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

- Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean de competencia de la Unidad para las Víctimas: El Profesional de Servicio al Ciudadano debe digitalizar y radicar los Formatos del Buzón de Sugerencias diligenciados por los ciudadanos y/o víctimas (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones²¹) por medio del correo electrónico establecido por la Unidad para las Víctimas para el proceso de radicación, atención y trámite de la respuesta²², con copia al director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas y al Grupo de Servicio al Ciudadano²³; el cual arroja el número de radicado correspondiente que facilitará el seguimiento a las respuestas, cuya responsabilidad es de dicho profesional.

²¹ También, las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o víctimas 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@unidadvictimas.gov.co

²³ Línea Técnica y Acompañamiento Territorial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 11 de 19

La información debe ser recepcionada y radicada a más tardar en la mañana del día hábil siguiente por el Proceso de Gestión Documental en el aplicativo/herramienta dispuesta 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 y reclamos de los ciudadanos y/o víctimas.²⁴

- Es importante señalar que la información se puede enviar en un solo correo electrónico señalando en el asunto: “*Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones del Buzón de Sugerencias Centro Regional XXX*”. El Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Unidad para las Víctimas envía como respuesta el radicado y desglosa la información para el trámite correspondiente. Solo deben ser radicadas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean de competencia de la Unidad para las Víctimas.
- Con relación a la documentación física (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de la Unidad para las Víctimas) debe ser enviada a nivel nacional por medio del Operador Postal de la Entidad, anotando el número de radicado en la parte superior derecha o pegar el adhesivo correspondiente.
- Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que correspondan a Entidades nacionales, departamentales, municipales u otras que hagan presencia en el Centro Regional: El Profesional de Servicio al Ciudadano debe entregar los Formatos de Buzón de Sugerencias diligenciados por los ciudadanos y/o víctimas (documentación física)²⁵ a las Entidades responsables de su trámite y respuesta. En caso de que las Entidades competentes asistan de manera virtual a la Mesa de Trabajo o no asistan, esta documentación debe ser entregada al representante del Ente Territorial, para que este a su vez, entregue a las Entidades que correspondan a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de apertura. En el acta de la Mesa de Trabajo debe quedar claramente descrito el cumplimiento de este lineamiento.
- Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que correspondan a una apertura anterior: El seguimiento para la gestión y respuesta de estas, se debe retomar en cada Mesa de Trabajo conforme a los ítems requeridos en el Formato Apertura y Seguimiento Buzón de Sugerencias – sección **seguimiento**, que se explica en el capítulo siguiente.

Nota:

Finalizada la Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias, el Profesional de Servicio al Ciudadano debe digitalizar el Formato Acta de Reunión y el Formato Acta de Asistencia y enviarlos

²⁴ Procedimiento Trámite Peticiones Quejas y Reclamos – Proceso de Servicio al Ciudadano.

²⁵ Incluidas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que sean aportados por los ciudadanos y/o víctimas en hojas diferentes al formato establecido por la Unidad para las Víctimas. Estos también deben ser tramitados para la correspondiente respuesta.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 12 de 19

al correo electrónico acordado con cada una de las Entidades del Centro Regional²⁶, con copia al director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas y al Grupo de Servicio al Ciudadano²⁷.

4.2.3. Seguimiento al trámite y respuesta oportuna y revisión de compromisos anteriores:

En el marco de la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias se debe realizar el seguimiento al trámite y respuesta oportuna de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones aportados por los ciudadanos y/o víctimas.

