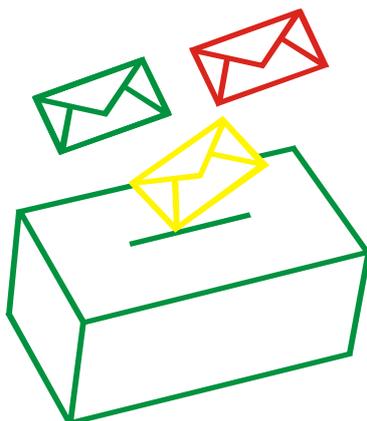


# MANUAL DEL BUZON DE SUGERENCIAS



**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SECRETARIA ADMINISTRATIVA**



**GOBERNACIÓN DE  
SANTANDER**

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>4. CONCEPTOS</b>	<b>4</b>
<b>5. UBICACIÓN Y NUMERACION</b>	<b>5</b>
<b>6. PROCEDIMIENTO</b>	<b>7</b>
<b>6.1 Presentación de las Sugerencias</b>	<b>7</b>
<b>6.2 Abastecimiento de los Buzones</b>	<b>7</b>
<b>6.3 Apertura de los Buzones</b>	<b>8</b>
<b>6.4 Recepción y Registro de la Sugerencia</b>	<b>8</b>
<b>6.5 Radicación de la Sugerencia</b>	<b>9</b>
<b>6.4 Respuesta a la Sugerencia</b>	<b>9</b>
<b>7. INFORME</b>	<b>10</b>



CÓDIGO	ES-AC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2023
PÁGINA	Página 3 de 10



## 1. INTRODUCCION

El buzón de sugerencias es una herramienta que la Gobernación de Santander coloca al alcance de todos los ciudadanos y está disponible en los diferentes puntos determinados por la entidad, ubicados en lugares visibles y de fácil acceso para que las partes interesadas puedan depositar sus sugerencias.

El presente manual tiene como finalidad dar la instrucción y el manejo adecuado del buzón de sugerencias a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano, dependencia adscrita a la Secretaría Administrativa de la Gobernación de Santander.



## 2. OBJETIVO

Definir las actividades que tienen como fin precisar el procedimiento del buzón de sugerencias, su alcance, concepto, recolección de la información y presentación de los resultados, con el fin de conocer las sugerencias que tienen los grupos de interés para fortalecer los procesos y servicios de la Gobernación de Santander.



## 3. ALCANCE

El alcance del presente manual inicia con la actividad de recolección de las sugerencias depositadas por la ciudadanía en los buzones físicos instalados en las diferentes sedes de la Gobernación de Santander, finalizando con el reporte de los datos estadísticos en el Informe Trimestral de PQRSD.



CÓDIGO	ES-AC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2023
PÁGINA	Página 4 de 10



#### 4. CONCEPTOS



**Buzón:** Depósito de documentos ubicado estratégicamente que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice las sugerencias lo deposite allí.



**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.



**Apertura:** Momento en el cual se abre del buzón para la recolección de los formatos que contenga en su interior.



**Abastecimiento:** Actividad que consiste en suministrar los formatos de sugerencias que se encuentran junto al buzón para ser diligenciados.



## 5. UBICACIÓN Y NUMERACION DE LOS BUZONES

Los buzones de sugerencias se encuentran enumerados en la parte inferior y ubicados están en los siguientes lugares de la Gobernación de Santander:





CÓDIGO	ES-AC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2023
PÁGINA	Página 6 de 10



**BUZON  
8**

**SECRETARIA DE SALUD**



**CALLE 45 No 10 - 30**



**BUZON  
9**

**SECRETARIA AMBIENTAL**



**CALLE 41 No 9 - 65  
PISO 1**



**BUZON  
10**

**SECRETARIA  
DE AGRICULTURA**



**CARRERA 25  
No 34 - 73**



**BUZON  
11**

**CASA DE PARTICIPACION**



**CARRERA 25  
No 24 - 26**



**BUZON  
12**

**GESTION DEL RIESGO  
DE DESASTRE (CEGIRD)**



**CALLE 5 No 3 - 18  
FLORIDABLANCA**



**BUZON  
13**

**GESTION DOCUMENTAL  
ARCHIVO DEPARTAMENTAL**



**CARRERA 4  
No 5 - 04  
FLORIDABLANCA**



**BUZON  
14**

**SECRETARIA DE  
COMPETITIVIDAD  
Y PRODUCTIVIDAD**



**CALLE 48 No 28- 40  
PISO 1**



**BUZON  
15**

**OFICINA DE PASAPORTES**



**CALLE 52 No 35 - 27**



**BUZON  
16**

**SECRETARIA DE VIVIENDA  
Y HABITAD SOSTENIBLE**



**CALLE 48  
No 27<sup>a</sup> - 48**



CÓDIGO	ES-AC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2023
PÁGINA	Página 7 de 10

