

	MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.	Código: GSC-PR-011
		Versión: 01
		Página 1

MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.

Dirección: Pie de la Popa Cra. 21 # 29 A - 72 Cj. Lequerica - Teléfonos: (605)6516394-3004119791

Correo electrónico: recepcion@juntaregionalbol.com
Cartaena de Indias D. T. v C. - Bolívar

	MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.	Código: GSC-PR-011
		Versión: 01
		Página 2

1. OBJETIVO

Establecer las directrices y el procedimiento para la gestión eficiente, transparente y confidencial de las sugerencias recibidas a través del Buzón OPQRS, con el fin de promover la mejora continua en la prestación del servicio público a los usuarios de la Junta Regional.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las sugerencias recibidas a través del buzón físico instalado en la sede de la Junta, así como a los canales electrónicos institucionales que se activen. Involucra al Comité de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera, y el personal operativo.

3. FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Junta.

4. POLÍTICAS GENERALES

1. Toda sugerencia será recibida con respeto, imparcialidad y confidencialidad.
2. El trámite será gratuito y no se requerirá apoderado.
3. La respuesta se dará en un plazo de hasta 10 días hábiles.
4. Se conservará trazabilidad en cada etapa del proceso.
5. El Comité de Control Interno revisará las respuestas antes de ser entregadas.
6. Las sugerencias serán consideradas como insumos para la mejora institucional.

	MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.	Código: GSC-PR-011
		Versión: 01
		Página 3

5. RESPONSABLES

ROL	FUNCIÓN
Comité de Control Interno	Supervisa la gestión del buzón, revisa respuestas, consolida estadísticas.
Comité de Ética o Coordinador Administrativo	Recibe y clasifica las sugerencias.
Área administrativa o técnica involucrada	Evalúa la viabilidad y responde.
Dirección Administrativa y Financiera	Recibe informe trimestral con análisis de tendencias y propuestas de mejora.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SUGERENCIAS

Paso 1. Recepción

- El buzón físico será abierto diariamente por un miembro del Comité de control interno.
- También se podrán recibir sugerencias por correo institucional.

Paso 2. Registro

- Toda sugerencia se documentará en el Formato de Control OPQRS, con número consecutivo, fecha y resumen.

Paso 3. Clasificación

- Se verifica que sea una sugerencia (propuesta para mejorar un proceso, atención o servicio).

Paso 4. Radicación y asignación

- Se radica internamente y se remite al área competente.

Paso 5. Evaluación y respuesta

- El área responsable evalúa la viabilidad de la sugerencia.
- Si es aplicable, se plantea un plan de mejora.
- Se elabora la respuesta al usuario en lenguaje claro.

	MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.	Código: GSC-PR-011
		Versión: 01
		Página 4

Paso 6. Revisión de respuesta

- El Comité de Control Interno revisa el contenido antes de enviarse.

Paso 7. Respuesta formal al usuario

- Se responde en papel (si dejó datos), o se deja constancia interna si fue anónima.

Paso 8. Cierre y archivo

- La respuesta se archiva física y digitalmente.
- Se actualiza el seguimiento estadístico.