Este seguimiento se debe realizar conforme a los ítems requeridos en el “Formato Apertura y Seguimiento Buzón de Sugerencias – Sección **Seguimiento**”²⁸, de la siguiente manera:

- Acciones implementadas por la Entidad a la cual fueron remitidas las sugerencias quejas, reclamos y felicitaciones: Describa de manera resumida y coherente las acciones implementadas por la Entidad correspondiente frente a los formatos remitidos y las acciones de mejora y/o correctivas con atención a estos.
- Acciones de seguimiento realizadas por el Profesional de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas: Describa de manera resumida y coherente las acciones implementadas por el Profesional de Servicio al Ciudadano frente al seguimiento de la respuesta a los formatos radicados y las acciones de mejora y/o correctivas con atención a estos.
- Número de sugerencias, quejas y reclamos con respuesta en términos: Registre el número de sugerencias, quejas y reclamos a las que se les brindó una respuesta en términos, diferenciando las que corresponden a la Unidad para las Víctimas y las que corresponden a otras Entidades.
- Número de sugerencias, quejas y reclamos con respuesta fuera de términos: Registre el número de sugerencias, quejas y reclamos a las que se les brindó una respuesta fuera de términos, diferenciando las que corresponden a la Unidad para las Víctimas y las que corresponden a otras Entidades.
- Número de sugerencias, quejas y reclamos sin respuesta: Registre las sugerencias, quejas y reclamos pendientes de respuesta.
- Motivos sin respuesta: Describa brevemente y de manera coherente, los motivos por los cuales no se ha dado respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos.
- Número de casos cerrados: Registre el número de casos que, en el marco de la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias, fueron cerrados (diligencie por cada fecha de apertura).

²⁶ Directorio institucional del Centro Regional creado para este fin.

²⁷ Línea Técnica y Acompañamiento Territorial.

²⁸ Recuerde siempre descargar los formatos actualizados del Sistema Integrado de Gestión – Mapa de Procesos de la Unidad para las Víctimas. Unidad para las Víctimas | (unidadvictimas.gov.co)

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 13 de 19

Por favor tenga en cuenta el capítulo 4.2.3.1 del Instructivo para el diligenciamiento de esta columna.

- Fecha programada para la próxima apertura del Buzón de Sugerencias: Registre la fecha programada. Ejemplo: 05/01/2022.
- Hora programada para la próxima apertura del Buzón de Sugerencias: Registre la hora programada. Ejemplo: 05/01/2022. Ejemplo: 03:00 p. m.
- Evidencias de la apertura del Buzón de Sugerencias (Formato Acta Reunión, Formato Asistencia, Formatos de Buzón de Sugerencias (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones): Adjunte las evidencias a través del Formulario de Forms, por medio del enlace indicado por la dependencia competente²⁹.

Anexo 2 Formato Apertura y Seguimiento del Buzón de Sugerencias – Sección Seguimiento

FORMATO APERTURA Y SEGUIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS										Código:
PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO										Versión: 03
PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL										Fecha:
										Página 1 DE 1
SEGUIMIENTO										
ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA ENTIDAD A LA QUE FUERON REMITIDAS LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	ACCIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS POR EL PROFESIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS CON RESPUESTA EN TÉRMINOS	NÚMERO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	NÚMERO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS SIN RESPUESTA	MOTIVOS SIN RESPUESTA	NÚMERO DE CASOS CERRADOS	MOTIVOS CIERRE DE CASOS	FECHA PROGRAMADA PARA LA PRÓXIMA APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	HORA PROGRAMADA PARA LA PRÓXIMA APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	EVIDENCIAS DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS (FORMATO ACTA DE LA REUNIÓN, FORMATO DE ASISTENCIA, FORMATOS DE BUZÓN DE SUGERENCIAS)

Nota:

La información requerida en el *Formato Apertura y Seguimiento Buzón de Sugerencias (Secciones Apertura y Seguimiento)*, debe ser diligenciada en el Formulario de Forms establecido y enviada por medio del enlace entregado por el Grupo de Servicio al Ciudadano³⁰ en los tiempos establecidos (Ver Capítulo 4.4. Informes y Reportes – Buzón de Sugerencias).

La documentación física, es decir, *el Formato Acta de Reunión de la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias, el Formato de Asistencia y los Formatos de Buzón de Sugerencias (sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones)*, debe ser digitalizada y cargada como archivo adjunto por medio del Formulario de Forms establecido y enviada al Grupo de Servicio al Ciudadano³¹ a través del enlace entregado en los tiempos establecidos. (Ver Capítulo 4.4. Informes y reportes - Buzón de Sugerencias)

²⁹ Línea Técnica y Acompañamiento Territorial del Grupo de Servicio al Ciudadano.

