



PROCESO PARA MANEJO BUZON DE SUGERENCIAS

1. **OBJETIVO:**

Dar seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se han depositado en el buzón de sugerencias ubicado en esta junta.

2. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica a todas las actividades que están asociadas con la solicitud, tratamiento, respuesta y seguimiento de una PQRSF.

3. **DEFINICIONES:**

- PQRSF: Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Felicitación: Manifestación por parte del cliente para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del servicio o persona que lo atendió.
- Petición: Serie de palabras o escrito con que se pide una cosa
- Queja: Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o de una actuación, en desarrollo de las funciones o respecto a las condiciones de la prestación del servicio.
- Reclamo: Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los servicios prestados por la entidad.
- Sugerencia: Manifestación verbal o escrita hecha por un usuario para incidir en el mejoramiento de la institución cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza el sistema de PQRSF.

4. **RESPONSABLES :**

Secretaría Técnica - Auxiliares Administrativos Recepción

5. **DESCRIPCIÓN:**

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el primer piso de esta junta, con fácil acceso y de fácil ubicación para todos los usuarios o clientes.

En forma semanal la Secretaría Técnica dará apertura al buzón para retirar las PQRSF depositadas.

Se diligenciará el documento "formato control PQRSF", indicando fecha de apertura, motivo de la PQRSF y se traslada al área correspondiente para darle trámite, en caso de tratarse de una felicitación se realizará comunicado al funcionario como motivación de su labor y se socializará en reunión mensual. Si no existen casos también se hará el registro.

El formato de consolidación es el siguiente:

San Juan de Pasto

Carrera 33 No. 8 – 111 Barrio Las Acacias

Teléfono:7231970 - Móvil 3160244503

Correo Electrónico juntaregionalnarino.2018@gmail.com - jurecanar@yahoo.com



Esta junta cuenta con página web, link: www.juntaregionalnarino.com, a la cual se puede acceder desde cualquier navegador. En la página se encuentra el acceso directo a PQRS en el inicio o puede hacerse desde la pestaña Atención al Usuario PQRS, donde está el formulario de Sugerencias y Reclamos, el cual debe diligenciarse con datos completos, una vez tramitado, este se envía al correo oficial de la junta juntaregionalnarino.2018@gmail.com, desde el cual se dará aplicación al proceso respectivo.

6. TRAMITE PQRSF

Una vez identificada la PQRSF se procederá así:

- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Se entregará mediante radicación al funcionario o área correspondiente para que adelante el trámite según lo ha dispuesto el Decreto 1755 de 2015, sea en forma física o por email.
- El funcionario realizará los descargos del caso y la Secretaria Técnica o la persona que se delegue dará respuesta al usuario dentro de los términos de ley. Sobre el asunto se hará un estudio detallado del caso en razón del contenido de la queja, para poder brindar una respuesta acertada y con el fundamento legal del caso.
- Felicitaciones: En el transcurso de 2 siguientes a la apertura del buzón se remitirá oficio o email al funcionario o área, resaltando su gestión y entregando copia de la felicitación, la cual se anexará a su hoja de vida.
- Si en razón al contenido de la queja, esta junta identifica la violación de algún principio o norma que rija el actuar de los profesionales adscritos, se procederá a remitir a los entes de control (Ministerio del Trabajo, Procuraduría, Contraloría), la copia del hallazgo para lo de su competencia, informándole al implicado de tal hecho.

7. FUNDAMENTO LEGAL

- Decreto 1352 de 2013 compilado en el Decreto 1072 de 2015
- Resolución 2050 de 2022
- Ley 1755 de 2015

DORA INES GAÑAN GUAPACHA

Secretaria Técnica JRCIN

Aprobó

Fecha actualización: Mayo 18/2023
Junio 05/2023