	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-SI-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS	FECHA: 15-08-2019
		PAGINA: 1 de 4

## 1. OBJETIVO:

Establecer metodología para determinar el mecanismo de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama "Culturama".

## 2. ALCANCE:

Inicia con la disposición del Buzón de Sugerencias para el usuario y termina con la toma de decisiones a partir de los resultados obtenidos.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**3.1 Información:** Datos concretos entregados que ayudan a mejorar la prestación del servicio.

**3.2 Inquietud:** Ansiedad para conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.

**3.3 Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo a cerca de un tema específico los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.

**3.4 Queja:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servicio público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.


**3.5 Público:** Es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.

**3.6 Reclamo:** Es la manera de exigirle a la entidad/funcionario/área que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

**3.7 Servidor Público:** Es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.

**3.8 Sugerencia:** Manifestación para mejorar el servicio y/o la atención.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	SECRETARIA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO CENTRO DOCUMENTAL	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-SI-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS	FECHA: 15-08-2019
		PAGINA: 2 de 4

**3.9 Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por el Instituto.

**3.10 PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NORMA APLICABLE	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia, Art. 78	Regulación del control de calidad de bienes y servicios a la comunidad.
Ley 962 del 2005	Racionalización de tramites
Decreto 2623 de 2009	Sistema Nacional de servicio al ciudadano
Decreto ley 019 de 2012	Ley anti trámites
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho de petición
Ley 1346 de 2009	Accesibilidad a servicios y espacio de las personas con discapacidad.


#### 5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

- La documentación generada será archivada según la tabla de valoración Documental (Si aplica).

#### 6. DESARROLLO

N°	DESCIPCIÓN ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>Inicio</b>			
1	Instala Buzón de Sugerencias en el área de biblioteca y recepción del Instituto.	Auxiliar administrativo biblioteca	N.A.
2	Recoge quincenalmente la papelería del buzón de sugerencias.	Auxiliar administrativo biblioteca	F-IC-01

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	SECRETARIA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO CENTRO DOCUMENTAL	GERENTE GENERAL


	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-SI-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS	FECHA: 15-08-2019
		PAGINA: 3 de 4

3	Registra y tabula la información encontrada en los documentos. Con sus respectivos anexos.	Auxiliar administrativo biblioteca	N.A.
4	Analiza la información determinando posibles alternativas de solución.	Gerente General	N.A.
5	Presenta los resultados en el comité institucional de gestión y desempeño, dicho comité propone soluciones.	Gerente General	N.A.
6	Exponen a los intervinientes las alternativas de solución de forma constructiva. Expone en cartelera institucional de forma lúdica reforzando sentido de pertenencia hacia el Instituto.	Gerente General	N.A.
7	Responde en el medio que el usuario dispuso (correo electrónico/ teléfono) el proceso respectivo a su PQRSF.	Auxiliar administrativo biblioteca	N.A.
8	Desarrolla evidencia a la necesidad de tomar acciones	Gerente General	N.A.
9	Hace seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora tomadas.	Gerente General	N.A.
10	Los responsables de los diferentes espacios (biblioteca y recepción) revisan el cumplimiento de las decisiones y si han sido efectivas.	Auxiliar administrativo biblioteca Y secretaria	N.A.
Fin			

## 7. ANEXOS

- Formato buzón de sugerencias F-IC-01

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	SECRETARIA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO CENTRO DOCUMENTAL	GERENTE GENERAL

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-SI-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS	FECHA: 15-08-2019
		PAGINA: 4 de 4

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION
01		Creación del documento

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	15-MAYO-2019	15-AGOSTO-2019
CARGO:	SECRETARIA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO CENTRO DOCUMENTAL	GERENTE GENERAL