PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

De acuerdo con la atención en el 2021, por la emergencia provocada por el Covid – 19 se ajusta el protocolo para que pueda cumplir con las normas de Bioseguridad y esperando el cuidado de los Docentes y los Padres de Familia.

OBJETIVOS:

Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios participantes de la UDS y las UA de la modalidad familiar DIMF; donde se solicita información, retroalimentación o que desean expresar cualquier otra situación relacionada con el acompañamiento adelantado tanto en los encuentros grupales y en el hogar de los equipos: pedagógicos, psicosociales, salud y nutrición y/o administrativos con que cuenta la entidad y de esta forma mejorar los procesos relacionados al acompañamiento redundando en el fortalecimiento.

ALCANCE:

Incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación y el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

DEFINICIONES:

Grupo Social Objetivo: Son las madres gestantes y lactantes, niños y niñas de 0 a 4 años y 11 meses y sus familias con las que el operador adelanta un acompañamiento e impacta directa o indirectamente con sus acciones .

PQRSF: Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Petición: Solicitud de carácter general o particular, que hace un grupo social objetivo con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia del operador.

Queja o Reclamo: Es una manifestación de descontento por un cliente con *respecto* a los servicios ofrecidos. La motivación de una queja se fundamenta en una percepción negativa de una situación o del trato recibido.

Sugerencias: Recomendación que formula el usuario-participante, para generar mejora en el cumplimiento de la labor del operador y del equipo de trabajo.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o la satisfacción por parte de un participante con los integrantes del equipo de trabajo, con sus acciones y/o con el acompañamiento grupal o familiar adelantado por este a las madres gestantes y lactantes, niños y niñas de 0 a 4 años y 11 meses y sus familias.

Servicios: Actividades realizadas para satisfacer diferentes necesidades de los clientes, considerando entre ellas la atención en salud, nutrición, educación y atención a la familia.

RESPONSABLE

Coordinador de cada UDS de la modalidad familiar.

CONDICIONES

El seguimiento de la petición, queja y reclamo se debe realizar en el formato establecido y registrando de forma, clara, coherente, concreta y con la información relevante de la situación para así realizar seguimiento eficiente y eficaz a cada caso.

DESARROLLO

Atención de quejas, reclamos o Sugerencias:

La coordinación de la UDS recibe la petición, queja, reclamo y/o sugerencia a través de formato, carta, oficio, vía telefónica, vía email y página web.

Cuando se recibe por vía telefónica el integrante del equipo de trabajo que recibe la

PQRSF debe diligenciar el formato físico en el cual relaciona las PQRSF, y entregarlo al coordinador correspondiente a la unidad a la que pertenece el usuario- participante que realizo la PQRSF para que dicha solicitud sea incluida en el formato de relación de PQRSF.

Cuando se recibe a través de formato, carta u oficio o un correo electrónico a una cuenta de cualquier integrante del equipo de trabajo se debe remitir al coordinador correspondiente a la unidad a la que pertenece el usuario-participante que realizo la PQRSF o en su defecto a la persona responsable de este proceso para que dicha solicitud sea incluida en el formato de consolidado de PQRSF.

Comunicar la Queja, Reclamo o Sugerencia al Implicado directo:

La queja, reclamo o sugerencia es recolectada y clasificadas por el comité encargado de Q, R, S, F conformado por la coordinadora pedagógico, el psicosocial, un representante del comité de vigilancia y control, un padre usuario del servicio y una agente educativa.

Análisis de las Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones:

Es responsable del comité de P, Q, R, S y F, ubicar la persona o personas causantes de la inconformidad del usuario, hacer los descargos de la situación desde otro punto de vista, analizar a fondo las posibles causas, evaluar el impacto,

determinar entre toda la acción correctiva más acorde a solucionar la causa o reparar la inconformidad.

Hacer seguimiento a la Satisfacción del Usuario:

Se debe ubicar al usuario pasados 3 días hábiles después de haber recepcionado la PQRSF, buscado la causa interna y su posible solución en el cumplimiento de la normatividad vigente, en las políticas organizacionales.

Firmar la respuesta de PQRS

El Coordinador deberá elaborar y firmar la respuesta de la PQRS y proceder a entregársela al agente educativo; cuando haya sido recibida telefónicamente o por escrito en el formato de PQRSF dispuesto en cada unidad para este fin; y el agente educativo deberá entregar la carta de respuesta física y el usuario-participante deberá firmar el formato de recepción de respuestas a PQRSF de cada unidad , consignando todos los datos requeridos por esta; si la PQRSF Fue recibida por correo electrónico esta deberá ser respondida al mismo correo de donde es originaria la PQRSF.