Paso	Actividad	Responsable	Plazo (Ley 1755/2015)	Evidencia / Medio de Verificación
1	Recepción del requerimiento en buzón físico, digital o correo institucional.	Oficina de Atención al Ciudadano	Inmediato (día de la recepción)	Copia física o digital del documento recibido
2	Registro en el Formato de Control OPQRS con número consecutivo, fecha, tipo y resumen.	Designado por comité de control interno	Mismo día de la recepción	Registro actualizado con número y resumen
3	Clasificación de la solicitud según la Ley 1755 de 2015 (petición, queja, reclamo, etc.).	Comité de Control Interno	Mismo día de la recepción	Formato con clasificación del requerimiento
4	Radicación oficial y remisión inmediata al Comité de Control Interno.	Secretaría General	Dentro del mismo día	Radicación con sello y consecutivo
5	Validación y asignación del caso al área correspondiente para trámite.	Comité de Control Interno	1 día hábil después de recibido	Hoja de asignación y constancia de envío
6	Elaboración de la respuesta en los términos legales establecidos.	Área técnica responsable del asunto	10-15 días hábiles según tipo	Respuesta firmada y registrada
7	Revisión de la respuesta por el Comité de Control Interno antes de su envío.	Comité de Control Interno	Antes del vencimiento del plazo	Acta o visto bueno del Comité
8	Envío formal al peticionario por el canal que corresponda.	Secretaría General	Antes del vencimiento del plazo	Acuse de recibido, correo o constancia de entrega
9	Registro de la respuesta y archivo digital/físico con firma de aprobación.	Secretaría General y Comité de Control Interno	Al cierre del caso	Registro actualizado con fecha de cierre
10	Seguimiento a casos reiterativos y análisis de causas.	Comité de Control Interno y Planeación	Mensual	Reporte de análisis y acciones preventivas
11	Cierre del caso y reporte estadístico mensual.	Designado por comité de control interno	Mensual	Base de datos estadística de OPQRS
12	Informe trimestral de gestión del buzón OPQRS al comité directivo y entes de control.	Comité de Control Interno	Trimestral	Informe institucional consolidado

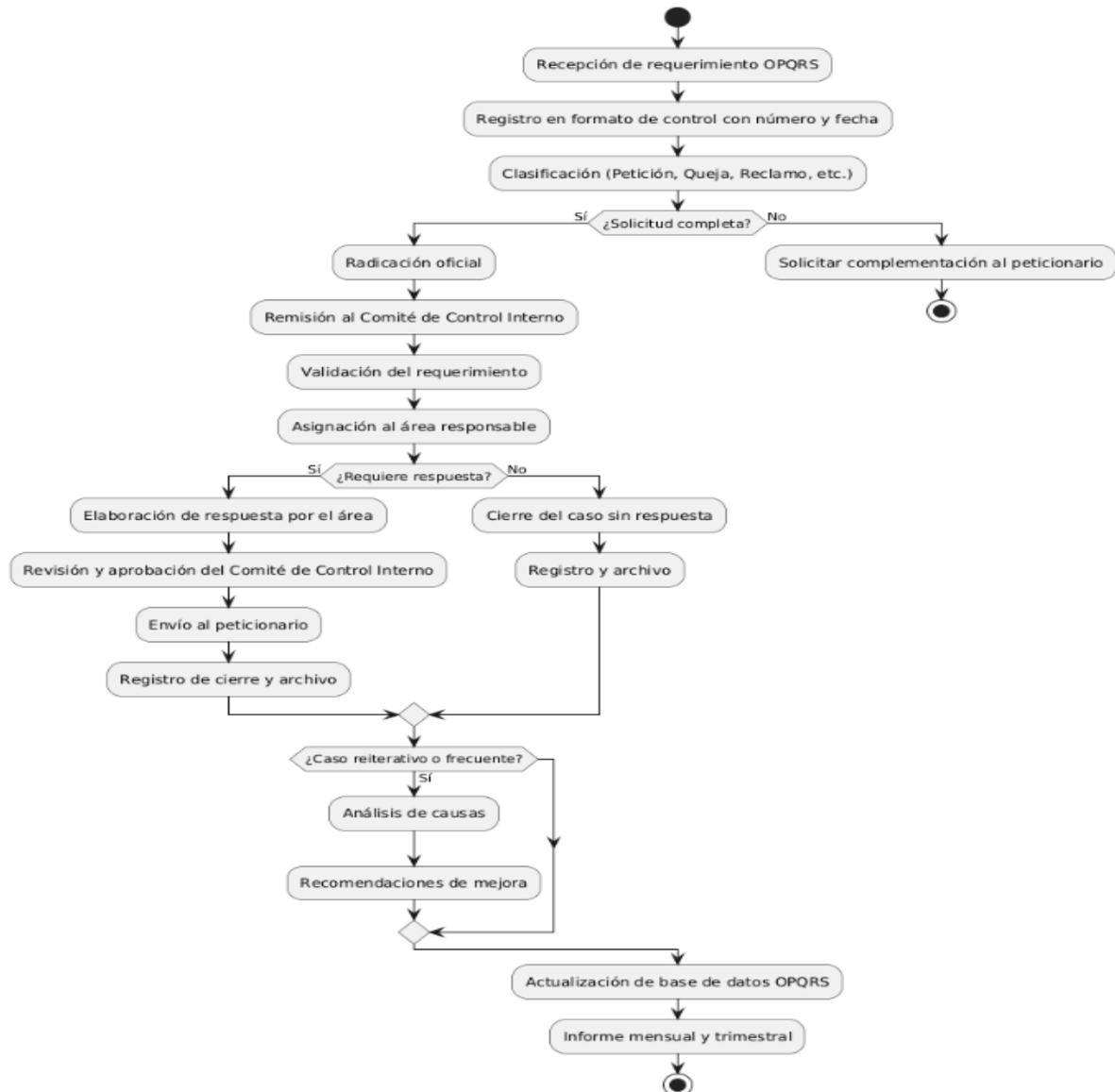
Dirección: Pie de la Popa Cra. 21 # 29 A - 72 Cj. Lequerica - Teléfonos: (605)6516394-3004119791

