GUIA- PROTOROLO BUZON DE SUGERENCIAS

COOPERATIVA MULTIACTIVA PARA LA EDUCACION INTEGRAL (COOMEI)

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Definir las actividades del procedimiento que tiene como objeto el procesamiento de las sugerencias que ingresen lo usuarios de la modalidad familiar. A través del diligenciamiento del formato de buzón de sugerencias, para que la COOPERATIVA MULTIACTIVA PARA LA EDUCACION INTEGRAL (COOMEI), pueda propiciar
estrategias y planes de mejoramiento orientado a buscar la excelencia de la prestación del servicio.

2. ALCANCE

INICIA:

Con el diligenciamiento del formato de sugerencias, allí las familias indicarán si es una queja, reclamo, sugerencia, felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las unidades de servicio.

¿QUE HACER?

Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos depositados en el buzón, de sugerencias, con la finalidad de evaluar si son procedentes como quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. En caso de que sean procedentes, se analizan por parte de la coordinadora del programa y

psicosociales, las cuales darán respuesta a las familias usuarias del programa, en uno termino superior de ocho días hábiles, informando por oficio a los usuarios sobre el direccionamiento de su queja, sugerencia o reclamo.

TERMINA

4. DEFINICIONES

QUEJA

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

RECLAMO

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

SUGERENCIA

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

FELICITACIONES

Es la manifestación de agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

BUZÓN

Estos se encuentran ubicados tanto en el nivel central grupo de atención al usuario y en las oficinas de registro en las áreas de atención a los ciudadanos o clientes.

5. **CONTROL ESTADISTICO DEL PROCEDIMIENTO:** Las herramientas estadísticas básicas para el control de los formatos diligenciados encontrados en los buzones de sugerencia será en hojas de cálculo en Excel, en las cuales se registrará la información diligenciada (quejas, reclamos, sugerencia, felicitación)

6. **HERRAMIENTAS DE CONTROL**

   - Formato guía del buzón de sugerencias
   - Formato de queja, reclamo, sugerencia o felicitación

7. **FRECUENCIA: M**ensualmente, se abrirá cada uno de los buzones de sugerencia ubicados en cada una de las unidades de atención donde opera la estrategia, seguidamente se registrará la información en las hojas de cálculo y finalmente se dará respuesta a los usuarios. Es importante resaltar que de acuerdo a los hallazgos que se realicen se

Propondrán actividades encaminadas a mejorar la prestación del servicio de la Estrategia Cero a Siempre- Buen Comienzo Antioquia.

FORMATO PQRS

QUERIDOS USUARIOS-BENEFICIARIOS DEL SERVICIO: Para nosotros como entidad administradora del servicio de la modalidad familiar , es de gran importancia conocer las inquietudes y recomendaciones que nos puedan hacer para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.

Fecha: _____ **Dirigido a:** _____

Tu comentario se refiere a:

PETICION ☐ **QUEJA** ☐ **RECLAMOS** ☐ **SUGERENCIA** ☐

_____
_____
_____
_____
_____

Para recibir respuesta a tu **Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia**, diligencia los siguientes datos:
Nombre:_____ Tel: _____ Email: _____

TUS APORTES SON MUY VALIOSOS, NOS AYUDARAN A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS