

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 1 De: 12

MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZON DE SUGERENCIAS

EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA
NIT: 891.411.995-1



MILENA PATRICIA TORO MOLINA
GERENTE
EMPUMAR E.S.P

2021

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA:
		Pág.: 2 De: 12

CONTENIDO	Pág.
1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	4
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
4. ALCANCE	4
5. RESPONSABLE	5
6. DEFINICIONES Y AREVIATURAS	5
7. DESCRIPCION DEL PROCESO	6
8. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO	7
9. DOCUMENTOS GENERADOS	8
10. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	9
11. DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	10

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 3 De: 12

1. INTRODUCCION

MANUAL SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS

Este Manual permite brindar toda la información relacionada al uso del buzón de Sugerencias que se encuentran instalado en la sede administrativa de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., En el mismo se hace una descripción de conceptos, así como del rol que tendrá el responsable que custodiará las llaves y los documentos que allí reposan.

Un buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

La comunicación es una de las claves del éxito más importantes en una empresa puesto que el diálogo es la esencia de un equipo. Algunos medios de comunicación interna son sencillos, eficaces y muy económicos. No se requiere de una gran inversión para mantener un contacto directo con los distintos departamentos. El buzón de sugerencias es una propuesta interesante y atemporal que invita a los trabajadores a poder presentar sus propuestas, las recomendaciones, las ideas, las quejas concretas y las felicitaciones que consideren oportunas a través de este medio que es un símbolo de escucha activa, ya que la empresa responde con implicación ante estas propuestas que facilitan la realización de programas de calidad.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 4 De: 12

2. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita atender y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones de los usuarios/ciudadanos del Municipio de Marsella; para propiciar y elevar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto, equidad y transparencia. Es necesario tener siempre presente la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía y a usuarios de EMPUMAR E.S.P.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía/usuarios, esto para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público ofrecido por las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P.

El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el cliente/usuario y garantizar la calidad del producto o servicio que presta EMPUMAR E.S.P.

Promover permanentemente en todo el personal de EMPUMAR E.S.P., actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca las empresas públicas de Marsella E.S.P.

Dar seguimiento y control cada quince días, a la información de las acciones establecidas para dar eficiencia en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentadas por la comunidad en el buzón de sugerencias de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P.

4. ALCANCE

Inicia con la apertura del buzón de sugerencias cada quince días, por parte del encargado de ventanilla única - gestión documental y termina con el traslado del respectivo documento al área encargada de dar respuesta a la petición ingresada.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 5 De: 12

5. RESPONSABLES

Los responsables serán talento humano de las Empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, a quien corresponda dar seguimiento, respuesta y solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas.

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato; relacionado con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pero no tienen el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

QUEJA: Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SOLICITUD: Es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.

SUGERENCIA: Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación

FELICITACION: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

SERVICIO AL PUBLICO: Prestación concreta que tiende a satisfacer las necesidades de la colectividad y que se realiza directamente por las empresas públicas de Marsella, a fin de asegurar eficiencia y eficacia.

SOLUCION: Resolver el problema.

IMPROCEDENCIA: Falta de conformidad.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 6 De: 12

7. DESCRIPCION DEL PROCESO

a- Emisión de Petición o sugerencia:

La Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, Denuncia o Felicitación deberá ser por escrito y colocada en el buzón de sugerencia físico, utilizando para ello el formato que aparece al lado de este.

b- Apertura de buzón de sugerencia físico:

El buzón de sugerencia físico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones será abierto cada quince (15) días por el responsable, en compañía de un testigo, quien levantará acta, hará el conteo y la relación de lo encontrado.

c- Clasificación o determinación de los documentos:

El funcionario responsable de abrir el buzón de sugerencias clasificara y analizara los documentos, los designara al área correspondiente después de ser registrado y radicado el documento en el libro de correspondencia recibida de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P.

d- Notificación de no procedencia de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia:

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia a la persona que interpone la queja.

e- Determinación de las acciones:

El área encargada recibe la Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncia, las cuales son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar, corregir o solucionar.

f- Tiempo de respuesta al quejoso:

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 7 De: 12

La respuesta al peticionario no debe de exceder mas de 8 días hábiles, una vez recibida la Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia o Denuncia.

g- Difusión de las sugerencias implementadas:

Las sugerencias recibidas se difundirán ante el área administrativa de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, quienes las analizará y tomará decisiones.

h- Notificación al peticionario:

Se envía al cliente/usuario o ciudadano el informe, notificación de resultados de la atención a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, por escrito. Se radica el documento para él envié en el libro de correspondencia enviada.

i- Difusión de las felicitaciones:

Las felicitaciones que allí se encuentren serán socializadas ante la entidad de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P o para quien corresponda.

8. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Órgano de Control Interno, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y gestión documental, el conocimiento de las Petición, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que la ciudadanía emita, así mismo la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público de EMPUMAR E.S.P.

9. DOCUMENTOS GENERADOS

Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitaciones.