## 6. ACTIVIDADES

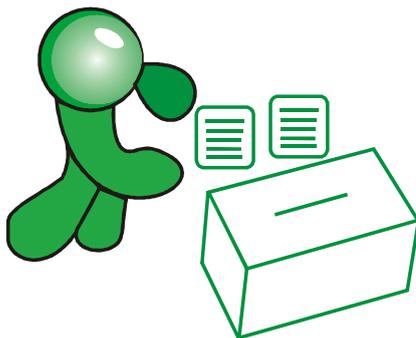
El procedimiento que se aplicará para el Buzón de sugerencias tendrá las siguientes características:



### 6.1 Presentación de la sugerencia



Las Sugerencias pueden ser presentadas por personas naturales o jurídicas a nombre propio o de forma anónima. Dicha sugerencia se debe realizar diligenciando el formato **SUGERENCIAS ES-AC-RG-08**; ubicado en los respectivos buzones instalados.



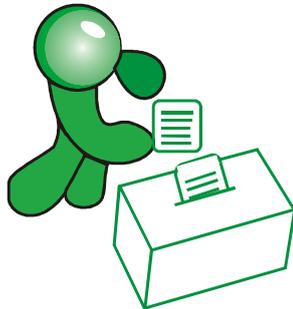
### 6.2 Abastecimiento de los buzones



La Dirección de Atención al Ciudadano es la dependencia encargada de abastecer con formatos de **"SUGERENCIAS ES-AC-RG-08"** a cada uno de los buzones de sugerencias instalados, y el funcionario que provee estos formatos es el encargado de diligenciar el formato **"PLANILLA DE ABASTECIMIENTO DEL BUZON DE SUGERENCIAS ES-AC-RG-06"**, donde se debe relacionar la cantidad de formatos abastecidos, la fecha del suministro y la respectiva dependencia. Este suministro será realizado de manera periódica y/o cuando sea necesario.



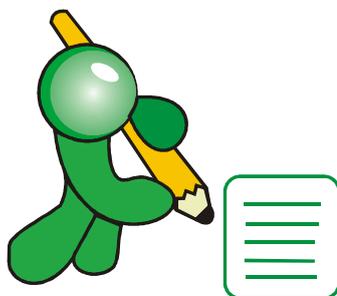
CÓDIGO	ES-AC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2023
PÁGINA	Página 8 de 10



### 6.3 Apertura de los buzones



La Dirección de Atención al Ciudadano hará apertura de los buzones de sugerencias y la extracción de los registros depositados el segundo viernes de cada mes, ya que es quien tiene en custodia de las llaves de los buzones, esta apertura se realizará en presencia de una persona ajena a esta Dirección.



### 6.4 Recepción y registró



Todo trámite diferente a las Sugerencias; como Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias que se encuentren en los buzones, serán clasificadas y se registradas en la “**PLANILLA BUZON DE SUGERENCIAS ES-AC-RG-05 APERTURA**”, para realizar la respectiva radicación del trámite.

Si se llegase a encontrar sugerencias por parte de la ciudadanía ante la prestación del servicio de un funcionario de la Gobernación de Santander, estas serán oficiadas a su jefe inmediato en la secretaria correspondiente, con el fin que formule su correspondiente plan de acción.



CÓDIGO	ES-AC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2023
PÁGINA	Página 9 de 10



### 6.5 Radicación de la sugerencia



### 6.6 Respuesta a la sugerencia



La Dirección de Atención al Ciudadano radicará las sugerencias y demás solicitudes ante la ventanilla Única de Correspondencia el día de la apertura y esta fecha será tomada como fecha inicial de radicación, direccionándolas a las dependencias competentes, las cuales tendrán un número de proceso que asignará el Sistema de Gestión de documentos.

Los ciudadanos podrán hacer seguimiento con su número de cédula o número de proceso mediante la sede electrónica o en los diferentes canales de atención presenciales con las que cuenta la Gobernación de Santander.

La oficina competente emite respuesta a la sugerencia hecha por el ciudadano.



Es importante mencionar que la fecha establecida para la apertura del buzón de sugerencias es la que se tendrá en cuenta para la radicación del documento en nuestro Sistema de Gestión Documental – FOREST, y será esta fecha con la cual se establecerán los términos de Ley para la respectiva respuesta.

## 7. INFORME DE LAS SUGERENCIAS

La Dirección de Atención al Ciudadano en cumplimiento de la normatividad legal vigente incluirá los datos estadísticos obtenidos de los diferentes buzones instalados en el Palacio Amarillo y en las Dependencias que están fuera este en el Informe Trimestral de PQRSD que se publica en la Sede Electrónica de la Gobernación de Santander.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISO	APROBO
0	16/09/2015	Creación del documento	Oficina de Calidad	Oficina De Calidad
1	20/04/2017	Modificación del documento para actualización	Sistemas Integrados de Gestión	Sistemas Integrados de Gestión
2	06/07/2023	Actualización y traducción del manual a Lenguaje Claro	Director(a) de Atención al Ciudadano	Director(a) de Atención al Ciudadano