

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-003
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014



PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Elaborado por: Profesional Universitario	Revisado y Aprobado por: Secretaria de Servicios Administrativos
Nombre: Mary Pazmiño	Nombre: Pilar Andrea Marín
Firma:	Firma:

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-003
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	CONTENIDO.....	4
5.	CONTROL DE REGISTROS:.....	6
6.	CONTROL DE CAMBIOS.....	6

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-003
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

1. OBJETIVO

Fortalecer la comunicación, con los clientes externos, empleando las Sugerencias y felicitaciones como una herramienta que permita fortalecer los procesos de la GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO.

2. ALCANCE

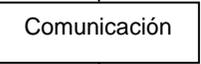
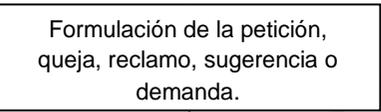
El procedimiento de seguimiento a sugerencias y felicitaciones inicia con la recepción de la sugerencia o felicitación hasta que se entrega esta al área o proceso interesado.

3. DEFINICIONES

- ✓ **SUGERENCIA:** propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-003
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

4. CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0		inicio		
1		<p>La información relativa al proceso de tratamiento de las sugerencias y felicitaciones tales como folletos, circulares informativos, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Tal información debería facilitarse en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que no haya reclamantes en desventaja.</p>	Líder del proceso de atención al usuario	No aplica
2	 	<p>El Usuario manifestará de manera verbal y/o escrita la sugerencia o felicitación ante la Gobernación del Putumayo, en la oficina de atención al usuario: vía telefónica al número 4206600 ext 101, personal, por buzón de sugerencias y por correo electrónico. Las sugerencias o felicitaciones se registran en el formato FT-AU-004.</p>	<p>Usuario Líder del proceso de atención al usuario</p>	Formato de sugerencias y felicitaciones FT-AU-004.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PT-AU-003

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

VERSIÓN: 01

FECHA: 18/12/2014

3		<p>La apertura del buzón de sugerencias se realizará quincenalmente, la primera se realizará el viernes de la segunda semana del mes, y la segunda el último viernes del mes; esta se realiza en presencia de un usuario, de la líder del proceso de atención al usuario y la secretaria de servicios administrativos; Diligenciando el Formato de apertura de buzones de sugerencias FT-AU-005.</p> <p>Nota: si el buzón de sugerencias no se abre en los días estipulados por cualquier motivo, se realizará la apertura el siguiente día hábil.</p>	<p>Líder del proceso de atención al usuario</p>	<p>Formato de apertura de buzones de sugerencias FT-AU-005</p>
4		<p>Una vez abierto en buzón se clasifica los documentos encontrados.</p>	<p>Líder del proceso de atención al usuario</p>	<p>No aplica</p>
5		<p>Si es una PQRD se aplica el procedimiento de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PT-AU-001 y se deja constancia en el formato de apertura de buzones de sugerencias FT-AU-005.</p>	<p>Líder del proceso de atención al usuario</p>	<p>Formato de apertura de buzones de sugerencias FT-AU-005</p>
6		<p>Si es una sugerencia o felicitación se remite al área o proceso interesado.</p>	<p>Líder del proceso de atención al usuario</p>	<p>No aplica</p>
7		<p>Fin</p>		

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-AU-003
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	VERSIÓN: 01
		FECHA: 18/12/2014

5. CONTROL DE REGISTROS:

Nombre	Código	Tipo	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Responsable
Formato de sugerencias y felicitaciones	FT-AU-004.	físico	Oficina atención al usuario	Carpeta de sugerencias y felicitaciones	carpeta	Líder de atención al usuario
Formato de apertura de buzones de sugerencias	FT-AU-005	Físico	Oficina atención al usuario	Carpeta de sugerencias y felicitaciones	carpeta	Líder de atención al usuario

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Creación del documento	18 de Diciembre de 2014