Se debe ofrecer una explicación que sea suficiente para que el USUARIO-PARTICIPANTE se sienta satisfecho con la diligencia en la atención y mitigando PQRSF que puedan poner en riesgo la gestión de la entidad operadora. En caso dado que la petición no ofrezca suficiente información para brindar la respuesta adecuada se podrá solicitar ampliación de la información para dar respuesta oportuna a la solicitud.

El formato de recepción de respuestas a PQRSF deberá ser entregado cada mes por el agente educativo a su respectivo coordinador. Archivar la respuesta de PQRSF en forma digital y conservar los listados físicos del recibido de la misma (formato de recepción de respuestas a PQRSF), las cuales reposaran en el archivo de gestión de cada UDS.

Presentar un Informe de Quejas, Reclamos o Sugerencias:

Elaborar por cada entrega de informe un consolidado con las P, Q, R, S, F en este periodo, su respectivo análisis y las soluciones dadas. E ir elaborando un *plan de acción* y mejora para el periodo siguiente.

Analizar la recurrencia de las PQRS

El Coordinador UDS o la persona asignada constantemente deberán analizar las PQRS recibidas identificando recurrencia y criticidad de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Si la PQRS registrada ha incumplido al requerimiento realizado por el usuario-participante.
2. Si la PQRS se ha presentado más de 2 veces.

3. Si la causa de la PQRS genera un atraso en la operación de la modalidad familiar y el funcionamiento en las UDS o UA o genera un costo que afecta el equilibrio económico de la Corporación.

Seguimiento del tratamiento del PQRSF

El Coordinador de LA UDS o la persona asignada para tal fin deberá realizar realiza la verificación de la efectividad de la atención de las PQRSF, comunicándose con algunos peticionarios críticos o recurrentes para verificar su satisfacción a la atención recibida por su PQRSF.

Tiempos

De entrega al coordinador de cada UDS Las PQRFS serán entregadas por las agentes educativas cada quince (15) días al Coordinador de cada UDS.

De respuesta por parte del Operador La respuesta de la PQRFS será de 15 días hábiles, salvo que sean situaciones que ameriten la intervención inmediata del Coordinador.

De entrega de respuesta a la PQRSF al usuario participante La respuesta de la PQRSF física deberá ser entrega por parte del o la agente educativa correspondiente a la UA donde se generó la PQRSF en un plazo no mayor a tres días después de entregada por el coordinador de la UDS.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuesta a Padres de Familia:

Estas se realizan cada vez que se entrega informe de la escala de valoración del desarrollo (cada 3 meses) se hacen la encuesta de satisfacción del servicio entregado por el operador y su equipo de trabajo (aplica para cuando se normalice la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19).

Se tabulan los resultados y se elabora un informe consolidando los datos; el comité analizará este informe y de ser necesario se harán modificaciones al plan de acción antes diseñado en búsqueda de obtener el 100% de satisfacción al Usuario del programa.

Encuestas a los Niños y Niñas Beneficiarias de la Estrategia:

Esta encuesta se realizará anualmente por el equipo de docentes y auxiliares pedagógicas a los niños, niñas y mujeres gestantes, antes de terminar el año calendario. El comité tabulará los resultados y diseñará un plan de mejora para el año siguiente en pro de obtener el 100 % de la satisfacción de los niños, niñas y mujeres gestantes adscritas a la estrategia de cero a siempre.

Encuestas a Organizaciones e Instituciones:

Las encuestas también serán aplicadas a las demás organizaciones con quien se tenga un convenio o alianza en pro de mejorar las relaciones y el desempeño de la estrategia, una vez por año. Se hará un consolidado con los resultados y de igual manera el comité se encargará de seguir con los pasos para corregir las insatisfacciones y poder obtener el 100% de satisfacción entre las organizaciones y /o instituciones que desarrollan la estrategia de cero a siempre.

Encuesta al Personal Contratado / Equipo de Trabajo:

Las encuestas se realizaran semestralmente una vez para realizar un plan de mejora para el semestre inmediatamente siguiente, el comité se reunirá y analizará los datos tabulados en pro de obtener el 100% de satisfacción del personal a cargo de la modalidad familiar.

PHVA

Planear: Las acciones que se van a llevar a cabo en el transcurso del año para satisfacción de los funcionarios, los niños y niñas, los padres/madres, las organizaciones o instituciones de alianzas.

Hacer: Todas las encuestas de satisfacción a los diferentes participantes de la estrategia y su respectivo correctivo consignado en el plan de mejora.

Verificar: El cumplimiento del plan de acción con sus cambios consignados en el plan de mejora y en un desarrollo del 100% satisfacción de los participantes de la modalidad familiar.

Actuar: realizar cronograma de encuestas de satisfacción y plan de mejora con su respectivo análisis e indicadores.

Se anexa formato consolidado de PQRSF, comunicado PQRSF, formato PQRSF.

Salomé Vélez Pérez.

Salomé Vélez Pérez
Coordinadora zonal Norte 2