

| CONTROL DE CAMBIOS |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión            | Fecha      | Descripción de la Modificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                  | 23/12/2016 | Creación del documento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2                  | 22/06/17   | Modifica el nombre del manual y los canales oficiales en el IDIGER; incluye el marco normativo, los canales de interacción ciudadana del Distrito, La política institucional de servicio a la ciudadanía- PISC, la atención por niveles de complejidad del requerimiento, el protocolo para la atención preferencial a personal de la fuerza pública y los documentos de referencia; por último complementa la información vigente de los demás protocolos de acuerdo al documento remitido por la Secretaría General en el mes de octubre de 2019. |
| 3                  | 9/12/2020  | Modifica el nombre del manual y los canales oficiales en el IDIGER; incluye el marco normativo, los canales de interacción ciudadana del Distrito, La política de servicio a la ciudadanía, en la entidad, la atención por niveles de complejidad del requerimiento, el protocolo para la atención preferencial a personal de la fuerza pública y los documentos de referencia; por último complementa la información vigente de los demás protocolos de acuerdo al documento remitido por la Secretaría General en el mes de octubre de 2019       |
| 4                  | 02/03/2021 | Se ajusta redacción general del documento, y se ajusta el alcance del instructivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                  | 24/09/2021 | Se ajusta encabezado y pie de página                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Elaboró                                             | Revisó                                                                                                                                                                                                                                                              | Aprobó                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nancy Cubillos<br>Profesional Atención al Ciudadano | Narda Cristina Natagaima López<br>Atención al Profesional Universitario Ciudadano<br><br>Franklin Enrique Molina<br>Profesional Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios<br><br>Jonnathan Andrés Lara Herrera<br>Profesional Oficina Asesora de Planeación | Diana Milena Rojas<br>Ramírez<br>Subdirectora<br>Corporativa y Asuntos<br>Disciplinarios<br><br>Eddy Nilson Gamboa<br>Vásquez<br>Jefe Oficina Asesora de<br>Planeación |

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático

## CONTENIDO

|      |                                  |   |
|------|----------------------------------|---|
| 1.   | OBJETIVO .....                   | 3 |
| 2.   | ALCANCE.....                     | 3 |
| 3.   | DEFINICIONES .....               | 3 |
| 4.   | POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....      | 3 |
| 5.   | DESARROLLO .....                 | 4 |
| 5.1. | Descripción de Actividades ..... | 4 |
| 6.   | DOCUMENTOS ASOCIADOS .....       | 4 |

## 1. OBJETIVO

Recibir y dar una respuesta clara y oportuna a las solicitudes de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan al IDIGER a través del buzón.

## 2. ALCANCE

Inicia con el requerimiento que el ciudadano deposita en el buzón y termina con la elaboración del informe de PQRS donde se incluirá información de los requerimientos ingresado por este canal.

## 3. DEFINICIONES

**Buzón.** Contenedor de Documentos ubicado estratégicamente que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.

**Felicitación.** Es la expresión de agrado y satisfacción del ciudadano frente a la atención de un Servidor Público o frente al producto de un trámite o Servicio.

**QRSF.** Sigla utilizada para referirse a los términos Quejas, Reclamo, Sugerencia o Felicitación.

**Queja.** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**Reclamo** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

**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.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Es responsabilidad del área de Atención al Ciudadano realizar semanalmente, la apertura del buzón, documentando en el acta de apertura buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – QRSF (PLE-FT-36) las peticiones depositadas en el buzón, posteriormente se entregaran las solicitudes recibidas al área de Gestión Documental – Correspondencia, para que se adelante la radicación en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS, este proceso contará con el acompañamiento de Control Interno como garante del proceso.
- Es responsabilidad del área de Atención al Ciudadano incorporar en el informe de PQRS semestral, las solicitudes recibidas a través del buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – QRSF.
- Todas las solicitudes escritas que ingresen a la entidad, a través del buzón QRSF se deben registrar en el Sistema de Correspondencia - CORDIS.
- Toda queja, reclamo o felicitación será dirigida a la dependencia responsable para brindar respuesta.
- Las sugerencias, serán relacionadas y presentadas en el informe trimestral elaborado por el área de Atención al Ciudadano.
- La reunión para la apertura del buzón de sugerencias se realizará mediante video llamada de manera parcial mientras se mantenga la declaratoria de calamidad de salud pública por COVID-19; siendo el medio alternativo para realizar la verificación de las quejas reclamos, sugerencia o felicitaciones que la ciudadanía deposite en los buzones instalados en el punto de servicio de IDIGER. Adicionalmente, el registro de la información lo consolidará la Oficina de Control Interno quien la enviará mediante correo electrónico a los asistentes de la videollamada.

