PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo e informarle cual es la entidad competente a la cual se dará traslado a dentro de los tres días siguientes a la recepción.
- ✓ Si la solicitud se encuentra dentro de un sobre, este se debe destapar y verificar el contenido y los anexos en presencia del ciudadano.
- ✓ Registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y asignarle un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Finalización del servicio:

- ✓ Pegar el sticker en el documento del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Buzón de Sugerencia

Se establece como un canal de comunicación a través del cual los ciudadanos y grupos de interés presentan sus sugerencias, quejas y felicitaciones.

Acciones de anticipación:

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ La apertura de los buzones se realizará semanalmente en presencia del Defensor del Ciudadano, un representante del grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía o quien haga de sus veces.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar el acta de apertura de buzones en la que se señale el número y tipología de documentos encontrados.
- ✓ Radicar en el área de correspondencia los documentos encontrado, para que se realice la Distribución en las diferentes dependencias.
- ✓ En el caso de que se catalogue como Felicitación uno de los documentos, estos serán radicado como informativos a las áreas correspondiente, sin embargo se emitirá por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía respuesta protocolaria, la cual será remitida por correo electrónico si se cuenta con esta información de lo contrario se fijará en un lugar visible en la sede donde se recibió, siguiendo el trámite contenido en la resolución del IDPC que establece el trámite interno de los derechos de petición.
- ✓ Cada área deberá contestar a las solicitudes recibidas por este canal de acuerdo con su competencia.
- ✓ Las sugerencias y quejas en materia atención a la ciudadanía serán contestadas por el Defensor del Ciudadano del IDPC.