PROTOCOLO DE BUZÓN DE PQRSF.



Nuestro esfuerzo por una infancia feliz.

El procedimiento "Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones" tiene por objeto promover el derecho de los usuarios y comunidad, participantes de las modalidades Desarrollo Infantil en Medio Familiar e institucional, a formular sugerencias, plantear quejas o presentar reclamaciones o felicitaciones.

Además, se busca lograr la participación activa de los usuarios a través de la captación, registro y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

Felicitaciones, garantizando la resolución oportuna y respuesta efectiva con el fin de identificar fortalezas y/o oportunidades de mejora, que sirvan de insumo para el diseño e implementación de planes de acción para lograr la satisfacción del usuario.

Este canal debe precisar el tipo de solicitudes que se atenderán. Lo más común es aceptar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, propuestas, mejoras de producto o de procesos.

No obstante, se suele aceptar cualquier solicitud susceptible de mejorar el funcionamiento de la empresa, especialmente en los campos de la técnica, de la organización del trabajo, de las condiciones de trabajo y de la información.

- **ALCANCE**

Aplica para las atenciones en encuentros grupales y en el hogar realizadas en cada una de las unidades de atención e inicia con la identificación de las manifestaciones de los usuarios y finaliza con la solución y notificación de la acción tomada.

- **VOCABULARIO**

Atención al Usuario: Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Quejas: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.

Reclamo: Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

Sugerencia: Es una insinuación mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.

Felicitación: Es el mecanismo que expresa el grado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

- **CONDICIONES GENERALES:**

  - Todos los empleados que tengan relación directa o indirecta con los usuarios deben gestionar de manera oportuna los reclamos y sugerencias de los usuarios.
  - Si los reclamos o sugerencias de los usuarios se presentan por escrito, la respuesta puede ser enviada por escrito virtualmente.
  - Las manifestaciones de los usuarios son consideradas no conformidades y se les debe crear plan de acción tal como lo define el proceso de mejoramiento continuo.
  - El buzón de PQRSF, debe estar ubicado en un lugar o en varios lugares (para el caso de la emergencia del COVID- se estipula mediante formularios virtuales o verbales durante la entrega de RPP). En este caso se hará en cada Unidad de Atención.

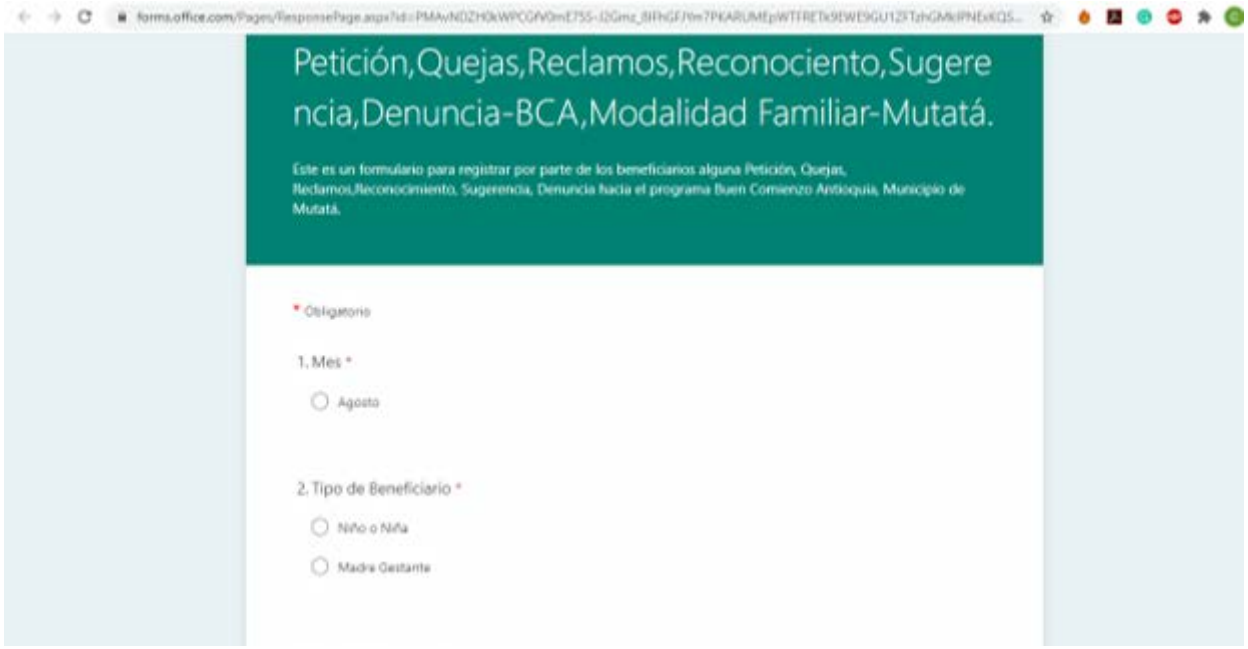
A continuación, se relaciona el procedimiento a seguir:

	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE(S)	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS SOPORTE
1	Establecer mecanismos de recepción para las manifestaciones generadas por los usuarios.	Coordinadores Pedagógicos y Psicosociales.	Para las modalidades de la Corporación Latina, se establece como principal mecanismo de recolección y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias dadas por los usuarios el Buzón de sugerencias. No obstante, conforme al nivel o prioridad de la novedad habrá la posibilidad de Atención Personalizada o por Línea Telefónica.	Formato de PQRSF, acta de registro.
2	Definir responsables para la respuesta/solución de las manifestaciones generadas por los usuarios.	Coordinadores Pedagógicos y Psicosociales	El coordinador pedagógico o psicosocial de cada Unidad de Servicio será responsable de dar respuesta a las manifestaciones de los usuarios. No obstante, el contacto inicial estará a cargo de los docentes y auxiliares pedagógicos, quienes serán las/los responsables de direccionar las manifestaciones al área involucrada (Coordinación y/o Psicosociales).	Actas de apertura y recolección, respuesta y socialización del PQRSF
3	Clasificación y entrega de caso.	Coordinador Pedagógico	Los requerimientos recolectados, se clasificaran por áreas y se asignaran según el caso a: administrativo, coordinación pedagógica, psicosocial y salud y nutrición; de tal modo que la	Formato de PQRSF

			repuesta emitida sea precisa y veraz.	
4	Apertura y Recolección del PQRSF.	Psicosocial	La apertura, recolección y análisis del PQRSF se hará cada 3 meses. En el formato dispuesto se deberá registrar si se hallaron o no requerimientos.	Formato
5	Respuesta al usuario	Psicosocial	El tiempo definido para la respuesta/solución a las manifestaciones es máximo 15 días hábiles. Los casos urgentes serán solucionados de manera inmediata dejando evidencias de la solución. Si las manifestaciones de los usuarios fueron recepcionadas a través de buzón de sugerencias, telefónicamente y encuesta de satisfacción, se deben contestar por escrito dejando constancia, el cual debe ser archivado junto con los demás documentos relacionados con el caso. Para las manifestaciones recepcionadas personalmente se debe dejar reporte de la solución	Formato respuesta buzón de sugerencias

6	Socializar las PQRSF al interior del equipo de trabajo	Grupo interdisciplinario	Definir planes de mejoramiento y ajuste a los procesos de acuerdo a los resultados obtenidos.	– Acta de socialización al interior del grupo – Compromisos de mejora
7	Aprendizaje organizacional	Responsables del Proceso	Estandarización de los procesos, procedimientos y actividades evaluadas y ajustadas a través de los planes de mejoramiento, junto con la respectiva retroalimentación y socialización.	Aprendizaje organizacional

Link ejemplo de PQRSF:https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=PMAvNDZH0kWPCGfV0mE75S-J2Gmz_8lFhGFJYm7PKARUMEpWTFRETk9EWE9GU1ZFTzhGMklPNExKQS4u



Link:
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=PMAvNDZH0kWPCGfV0mE75Q9iXne-I5tHpmrZMZbIDJVUQ1ZaWEw3TTRYRFJPN0tUT1NBOTRPUVlaQS4u