## 5. DESARROLLO

### 5.1. Descripción de Actividades

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsable                                                                                | Control                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Realizar apertura del buzón de QRSF:</b> Se realiza la apertura del buzón de sugerencias, para verificar los QRSF depositados previamente por los ciudadanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Profesional/ Técnico<br>o apoyo Atención<br>al Ciudadano<br>Profesional Control<br>Interno | Acta de apertura<br>buzón<br>de sugerencias o<br>correo electrónico |
| 2  | <b>Verificar solicitudes depositadas:</b> Se verifican si existe formularios depositados en el buzón<br><b>SI:</b> continua con la actividad 3<br><b>NO:</b> continua con la actividad 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Profesional /<br>Técnico Atención<br>al Ciudadano<br>Profesional Control<br>Interno        | Acta de apertura<br>buzón<br>de sugerencias o<br>correo electrónico |
| 3  | <b>Identificar modalidad del requerimiento depositado en el buzón:</b> de acuerdo con el objeto de la solicitud se identifica el requerimiento clasificándolas de la siguiente forma:<br>Queja<br>Sugerencia<br>Reclamo<br>Felicitación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Profesional/ Técnico<br>Atención<br>al Ciudadano<br>Profesional Control<br>Interno         | Acta de apertura<br>buzón<br>de sugerencias o<br>correo electrónico |
| 4  | <b>Registro de información:</b> Una vez realizada la apertura del buzón se registra la información identificada en el acta de apertura del buzón PLE-FT-36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Profesional/ Técnico<br>o apoyo Atención<br>al Ciudadano                                   | Acta de apertura<br>buzón<br>de sugerencias o<br>correo electrónico |
| 5  | <b>Entregar y radicar solicitudes al área de correspondencia:</b> El área de Atención al Ciudadano, entrega las solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias en el formato PLE-FT-37, para ser radicadas en el Sistema de correspondencia – CORDIS, asignándole un número interno consecutivo y redireccionándolas a la dependencia o área responsable para que se adelante el procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales GD-PD-06, y se agoten las instancias para resolver la petición.<br><br>Para los reclamos que no fueron resueltos bajo el debido proceso, se iniciara el Procedimiento del Defensor de los derechos del Ciudadano – PLE-PD-16. | Profesional/ Técnico<br>o apoyo<br>Gestión Documental                                      | Procedimiento de<br>gestión de<br>comunicaciones<br>oficiales       |
| 6  | <b>Emitir respuesta:</b> Emite respuesta inmediata a la solicitud del ciudadano y continuar con el Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales GD-PD-06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Profesional<br>Asignado                                                                    | Comunicación<br>externa<br>enviada                                  |
| 7  | <b>Realizar seguimiento y control a la solicitud:</b> El grupo de Atención al ciudadano realizará de forma permanente seguimiento a los requerimientos que ingresan a la entidad informando a las dependencias el estado de las solicitudes que se encuentren vencidos o próximos a vencer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Profesional/ Técnico<br>o apoyo Atención<br>al Ciudadano                                   | Reportes<br>permanentes<br>del estado de la<br>correspondencia      |
| 8  | <b>Elaborar informe:</b> Las peticiones que son ingresadas a través del buzón QRSF, serán tenidas en cuenta en la preparación de los informes de PQRSD, bajo un título independiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Profesional /<br>Técnico Atención<br>al Ciudadano                                          | Informes estado<br>PQRS                                             |
|    | <b>Fin</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                            |                                                                     |

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales – PLE-PD-09.
- Procedimiento del Defensor de los derechos del Ciudadano – PLE-PD-16
- Manual de recepción y trámites para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias- PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y cambio Climático
- Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - QRSF PLE-FT37
- Acta de apertura buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – QRSF – PLE-FT-36