

2013

**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL DE
BELLAS ARTES**



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE

**MANUAL DE ATENCIÓN AL
USUARIO - GC.700.031.08.01**

INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano en la actualidad hace parte integral de los ejes estratégicos establecidos por el Gobierno Nacional en su Plan de Desarrollo; el gobierno interesado en promover una cultura de servicio al ciudadano ha diseñado el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano enfocado en dos líneas de acción:

- **Desarrollo institucional y mejoramiento de la gestión:** En esta línea se trabaja sobre los aspectos que conllevan la estructuración de una política pública de servicio al ciudadano y construcción de elementos teóricos, conceptuales y metodológicos necesarios para lograr avances importantes a nivel transversal en la Administración Pública Nacional en temas de servicio al ciudadano.
- **Mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano:** en la segunda línea de acción se trabaja en las mejoras de los canales de servicio identificados en las entidades, mediante la adopción de manuales y lineamientos estandarizados al respecto, con base en la normatividad y en las mejores prácticas nacionales e internacionales sobre el tema.

El instituto Departamental de Bellas Artes, no ha sido ajeno a estas disposiciones. Con la implementación de la estrategia Gobierno en Línea, ha permitido fortalecer los canales de comunicación identificados en la Institución. La página web es uno de los canales que de manera significativa permite la interacción con la comunidad académica de la Institución, pero también con la comunidad en general interesada en los servicios ofrecidos y en el que hacer institucional.

Es así como la Institución dentro de su Plan Estratégico de Desarrollo incorpora el enfoque hacia el usuario basado en la razón de ser de las entidades, que es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios; servicios que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder las expectativas.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para mitigar la corrupción de atención al ciudadano al interior de la Institución conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Afianzar cultura de servicio al usuario en los funcionarios del Instituto Departamental de Bellas Artes.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano establecidos en la Institución.
- Permitir a la ciudadanía presentar de manera ágil y sin dilaciones sus peticiones,
- Quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes.
- Indicar a los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas en el Instituto Departamental de Bellas Artes, la estructura bajo la cual se da respuesta a las peticiones efectuadas por los ciudadanos.

2. ALCANCE

El manual aplica a todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, así como a los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas en el Instituto Departamental de Bellas Artes.

Inicia con la recepción de la petición, sugerencia, queja, reclamo y/o felicitación por parte del funcionario encargado, el análisis de su contenido, el traslado al funcionario a quien está dirigida la petición, el seguimiento y el trámite de la respuesta.

3. MARCO NORMATIVO

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Artículo 2º:**

“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

...

Bajo esta visión se cambia el concepto de funcionario por el de SERVIDOR y el de cliente ó usuario por el de CIUDADANO

- **ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN – Artículo 73 de Ley 1474 de 2011:**

“Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y *de atención al ciudadano*. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano...”.

- **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI**

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005, proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo; sin bien promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado. Para lograrlo, se soporta en tres grandes subsistemas desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

- **Subsistema de Control Estratégico:** agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.
- **Subsistema de Control de Gestión:** reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.

- **Subsistema de Control de Evaluación:** agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

- **LEY 872 DE 2003 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD):**

De acuerdo al artículo 1°, de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de Calidad se crea *“como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”*.

- **LEY 962 DE 2005 ANTITRÁMITES:**

La Ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- **DECRETO 1151 DE 2008 (ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA):**

El Decreto 1151 de 2008, busca implementar la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades de la Administración Pública Nacional, a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

- **DECRETO 2623 JULIO DE 2009 (CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO)**

Bajo el Decreto 2623 de 2009, la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano.

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se define como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

- **CONPES 3649 DEL 15 DE MARZO DE 2010**

A través del documento CONPES 3649 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se establecen los *“lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”*.

4. MARCO CONCEPTUAL

- **Cliente:** Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto y/o servicio (NTCGP 1000:2009).
- **Cientes de la Institución:** Estudiantes, Egresados, Sociedad (empresas e instituciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil).
- **Derecho de Petición:** El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.
- **Felicitación:** Reconocimiento, agradecimiento o exaltación, que un usuario hace a la labor cumplida por un funcionarios de la Institución, con relación a la satisfacción de un servicio recibido.
- **Sugerencia:** El término Sugerencia hace referencia a una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un proceso o servicio prestado en la institución.
- **Queja:** pequeñas inconformidades, disgustos o descontentos manifestados por el usuario ó cliente respecto a un servicio no prestado de forma oportuna o eficaz.
- **Reclamo:** Petición del cliente con derecho o con instancia manifestada de manera formal frente a una inconformidad con la prestación del servicio.
- **Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una entidad (NTCGP 1000:2009)
- **Partes Interesadas en la Institución:** Clientes, funcionarios, servidores públicos, contratistas, particulares que ejercen funciones públicas, sindicatos, asociaciones, entes de control, veedurías ciudadanas, proveedores.
- **Solicitud de información:** es la información requerida por la comunidad en general sobre los servicios ofrecidos por la institución.

5. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN

Es responsabilidad del Rector, Vicerrectores, Decanos, Coordinadores y Líderes de procesos, la implementación de las estrategias de atención al ciudadano en todas y cada una de las dependencias del Instituto Departamental de Bellas Artes.

La oficina de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, ejecución, seguimiento y control del Manual de Atención al Ciudadano.

6. GENERALIDADES

6.1. Organización de la Atención al usuario:

- 6.1.1. El equipo de atención al usuario estará conformado por las secretarías de cada una de las dependencias, las recepcionistas, el representante de la alta dirección para el Sistema Integrado de Gestión y el técnico administrativo - Calidad directamente. Sin embargo la atención al usuario es inherente para cada uno de los funcionarios que prestan servicios académicos y/o administrativos en la Institución.
- 6.1.2. La atención y trámite de los derechos de petición está a cargo de la oficina Asesora Jurídica. Los derechos de petición recibidos a través de la ventanilla única serán entregados a la asesora jurídica quien solicitará la información a la dependencia correspondiente para dar respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad vigente. Al finalizar el mes deberá presentar un reporte con la cantidad de derechos de petición recibidos así como su estado al Representante por la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.
- 6.1.3. Las solicitudes de información, felicitaciones, quejas y reclamos estarán a cargo de cada una de las secretarías de las dependencias, quienes serán las responsables de responder o escalar las solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones a través de los canales de comunicación establecidos en la Institución - (página web, escrito, buzones, correo electrónico). Las secretarías se encargarán de radicar las sugerencias, quejas y reclamos recibidos en el formato Matriz de Radicación de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos GC.700.031.03.08, al finalizar el mes deberá presentar un reporte con la cantidad de Sugerencias, Quejas y Reclamos recibidos así como su estado al Representante por la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
- 6.1.4. El punto de atención al usuario estará ubicado en la recepción del edificio el Conservatorio, tendrá como responsabilidades la atención amable y oportuna a los usuarios y ciudadanos que soliciten algún tipo de información, recibir las

sugerencias, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones en forma presencial y telefónica, para estos casos deberá utilizar el formato Sugerencias, Quejas y Reclamos - GC.700.031.03.07 y remitirlo a la oficina encargada de tramitar la sugerencia, queja y/o reclamo recibido.

6.1.5. El chat en línea operará los días establecidos por la Institución, y tendrá a cargo las solicitudes que se reciben a través del Contáctenos de la página web.

6.2. Administración de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos:

6.2.1. En atención al Estatuto Anticorrupción:

Artículo 76: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

Informes estadísticos de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones:
La oficina encargada de recibir y direccionar las Quejas y Reclamos deberá presentar un informe semestral que incluya:

- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos
- Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

6.2.2. Requisitos para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias:

a. La recepción de los derechos de petición, sugerencias, quejas y reclamos se realiza a través de los siguientes canales:

- Por escrito a través de correo: Avenida 2 Norte No. 7 N 66 Barrio/ Centenario, Cali – Valle, Horario de atención: 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Para este caso el documento debe ser radicado en la ventanilla única en los horarios de atención establecidos por la Institución.
- Por medios electrónicos a través de la página web institucional www.bellasartes.edu.co, en el link de Servicios al Ciudadano: <http://www.bellasartes.edu.co/index.php/en/informacionalciudadano/sugerenciasquejasreclamos>

- A través de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos ubicados en las porterías del edificio y en la Biblioteca, los cuales serán revisados 2 veces por semana.
- b. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes presentadas por cualquier persona por escrito deberán contener:
- La designación de la autoridad a la que se dirige.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o su apoderado con indicación del documento de identidad, direcciones y teléfonos.
 - El objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia.
 - Razones en las que se apoya.
 - La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
 - La firma del peticionario si es por escrito.
 - Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
 - Si la petición, queja, reclamo, sugerencia, afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.
- 6.3. Las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones recibidas a través de los buzones en el formato establecido deberán tener como requisito para su respectivo registro los datos en los campos obligatorios del formato, el técnico administrativo de calidad recogerá dos veces por semana las SQRF que se encuentren depositados en los mismos y remitirá a los responsables para su respectivo trámite.
- 6.4. A través de la página web institucional en el menú de información al ciudadano la comunidad en general podrá enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, así como denunciar casos de corrupción.
- 6.5. Los derechos de petición serán remitidos a la Asesora Jurídica quien solicitará la información necesaria para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente. Las dependencias deberán entregar la información solicitada en el menor tiempo posible garantizando que se cumplan los tiempos de respuesta.
- 6.6. Los anónimos serán tratados por la oficina asesora jurídica de la Entidad, de acuerdo a la normatividad establecida.
- 6.7. Las sugerencias, quejas y reclamos de tipo académico, serán dirigidas a la Vicerrectoría Académica y de Investigaciones con copia a la decanatura correspondiente, quienes desarrollarán los trámites necesarios para su respuesta, identificando si requieren investigación disciplinaria, de ser así enviará a la asesora jurídica para su posterior revisión y trámite disciplinario.
- 6.8. Las sugerencias, quejas y reclamos de tipo administrativo deben ser reportados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera quien será la encargada de realizar el seguimiento respectivo, identificando si requieren investigación disciplinaria, de ser así enviará a la asesora jurídica para su posterior revisión y trámite disciplinario.

- 6.9. Las acciones correctivas, preventivas y de mejoras que requieran implementarse a partir del seguimiento de las Sugerencias, Quejas y Reclamos, deberán seguir las actividades establecidas en los procedimientos establecidos para tal fin. (Acciones Correctivas y Preventivas – GC.700.031.01.03).
- 6.10. El Técnico Administrativo – Calidad será el encargado de radicar las sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de los buzones en la Matriz de Radicación de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos GC.700.031.03.08.
- 6.11. Las sugerencias para el mejoramiento del servicio serán revisadas en el comité del equipo MECI – CALIDAD, y luego se presentarán en el Comité de Coordinación de Control Interno para su respectiva aprobación.
- 6.12. Las solicitudes recibidas a través del contáctenos de la página web serán responsabilidad de cada una de las dependencias que reciba la solicitud, deberá responderse diariamente.
- 6.13. Tiempos de Respuesta: definidos en días hábiles.
- Sugerencias, quejas y reclamos tendrán un tiempo de respuesta de 15 días contados a partir del día siguiente al recibo.
 - Derecho de petición de información: 10 días contados a partir del día siguiente del recibo.
 - Derecho de petición de consulta: 30 días contados a partir del día siguiente al recibo.
- 6.14. Los funcionarios del Instituto Departamental de Bellas Artes responsables del tratamiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos propenderán por la gestión a estas respuestas en periodos de tiempo menores a los establecidos en términos de ley, lo anterior orientado hacia la satisfacción de los usuarios y la efectividad en la gestión.

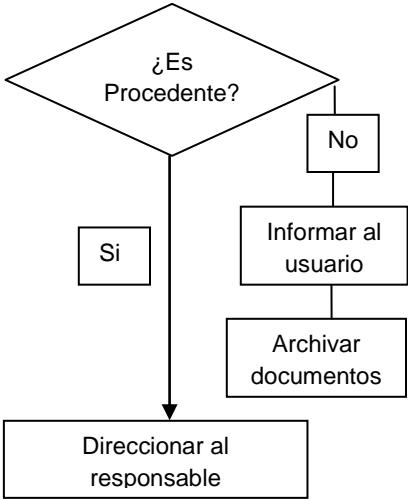
7. DESCRIPCIÓN GRÁFICA DETALLADA

7.1. Derechos de petición:

No.	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
1	Recibir el derecho de petición	Recibir el derecho de petición y remitirlo a la oficina Jurídica	Funcionario Responsable	Cada vez que se requiera	Registro control de correspondencia.
2	Registrar el Derecho de Petición	Recibe y registra los derechos de petición recibidos en el formato establecido, identificando si cumple con los requisitos establecidos para su trámite.	Asesor Jurídico	Cada vez que se reciba un derecho de petición.	Formato radicación y seguimiento de Peticiones, sugerencias, quejas y reclamos GC.700.031.03.08
3	Solicitar información	Solicitar la información pertinente a la dependencia para dar respuesta a la petición dentro de los plazos establecidos.	Asesor Jurídico	Cada vez que se reciba un derecho de petición.	Formato Radicación Y Seguimiento De Sugerencias, Quejas y Reclamos GC.700.031.03.08
4	Eviar información	Enviar información solicitada dentro de los plazos establecidos	Funcionario responsable de la emitir respuesta.	Cada vez que se reciba un derecho de petición	Información enviada – (Correo electrónico, nota interna, etc.)
5	Proyectar respuesta	Proyectar la respuesta dentro de los plazos establecidos	Asesor Jurídico	Cada vez que se reciba un derecho de petición	Respuesta al derecho de petición
6	Entregar para revisión y firma	Entregar al Rector para su revisión y firma	Asesor Jurídico	Cada vez que se reciba un derecho de petición	NA

