1. Objetivo

Describir la metodología a seguir para la recepción, el manejo, resolución y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos presentados por los usuarios, funcionarios, contratistas, visitantes y comunidad, que estén relacionadas con los servicios que presta FUNDASALUD, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Agradecimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales establecidos para esta comunicación.

3. Referencia

- Manual Operativo Modalidad Familiar para la Atención a la Primera Infancia
- Manual Operativo Modalidad Comunitaria para la Atención a la Primera Infancia
- Manual Operativo Modalidad Institucional para la Atención a la Primera Infancia
- Ley 1804 de 2016
- Norma ISO 9001:2015
- Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 1755 de 2015

4. Responsabilidad

Cada unidad de servicio designará a una persona como responsable del presente procedimiento, a la vez la Fundación asignará a un funcionario para que corresponda con el procedimiento dentro de las instalaciones administrativas.

Los responsables entonces deberán:

- Abrir de manera semanal el buzón de sugerencias y reportar el proceso a través de acta de apertura.
- Clasificar y analizar la información consignada por los usuarios en los diferentes canales de comunicación como el buzón de sugerencia, el correo electrónico y los mensajes de textos.
- Registrar y consolidar en el formato *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* las PQRS expresadas de manera verbal, cuando el usuario o emisor no pueda hacerlo.
- Solicitar y liderar comités para establecer planes de acción para el manejo de PQRS.
- Realizar seguimiento del cumplimiento de los planes de acción establecidos.
- Reportar de manera inmediata a sus superiores y/o a la administración PQRS que se consideren graves y puedan dañar la buena marcha de las labores de las unidades.
- Elaborar y entregar a su superior el reporte trimestral claro y conciso, identificando las PQRS y Agradecimientos más relevantes.

También es responsabilidad del equipo interdisciplinario de FUNDASALUD:

- Reportar todas las PQRSF que reciben de los grupos de interés para que sean registradas.
- Realizar orientación y seguimiento sobre la aplicación planes de acción para el manejo de las PQRSF.

5. Definiciones

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades con motivos de interés particular o general y a obtener su pronta resolución.

Emisor: Persona que emite o presenta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos a la entidad, y puede catalogarse como un beneficiario, usuario, funcionario, contratista, donante, aliado y comunidad.

Felicitaciones: Expresión expresa de la alegría y satisfacción que se siente por la percepción positiva, agradable o feliz que ha generado la prestación de un servicio.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos y privados en desarrollo de sus funciones.

Receptor: Persona que recibe una respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos de la entidad, emitidas por el mismo o por otra persona o entidad.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea propuesta para mejorar el Servicio o la gestión de la entidad

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

6. Generalidades

Canales de recepción:	Verbal	• Telefónico • Presencial
	Escritas	• Vía e-mail

		• Vía mensaje de texto SMS o a través de aplicaciones de mensajería • Vía buzón de sugerencias
Buzón de sugerencias:	Cada unidad de servicio (UDS), tendrán a la vista un buzón para recibir PQRS de los grupos de interés; este mantendrá visible los números de teléfonos del funcionario asignado para recibir dicha información, así como los números de teléfonos institucionales. El buzón se abrirá semanalmente, y es responsabilidad de todos en la unidad informar a las personas sobre el mecanismo y su finalidad.	
Comité de análisis de PQRS:	Son las personas seleccionadas en el equipo de cada unidad, para establecer planes de acción para dar solución a PQRS de mayor complejidad, este comité no es permanente y se realizara con los profesionales con la competencia necesaria para dicha situación reportada. La selección y designación del comité se realizará por periodo de contrato de aportes y si dado el caso uno de los integrantes renunciara o fuera removido de su rol, se convocará a un nuevo integrante a través de selección directa.	
Tiempos de respuesta:	El tiempo de respuesta de cada PQRS no superara los 10 días hábiles, si el plan de acción para su resolución o respuesta tomara más tiempo, se le comunicará al emisor de la PQRS antes de finalizar el tiempo establecido y se le solicitará una prórroga.	

7. Descripción

No.	Tipo	Actividad	Responsable	Evidencia
1	Inicio	**Recepción de la PQRS** Las PQRS se podrán presentarse por escrito o de manera verbal. a. Si son verbales, las puede recibir cualquier funcionario que inmediatamente reportará al funcionario designado de PQRS de la UDS, informando sobre: ▪ *Identificación* del usuario, funcionarios, contratistas, aliados y comunidad. ▪ *Hechos, circunstancias, y/o características específicas de la PQRSF*, tratando de especificar las personas presuntamente responsables, o los servicios implicados. ▪ En los casos que se requiera *anexar pruebas* si las tiene. ▪ *Persona, dirección o teléfono* a donde puede dirigirse la respuesta. b. El funcionario recibe la información y la registra en el formato *Gestión de PQRS*, describiendo con precisión los datos recibidos. c. Las PQRS recibidas por correo electrónico, SMS, o aplicaciones de mensajería, deben ser impresas y	Funcionario designado	• Buzón de sugerencia • Acta de apertura de buzón de sugerencia • Registro de Gestión de PQRS

		hacer el registro de la información como lo estipula el literal a y b de esta actividad. d. Las depositadas en el buzón de sugerencias, se recolectarán una vez a la semana y tendrán el mismo tratamiento de registro de la información como lo estipula el literal a y b de esta actividad. Como evidencia de la apertura se realizará un *Acta de apertura de buzón de sugerencia*. **Nota:** Cuando haga falta información como la identidad del emisor, su dirección y respuesta se tendrán el mismo tratamiento de registro de la información como lo estipula el literal a y b de esta actividad, señalando el anonimato del emisor.		
2	O	**Análisis de la PQRS** a. Semanalmente el Comité de análisis de la UDS, revisara las PQRSF que se han recepcionado, y se establecerá para cada una de ellas un plan de acción y seguimiento con sus compromisos en el mismo formato *Gestión de PQRS*, cuando sea requerido. b. Cuando estas sean de mayor complejidad o urgencia, la persona que la registró solicitará de inmediato un comité de análisis y se establecerá para cada PQRSF un plan de acción y seguimiento con sus compromisos en el mismo formato *Gestión de PQRS*.	Comité de análisis de PQRS	Registro de Gestión de PQRS
3	O	**Respuesta de la PQRS** El funcionario designado dará respuesta a todas las PQRSF por escrito de manera completa y clara, de acuerdo al tiempo definido en el numeral 6 del presente documento. En el formato de *Reporte y Seguimiento de PQRSF,* el emisor (ahora receptor) firmara la respuesta recibida. **Nota:** En los casos que la PQRSF sea de origen anónimo, el Coordinador estipulara dentro del análisis y plan de acción si se expone la respuesta y acciones de tratamiento en público con los usuarios o se mantienen en reserva con cambio de receptor (instituciones de protección). Algunos de estos casos pueden ser: **Publico**: ▪ Reclamos sobre el servicio ▪ Sugerencias sobre servicio ▪ Quejas sobre el trato o la atención **En reserva / cambio de receptor**: ▪ Protección de datos de los involucrados ▪ Casos de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos	Funcionario designado / Coordinador de Unidad	Registro de Gestión de PQRS
4	O	**Seguimiento del Plan de Acción** En los casos que se hayan establecidos planes de acción y seguimiento, este se realizará y se verificará el	Personal designado	Registro de Gestión de PQRS

		cumplimiento oportuno, en los tiempos estipulados.		
5	Fin	**Cierre de la PQRS** Cuando se haya cumplido con el plan de acción establecido y el emisor (ahora receptor) se muestre satisfecho o el proceso vuelva a su condición normal se dará el cierre de la PQRSF con la firma de este.	Personal designado	Registro de Gestión de PQRS
6	Fin	**Reporte de análisis de PQRS del periodo** A través del indicador Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, por parte del cliente y usuarios, se hace el reporte mensual del estado de las PQRS.	Personal designado	Hoja de vida indicadores

8. Resultado

PQRS resultas

9. Anexos transitorios

Anexo A. Situaciones de emergencia sanitaria nacional

Cuando se presenten declaraciones de EMERGENCIA SANITARIA NACIONAL, que impliquen aislamientos preventivos o inteligentes necesarios para salvaguardar la vida de las personas y las acciones realizadas a través de los programas, el procedimiento presentará modificaciones temporales:

a. En cuanto a los canales de recepción (6. Generalidades), se deberá promover en los usuarios y beneficiarios el uso de las tecnologías (medios virtuales) para establecer sus PQRS.
b. Los periodos de apertura de buzón de sugerencia (6. Generalidades), se amplían a un mes. Se autoriza la apertura de buzones de sugerencias virtuales
c. Las actividades de respuesta y cierre (7. Descripción, actividad 3 y 5) se realizan de forma virtual, a correos o sistemas de mensajería autorizadas por el emisor de la PQRS.

10. Histórico de cambios

FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO					
Fecha actualización	**Versión**	**Realizó**	**Revisó**	**Aprobó**	**Descripción**
28/06/2018	01	Vanessa Gomez V.	Sara Gómez Diaz	Rosaura Bautista Celis	• Construcción del procedimiento
01/10/2019	02	Sara Gómez Díaz	Sara Gómez Díaz	Rosaura Bautista Celis	• Descripción de las evidencias de cada actividad • Se elimina la acción de reporte trimestral de PQRS • Cambios en la actividad 3. • Cambios en la actividad 6.
01/04/2019	03	Sara Gómez Díaz	Sara Gómez Díaz	Rosaura Bautista Celis	• Se enlistan nuevas referencias del documento (3) • Se modifican las responsabilidades (4) • Se amplían las definiciones (5) • Aclaraciones en las generalidades (6) • Aclaraciones en la Actividad 1 (7) • Aclaraciones en la Actividad 2 (7) • Aclaraciones en la Actividad 3 (7)

					• Aclaraciones en la Actividad 4 (7) • Aclaraciones en la Actividad 5 (7) • Aclaraciones en la Actividad 6 (7)
01/06/2020	04	Sara Gómez Díaz	Sara Gómez Díaz	Rosaura Bautista Celis	• Se incluye Anexo transitorio. Anexo A