OBJETIVO.

El presente protocolo tiene como finalidad proporcionar un instrumento de actuación uniforme en la recogida de peticiones tales como; pregunta, quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones, asimismo, analizarlas y definir las acciones adecuadas para su resolución de estas en las HCB de modalidad comunitaria con enfoque territorial de la FUNDACION SOCIAL AMIRA DE LA ROSA, adecuado a la emergencia sanitaria del COVID-19.

ÁMBITO.

Podrán presentar petición tales como: preguntas, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencia todos los agentes educativos, miembros de la comunidad y los padres o responsables de los beneficiarios de la HCB mediante el procedimiento que se recoge en el presente protocolo.

GLOSARIO.

Buzón: receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo.

PQRFS: pregunta, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencia toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónico, correspondencia directa, buzones de sugerencias.

Petición: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un funcionario o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Pregunta: Muestra de alguna duda que presente.

***Queja**:* Muestra de insatisfacción sobre aspectos no contractuales.

Sugerencia: Idea que una persona o colectivo aporta al centro para la mejora del servicio prestado.

***Reclamación**:* Muestra de insatisfacción sobre aspectos contractuales.
Felicitaciones: Evidencia de máxima satisfacción.
Comité de control social: Son una instancia de participación ciudadana integrada por las familias usuarias de los servicios de primera infancia, que tiene el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de la atención de los servicios prestados a los

niños y las niñas en las unidades de servicio, mediante acciones de verificación del servicio prestado, que permitan a las EAS mejorar la prestación de este. Los Comités de Control Social en ningún momento realizan acciones de supervisión y su rol está asociado a la promoción de la calidad de los servicios, no solo a través de la identificación de problemáticas, sino brindando soluciones a las mismas desde su propia capacidad de gestión y reconociendo experiencias exitosas y buenas prácticas al interior de las unidades de servicio.

MARCO LEGAL

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

> Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse:
>
> - Quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
>
> - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
>
> - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

RESPONSABLES.

En cada HCB de la fundación habrá dos comités:

1. Comité de apertura y cierre del buzón: este comité estará conformado por el coordinador de la HCB, un agente educativo y un miembro del comité de control social de la HCB.

2. Comité de solución y seguimiento de las peticiones recepcionadas en cada apertura del buzón: conformado por la parte administrativa de las HCB coordinador, asistente administrativo, profesional de salud y nutrición, psicólogo y coordinador General de la EAS.

CANAL DE RECEPCION.

Telefónico y Presencial: Los interesados pueden registrar sus PQRFS diligenciado el formato vigente de Pregunta, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Solicitudes, depositándolo en los buzones que se encuentran disponibles en nuestra HCB.

- Existen tres mecanismos en los cuales los usuarios del programa podrán realizar sus peticiones:
    1. Buzón de sugerencia. El buzón de sugerencia se encuentra en un lugar visible dentro de la HCB con el respectivo formato y bolígrafo, este buzón se revisará cada 30 días específicamente el último día de la entrega de los RPP durante la emergencia sanitaria del COVID-19
    2. Personal ante la coordinadora.
    3. Telefónico por medio del acompañamiento telefónico: tienen la posibilidad de interponer sus peticiones por medio de las agentes educativas, auxiliares pedagógicas, profesional en salud y nutrición o profesional psicosocial por medio de las llamadas de acompañamientos, las cuales serán emitidas a los coordinadores de manera inmediatas, este mecanismo solo se utilizará durante la emergencia sanitarias del COVID-19.

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	Padre de familia, miembro de la comunidad o talento humano de la HCB	Recepción de PQRFS	Las PQRFS podrán presentarse por escrito (personal, buzón de sugerencias) en la entrega de los RPP durante la emergencia sanitaria por el COVID-19 o por vía telefónica a los agente educativo o asistente administrativos, profesional en salud y nutrición, profesional en psicosocial durante el acompañamiento telefónico. El cual notificara acerca de esta petición de forma inmediata a la coordinadora de la HCB	Formulario de PQRFS
2	Comité de apertura y cierre	Apertura de los buzones	En presencia del comité previamente establecido Se abrirá el buzón, se levantará un acta. el buzón se abrirá durante la emergencia COVID-19 cada 30 días en el último día de la entrega de los RPP	Acta de apertura de buzón
3	Coordinación de HCB	Contabilización de formatos	La coordinación de las HCB procederá a contar los formatos diligenciados en el respectivo buzón. Tiempo 1 día	Acta de apertura de buzón

4	Coordinación de HCB	Clasificación de petición, quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones	Se procederá a clasificar las PQRFS a fin de darles el trámite correspondiente. Tiempo 1 día	Acta de clasificación de las PQRFS
5	Comité de solución y seguimiento de PQRFS	Análisis de PQRFS por parte de comité	El comité de solución y seguimiento de PQRFS se reunirá para analizar las PQRFS encontradas en los buzones. Tiempo 2 días	Acta de registro de PQRFS
6	Comité de solución y seguimiento de PQRFS	Elaboración de plan de acción para la solución y/o seguimiento de PQRFS	Una vez analizadas las PQRFS se procederá a dar solución que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias. Y así darle respuesta de la PQRFS no mayor de 8 días a la apertura del buzón. Se implementará el plan de acción para la solución y/o seguimiento de PQRFS En el caso para las que se hacen por vía telefónica se hará de forma inmediata la solución y el seguimiento	Acta de solución y seguimiento de PQRFS Plan de para la solución y/o seguimiento de PQRFS
7	Coordinador de HCB	Tabulación de las PQRFS	Una vez que se dé solución y el seguimiento de las PQRFS se realizara la tabulación	Formato de tabulación de las PQRFS

8	Coordinador de HCB	Socialización de la solución y seguimiento de las PQRFS	su debida socialización a los padres de familia y talento humano de la HCB.	Anexo 6

Responsables por componente.

Si bien en este protocolo, se recogen 4 componentes que pueden ser válidos en Cualquier HCB en función de sus necesidades.

- Componente comunitaria: Asistente Administrativo y coordinadora
- Componente Educativo: coordinador
- Componente Psicológico: Psicólogo y coordinador
- Componente nutricional: Nutricional y coordinador
- Reclamaciones graves: Coordinadora General

La resolución de las petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencia, será gestionada por el comité responsable, que marcará las acciones a adoptar y los plazos de ejecución.