Correo electrónico: recepcion@juntaregionalbol.com

Cartaena de Indias D. T. v C. - Bolívar

	MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.	Código: GSC-PR-011
		Versión: 01
		Página 5

7 . FLUJOGRAMA



8 . PLAZOS SEGÚN LA LEY 1755 DE 2015

- Peticiones generales: hasta 15 días hábiles.
- Quejas y reclamos: hasta 15 días hábiles.
- Solicitudes de información o copias: hasta 10 días hábiles.
- Peticiones entre autoridades: hasta 10 días hábiles.

Dirección: Pie de la Popa Cra. 21 # 29 A - 72 Cj. Lequerica - Teléfonos: (605)6516394-3004119791

Correo electrónico: recepcion@juntaregionalbol.com

Cartaena de Indias D. T. v C. - Bolívar

	MANUAL PARA LA APLICABILIDAD DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE INVALIDEZ DE BOLIVAR CORDOBA Y SUCRE.	Código: GSC-PR-011
		Versión: 01
		Página 6

- Sugerencias y felicitaciones: hasta 10 días hábiles (aunque no tienen plazo legal).

9 . FORMATOS Y EVIDENCIAS DE CONTROL

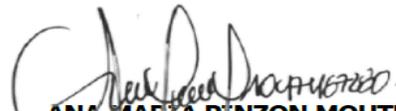
- Registro de OPQRS
- Matriz de seguimiento y tiempos de respuesta
- Base de datos digital de comunicaciones
- Encuestas de satisfacción
- Informes mensuales y trimestrales
- Archivo sistemático con respaldo físico y digital

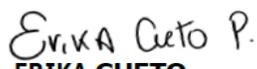
10. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Oportunidad de Respuesta	$(\text{Respuestas a tiempo} / \text{Total OPQRS recibidas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual
Nivel de Satisfacción	$(\text{Usuarios satisfechos} / \text{Total encuestados}) \times 100$	$\geq 85\%$	Trimestral
Requerimientos fuera de término	$(\text{OPQRS vencidas} / \text{Total recibidas}) \times 100$	$\leq 10\%$	Mensual

Dado en la ciudad de Cartagena a los 30 Días del mes de junio del 2025.


ELVIRA MARIA LADRON DE GUEVARA
 Presidenta del Comité de Control Interno


ANA MARIA PINZON MOUTHON
 Asesor externo


ERIKA CUETO
 Secretaria Técnica


SANDRO MARTINEZ
 Asesor externo - Control Interno

Dirección: Pie de la Popa Cra. 21 # 29 A - 72 Cj. Lequerica - Teléfonos: (605)6516394-3004119791

Correo electrónico: recepcion@juntaregionalbol.com

Cartaena de Indias D. T. v C. - Bolívar