³⁰ Línea Técnica y Acompañamiento Territorial.

³¹ Línea Técnica y Acompañamiento Territorial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 14 de 19

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

- Para el caso de la Unidad para las Víctimas, los Formatos de Buzón de Sugerencias, cuya única pretensión sean una felicitación, esta es radicada, mas no se tramita una respuesta. En el marco del procedimiento establecido esta es archivada.
- Si el caso se cierra, se debe dejar claro en el acta de la Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias y en el formato establecido, especificando los motivos por los cuales no pudo ser tramitado.
- En caso de no proceder la sugerencia, queja o reclamo, la Entidad o dependencia responsable de la respuesta debe notificar al ciudadano y/o víctima, informando las causas de no procedencia en su motivación.
- En caso de no contar con los datos de identificación (nombres y apellidos y número de identificación) en el Formato del Buzón de Sugerencias, 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 y/o 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 Buzón de Sugerencias, de tal manera que si el ciudadano y/o víctima se acerca nuevamente pueda recibir su respuesta.

Nota:

Las respuestas a los ciudadanos y/o víctimas no deben exceder los (quince) 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que el Profesional de Servicio al Ciudadano del Centro Regional remite a la Entidad responsable de la respuesta³² (entiéndase también la radicación hecha por la Unidad para las Víctimas³³)

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 Regional³⁴, cuya gestión debe ser parte de las evidencias del seguimiento al trámite y respuesta.

4.2.4. Acuerdos y compromisos:

³²Normalmente debe ser la misma fecha de la apertura del Buzón de Sugerencias.

³³ Ventanillas Únicas de Radiación/ correo electrónico de servicio al ciudadano – Proceso de Gestión Documental.

³⁴ Incluyendo la Unidad para las Víctimas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 15 de 19

Durante la Mesa de Trabajo se deben revisar los compromisos y establecer acuerdos relacionados con la apertura del Buzón de Sugerencias, de la siguiente manera:

- Seguimiento a los compromisos acordados en la Mesa de Trabajo anterior.
- Acordar y establecer las acciones que resulten de la apertura del Buzón de Sugerencias, las cuales pueden estar relacionadas con:
 - (i) Direccionamiento de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y/o víctimas a las Entidades competentes del Centro Regional.
 - (ii) Acciones frente al seguimiento a la respuesta oportuna de las sugerencias, quejas y reclamos.
 - (iii) Acciones correctivas y de mejora en el servicio al ciudadano.
 - (iv) Entre otros.

Las acciones de seguimiento, acciones correctivas, acciones de mejora, acuerdos, compromisos, novedades, entre otras, que se determinen como resultado de la atención de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los ciudadanos y/o víctimas, deben ser articuladas y concertadas con todas las Entidades involucradas del Centro Regional, según aplique, y quedar documentadas en el acta de la Mesa de Trabajo y a través de los formatos establecidos en el presente instructivo.

Nota: En el acta de la Mesa de Trabajo se deben consignar las novedades u observaciones que se presenten frente a la gestión de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones al interior de las Entidades, que sean reportadas (falta de respuesta oportuna, incumplimiento de los acuerdos y compromisos en el Centro Regional, falta de información para dar trámite u otros cambios o anotaciones que se puedan presentar acerca de la administración del Buzón de Sugerencias).

