
	PROTOCOLO	APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	CÓDIGO	GEMA-PT-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	3
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	11/12/2023

PROTOCOLO PARA LA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS


ELABORADO POR:
EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
SECRETARÍA GENERAL

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS
2023

	PROTOCOLO	APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	CÓDIGO	GEMA-PT-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	3
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	11/12/2023

CONTENIDO

PROTOCOLO PARA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS – ANT	3
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Responsables	4
5. Paso a Paso de la Apertura del Buzón	4

	PROTOCOLO	APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	CÓDIGO	GEMA-PT-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	3
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	11/12/2023

PROTOCOLO PARA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS – ANT

La Agencia Nacional de Tierras ha dispuesto buzones de sugerencias para uso por parte de ciudadanos, servidores públicos y contratistas de la Entidad. Estos buzones han sido instalados en las distintas sedes de las Unidades de Gestión Territorial – UGT y la sede principal en Bogotá (CAN - Calle 43 No. 57- 41).

1. Objetivo

Establecer el proceso para la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes UGT y la sede en Bogotá de la ANT, con la finalidad de recibir y radicar las PQRSDF depositadas.

2. Alcance

Comienza con el requerimiento que la ciudadanía deposita en el buzón y finaliza con la radicación del documento.

3. Definiciones¹


Nivel de Servicio: Está relacionado con la clasificación de una PQRSDF para su respectiva atención acorde con su complejidad. Esta clasificación determina el responsable de la gestión y respuesta al ciudadano.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación.

Petición: Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que determine la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos y servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita.

¹ Tomadas del procedimiento GEMA-P-002 Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones.

	PROTOCOLO	APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	CÓDIGO	GEMA-PT-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	3
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	11/12/2023

Reclamo: Se entiende por reclamo la manifestación de dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión.

Solicitud: La solicitud es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.

Denuncia: Mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano o ciudadana da aviso o notifica en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado

Felicitación: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

4. Responsables

- Secretaria General – servicio al ciudadano
- Líderes UGT


5. Paso a Paso de la Apertura del Buzón

La apertura de cada uno de los buzones de sugerencias de la Agencia se debe hacer el segundo y cuarto viernes de cada mes por el Líder de cada Unidad de Gestión Territorial UGT en presencia de una de las personas que hacen parte del equipo de Servicio al Ciudadano de esta.

Para el caso de la ciudad de Bogotá, los buzones deberán ser abiertos por un representante de la Secretaría General y una de las personas que hacen parte del equipo que presta el servicio al ciudadano.

Una vez se adelante el proceso de apertura, deberá cumplirse con los siguientes tres (3) pasos:

1. **Registrar:** En el formato de Acta dispuesto por la ANT y disponible en el Sistema de Gestión de la Entidad, relacionar todos los documentos contenidos en el buzón de sugerencias.
2. **Firmar:** El acta que se levante en cada apertura deberá llevar la firma de las partes involucradas en el proceso.
3. **Radicar:** Ingresar en el Sistema de Gestión Documental todos los documentos hallados en el buzón, definiendo como canal de entrada "Buzón de Sugerencias" y dándole el trámite de PQRSD, de acuerdo con la normatividad interna y externa vigente.

	PROTOCOLO	APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	CÓDIGO	GEMA-PT-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	3
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	11/12/2023

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
30/06/2017	01	Primera versión del documento.
04/10/2018	02	Segunda versión del documento, se ajusta el protocolo en cuanto a la gestión de la radicación de las Sugerencias, incluyendo la instrucción de identificar como canal de entrada "Buzón de Sugerencias". Lo anterior, para facilitar el monitoreo, seguimiento y control de Sugerencias.
31/10/2023	03	<p>Tercera versión del documento, se realiza ajuste del documento en general agregando objetivo, alcance, definiciones y responsables; además de realizar cambios en las indicaciones de cuál es el proceso para la apertura del buzón.</p> <p>El presente documento con base a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión en la ANT y el procedimiento de Control de Información Documentada INTI-P-001, establece la necesidad del cambio de código por el tipo de documento el cual quedara codificado GEMA-PT-001 V3, dado que desde la primera versión del documento dentro de la pirámide documental de la entidad no contaba con la codificación para los protocolos como tipo de documento y se relacionaban como guía.</p>

Elaboró: Diana Marcela Mendivelso Cristiano	Revisó: Laura Ximena Buitrago Pataquiva	Aprobó: Daniel María Medina Gonzalez
Cargo: Gestor T1 Grado 8	Cargo: Gestor T1 Grado 10	Cargo: Secretario General
Firma:	Firma:	Firma:
Elaboró: Erika Joana Velez Saldaña	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Cargo: Contratista – Secretaría General		
Firma: ORIGINAL FIRMADO		

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia. La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.