No.	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Firmar documento</div>	Firmar documento y entregar a la Secretaria de Rectoría	Rector	Cada vez que se reciba un derecho de petición	NA
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Enviar respuesta</div>	Enviar la respuesta al peticionario	Secretaria de Rectoría	Cada vez que se reciba un derecho de petición	Relación de correspondencia enviada.
9	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Fin</div>	Fin			

7.2. Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones:

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Recepcionar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones. </div>	Recepcionar las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones presentadas ante la Institución.	Funcionario responsable	Buzones: 2 veces por semana Otros medios establecidos: Diariamente.	N/A
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Registrar las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones. </div>	Registrar las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en el formato establecido.	Funcionario responsable	Cada vez que se reciba una sugerencia, queja, reclamos y felicitación.	Formato Radicacion Y Seguimiento De Sugerencias, Quejas y Reclamos GC.700.031.03.08
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Analizar y clasificar si son procedentes </div>	Analizar y clasificar las sugerencias, quejas y reclamos y establecer si existen motivos de rechazo	Funcionario responsable	Cada vez que se reciba una sugerencia, queja, reclamos y felicitación.	Formato Radicacion Y Seguimiento De Sugerencias, Quejas y Reclamos GC.700.031.03.08
4	 <pre> graph TD A{¿Es Procedente?} -- Si --> B[Direccionar al responsable] A -- No --> C[Informar al usuario] C --> D[Archivar documentos] </pre>	¿Es procedente? No: Informar al usuario y Archivar los documentos. Si: Entregar a la persona responsable de dar respuesta en los tiempos establecidos, a través de alguno de los medios de comunicación establecidos en la institución.	Funcionario responsable	Cada vez que se reciba una sugerencia, queja, reclamos y felicitación.	Formato Radicacion Y Seguimiento De Sugerencias, Quejas y Reclamos GC.700.031.03.08 Correo electrónico enviado – Notificación.

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
5	Elaborar la respuesta	Elaborar la respuesta de acuerdo al requerimiento en el tiempo establecido	Funcionario responsable de dar respuesta	Cada vez que se requiera	N/A
6	Enviar Respuesta al usuario	Enviar respuesta al usuario dejando el registro respectivo para revisiones posteriores.	Funcionario responsable de dar respuesta	Cada vez que se requiera	Respuesta enviada
7	Implementar acciones	Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora a que haya lugar como resultado del análisis de las S.Q.R recibidas.	Funcionarios responsables en cada proceso	Cada vez que se requiera	acciones, correctivas, preventivas y de mejora
8	Elaborar informe	Elaborar informe mensual se sugerencias, quejas y reclamos recibidos, tramitados y solucionados y enviarlo al técnico administrativo – Calidad	Funcionarios responsable	Mensualmente	Formato Radicacion Y Seguimiento De Sugerencias, Quejas y Reclamos GC.700.031.03.08
9	Consolidar informe	Consolidar informe institucional de sugerencias, quejas y reclamos.	Técnico Administrativo – Calidad	Mensualmente	Informe mensual de sugerencias, quejas y reclamos.
10	Entregar informe	Entregar informe al Representante de la alta dirección para el SIG	Técnico Administrativo – Calidad	Mensualmente	Informe mensual de sugerencias, quejas y reclamos.

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Presentar informe al CCCI</div>	Presentar informe de sugerencias, quejas y reclamos al Comité de Coordinación de Control Interno.	Representante de la Alta Dirección para el SIG	Trimestralmente	Informe trimestral de Sugerencias, Quejas Y Reclamos.
12	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Formular acciones</div>	Formular las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora con relación a la frecuencia y motivos de las sugerencias, quejas y reclamos recibidas.	Representante de la Alta Dirección para el SIG	Trimestralmente	Equipo MECI - Calidad
13	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Fin</div>	Fin			

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatuto anticorrupción – Ley 1474 de 2011 – Artículo 73.

9. ANEXOS

- Formato Radicación Y Seguimiento De Sugerencias, Quejas y Reclamos - GC.700.031.03.08.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio.
		No Aplica para la primera emisión del documento.

Aprobación del Documento				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Sandra Patricia Giraldo López	Técnico Administrativo – Calidad	Firmado en original	04/04/2013
Revisó	Mailde Gutierrez Mondragón	Asesor Jurídico	Firmado en original	30/04/2013
Aprobó	Comité de Coordinación de Control Interno	CCCI	Acta 04	30/04/2013