4.3. Archivo de la documentación de apertura y seguimiento del Buzón de Sugerencias en el Centro Regional

Una vez surtida la Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias, se debe cumplir con el siguiente lineamiento para el archivo de los documentos físicos:

4.3.1. 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”, con el propósito de facilitar su clasificación, organización, incorporación y posterior consulta. Para iniciar con la organización, se debe:

1. Identificar los documentos correspondientes a la apertura del Buzón de Sugerencias de acuerdo con el presente instructivo.
2. Realizar el alistamiento documental, diligenciando el formato de traslados documentales y el envío a través del servicio de mensajería de la Entidad.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 16 de 19

3. Los traslados por valija deben realizarse como mínimo una vez a la semana, para ello la Unidad para las Víctimas garantiza el servicio de recolección diaria en las Direcciones Territoriales.
4. Los traslados desde los Centros Regionales deben realizarse semanalmente, según el circuito de recolección programado con el operador de servicios postales y se deben remitir los documentos producidos durante la semana posterior a la apertura del Buzón de sugerencias.
5. Los documentos objeto de traslado deben empacarse en unidades de conservación que dispongan en sitio (carpetas, cajas, bolsas, sobres de manila, papel craft o de color no transparente, entre otros), tomando la precaución de no dejar visible los datos o información registrada en los documentos.
6. Los documentos se deben agrupar en orden cronológico y en paquetes por serie y subserie documental definidas en las Tablas de Retención Documental de la Unidad para las Víctimas, es decir, sin mezclar la información entre dependencias, deben mantener sus documentos en paquetes diferentes obedeciendo a la procedencia de estos. Para el caso específico del Buzón de Sugerencias la serie es del Grupo de Servicio al Ciudadano Serie 35 Subserie 35.117.
7. Todos los paquetes deben disponer de un adhesivo o estampa con la descripción del Remitente (nombre, apellidos, dirección, teléfono, municipio, departamento) y Destinatario (Grupo de Gestión Administrativa y Documental, Carrera 85 D No. 46 A 65 Bodega 24 - Complejo Logístico San Cayetano, Teléfono (031) 796 91 50 ext. 4063, Bogotá, Cundinamarca), deben ser datos exactos para evitar confusiones durante el envío y recepción, con letra legible y marcador o esfero de tinta negra.
8. Es necesario realizar el conteo de los documentos para registrar el número exacto de folios a enviar en el Formato de Traslados Documentales.
9. Debe diligenciarse el Formato de Traslados Documentales, registrando los tipos documentales uno a uno, con la finalidad de llevar un control de la información enviada al Centro de Custodia del Archivo de la Unidad para las Víctimas. Dicho formato puede ser descargado a través del mapa de procesos <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Documental>.
10. Para poder realizar el reporte o rastreo del traslado documental, adicionalmente, se deberá adjuntar y enviar el Formato de Traslados documentales diligenciado al correo electrónico: trasladosdocumentales@unidadvictimas.gov.co.
11. El equipo de Ventanilla Única de Radicación en la ciudad de Bogotá recibe y realiza el punteo y la verificación de la información, según el Formato de Traslados Documentales. Para el caso de las PQR, debe verificarse que todas las comunicaciones se encuentren con el número de radicado, en caso contrario, se reportarán las novedades existentes.
12. 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.

4.4. Rol y responsabilidades del Profesional de Servicio al Ciudadano del Centro Regional

A continuación, se encuentran cada una de las actividades que debe realizar el Profesional de Servicio al Ciudadano para el desarrollo de la Mesa de Trabajo de Apertura del Buzón de Sugerencias:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 17 de 19