Acta de apertura, seguimiento y control de buzón de sugerencia

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitaciones

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 8 De: 12

Documentos de respuesta

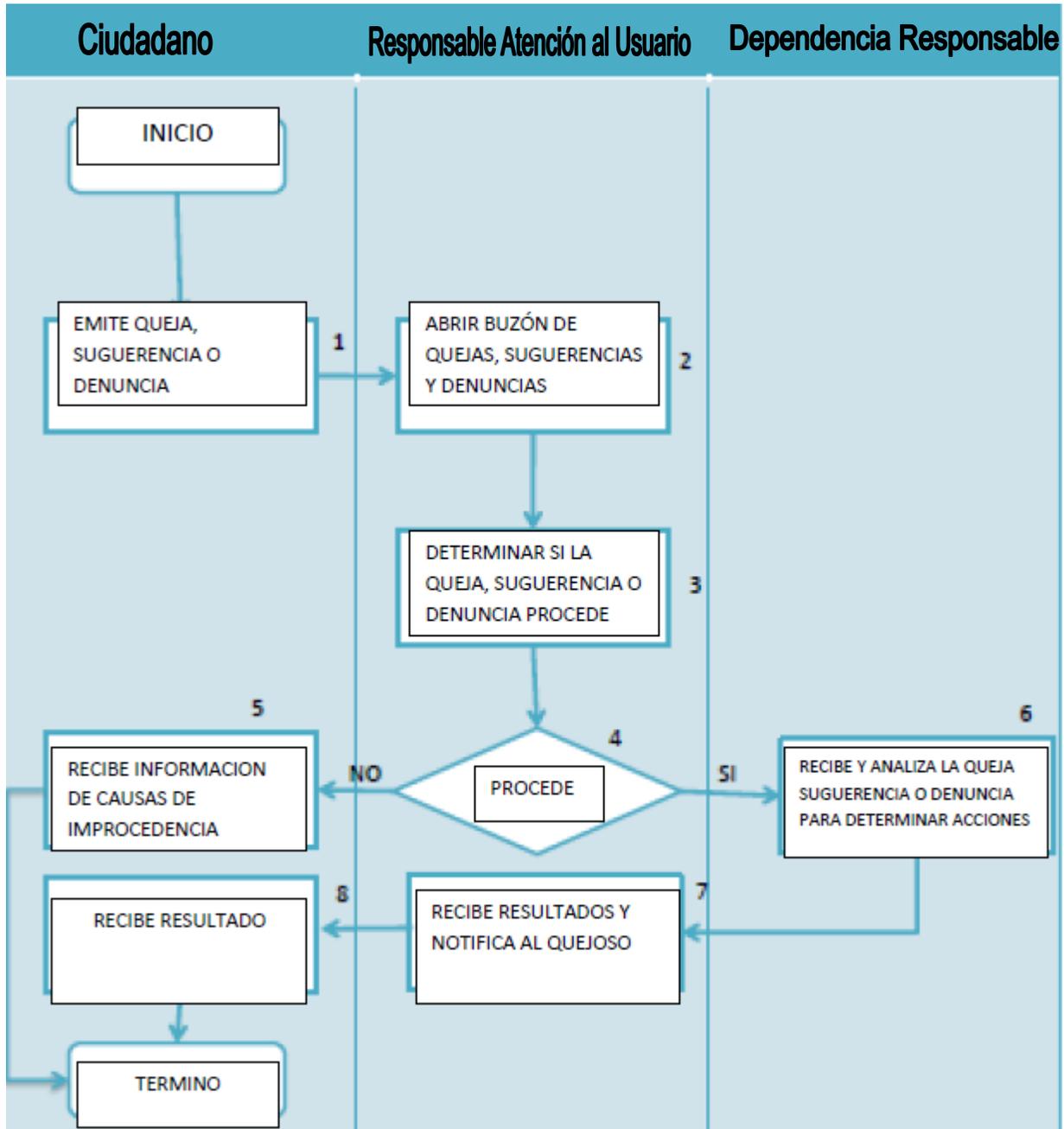
Libro Correspondencia recibida

Libro Correspondencia enviada (respuesta)

Carpetas correspondencia recibida y enviada (archivo)

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 9 De: 12

10. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA:
		Pág.: 10 De: 12

11. DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1- Emisión de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.	-Emitir su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, cuando consideren que sus servicios no se están cumpliendo o en el caso de Sugerencia que contribuya a la mejora del servicio público. -Escribir su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitaciones, utilizando para ello el formato que aparece al lado del buzón de sugerencia.	Ciudadano
2- Apertura buzón de sugerencia	-Abrir el buzón de sugerencia P.Q.R.S.D.F. -se levantará acta, se hará el conteo y la relación de lo encontrado. -Se radican los documentos en los libros de correspondencia recibida.	Responsable ventanilla única y área de gestión documental.
3- Clasificación o determinación de los documentos	-Analizar y determinar si la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia procede. -Designación área o dependencia correspondiente.	Responsable ventanilla única y área de gestión documental.
4- Procede	- Procede o no procede la Petición o Sugerencia.	Responsable ventanilla única y área de gestión documental.
5- Recibe información	-Recibe respuesta por	Ciudadano

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 11 De: 12

de causas de improcedencia	escrito acerca de las causas por las que no procedió su Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o sugerencia.	
6- Determinar acciones	-Recibe y analiza las Peticione, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar o realizar. -Aplica procedimiento para soluciones o acciones correctivas.	Área correspondiente
7- Recibe resultados para notificación al petionario.	-Recibe informe y notificación de resultados de la atención a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, se informa por escrito al petionario. -Se radica los documentos para el envío en el libro de correspondencia enviada. -NOTA: El único que conoce la identidad del petionario es el responsable ventanilla única y gestión documental, el cual es el encargado de dar respuesta por escrito.	Responsable ventanilla única y área de gestión documental
8- Recibe resultado por escrito	-Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su Petición, Queja, Reclamo, Denuncia	Ciudadano

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO: VERSION:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS	FECHA: Pág.: 12 De: 12

	y atención a su sugerencia. -Término.	
9- Difusión de las felicitaciones	Se difunde las felicitaciones encontradas en el buzón de sugerencia, para el destinatario correspondiente.	Responsable ventanilla única y área de gestión documental
10-Termino		