- Convocar la Mesa de Trabajo para la Instalación del Buzón de Sugerencias: Esta se hace una sola vez con todas las Entidades que hacen presencia en el Centro Regional, en la cual se hace la instalación del buzón de acuerdo con los lineamientos del presente instructivo.
 - Crear el directorio de correos institucionales de las Entidades presentes en el Centro Regional de acuerdo con los lineamientos del presente instructivo.
 - Revisar la disponibilidad de los Formatos de Buzón de Sugerencias: 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/o víctimas; este formato es proporcionado por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, como anexo técnico de este instructivo.
 - Charlas de Orientación: Durante las charlas de orientación del Centro Regional, el Profesional de Servicio al Ciudadano 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, de la misma manera, orientar acerca de su propósito frente al servicio.
- Nota:** Tenga en cuenta en la orientación resaltar a los ciudadanos y/o víctimas que los Formatos de Buzón de Sugerencias deben ser diligenciados con información clara y legible para poder atenderla, revisar que el formato cuente con al menos un dato de contacto, sea dirección de correspondencia, correo electrónico o teléfono para poder brindar la respuesta, de lo contrario, no se podrá tramitar.
- Dar apertura al Buzón de Sugerencias dentro de los primeros siete (7) días hábiles del mes, por lo tanto, convocará la Mesa de Trabajo (quince) 15 días antes de la fecha de apertura para programar con anticipación su asistencia.
 - Levantar un acta de reunión institucional³⁵ en el formato establecido para este fin por la Unidad para las Víctimas, teniendo en cuenta los lineamientos descritos en el presente instructivo. Se debe anexar el Formato de Asistencia establecido.
 - Radicación y remisión de los Formatos para la respuesta correspondiente a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, conforme a los lineamientos del presente instructivo y los establecidos por el Proceso de Gestión Documental.
 - En el marco de la Mesa de Apertura, realizar el seguimiento a las respuestas a los ciudadanos y/o víctimas, 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).

³⁵ El autorizado por el director (a) territorial de la Unidad para las Víctimas debe quedar consignado en el acta de la reunión.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 18 de 19

- **Documentación y archivo:** Cumplir con los lineamientos para el archivo, documentación física y electrónica, de acuerdo con lo establecido por el Proceso de Gestión Documental y el presente instructivo.
- **Informes y reportes - Buzón de Sugerencias:** EL Profesional de Servicio al Ciudadano debe entregar la información y las evidencias conforme se describe en este instructivo en cada una de las actividades para el registro y seguimiento del lineamiento y la gestión.

De acuerdo con lo anterior, para la entrega de la información tenga en cuenta:

- La información debe ser remitida en el Formulario de Forms establecido por el Grupo de Servicio al Ciudadano³⁶, al cual puede acceder por medio del enlace remitido y debe diligenciar conforme a los ítems incluidos, en las secciones de apertura y seguimiento.
- El reporte debe ser remitido dentro de los primeros siete (7) días hábiles del mes, de manera oportuna, posterior a la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias.
- En el Formulario de Forms debe cargar todos los soportes de la Mesa de Apertura del Buzón de Sugerencias conforme se indica en el presente instructivo. Los archivos se deben guardar con el nombre del Centro Regional y la fecha; ejemplo (Acta - La Palma – 23112021).

Nota:

Elaborar y presentar los informes que sean requeridos por el Director Territorial.

Es importante tener en cuenta que durante el ejercicio de la gestión se pueden requerir reportes adicionales de manera extraordinaria.

- **Novedades:** 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.

4. Recomendaciones:

Todos los colaboradores de la Unidad para las Víctimas deben dar cumplimiento a las políticas y lineamientos establecidos por la Entidad en el marco del Sistema de Gestión y Seguridad de la Información, de tal manera que, se garantice el uso y manejo adecuado de los documentos, archivos e información que

³⁶ Línea Técnica y Acompañamiento Territorial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO APERTURA Y SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Código: 300,22,05-4
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	Fecha: 21/04/2022 Página 19 de 19

resulta de la apertura del Buzón de Sugerencias en los Centros Regionales. De la misma manera, tener presente la actualización de los documentos y formatos por el Sistema Integrado de Gestión.

5. ANEXOS

Anexo 1. Formato Buzón de Sugerencias.

Anexo 2. Formato Apertura y Seguimiento del Buzón de Sugerencias.

6. 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
3	21/04/2022	Se actualiza el capítulo de la Mesa de Trabajo para la Apertura del Buzón de Sugerencias, se incluyó lineamiento sobre el cumplimiento de las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión y Seguridad de la Información, reporte de la información de la apertura del Buzón de Sugerencias y la entrega de las evidencias, modificación tiempos de apertura del buzón, creación Formulario de Forms para la entrega de la información, Se incluyó capítulo 4.1 Buzón de Sugerencias (presentación e imagen del Buzón de Sugerencias), actualización del lineamiento del Proceso de Gestión Documental.