PROTOCOLO DEL BUZON (P.Q.R.F.S)

Mecanismo que permita registrar, analizar y tramitar las **PREGUNTAS QUEJAS RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS** y generar las acciones pertinentes



El buzón de(P.Q.R.F.S) se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente ya que este permite que la comunicación sea ascendente, además de habilitar un canal de

información desde el personal de base a la línea jerárquica que permite un camino hacia la mejora continua, ya que esta herramienta habilita a un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar el sentido de pertenencia por mejorar continuamente cada uno de los servicios que se brindan en el CDI y las Unidades de servicio(UDS)y las (UCAS)

¿QUE ES EL BUZON DE de (P.Q.R.F.S) ?

Es una urna, con una ranura por donde se introduce **(P.Q.R.F.S)**

¿OBJETIVO BUZÓN de (P.Q.R.F.S) ? El Buzón se tiene como objetivo garantizar que la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la Institución, convirtiéndose así en uno de los elementos fundamentales para el mejoramiento continuo.

El buzón de **de (P.Q.R.F.S)** se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente dentro de los canales de información que las organizaciones instituyen para su comunicación. Se constituye en una información importante en el proceso de Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Las preguntas, quejas, reconocimientos, felicitación, y sugerencia son un instrumento imprescindible para el desarrollo y mejora de la Calidad y son una de las herramientas de comunicación con las partes interesadas hacia la institución, además forman parte de la información relacionada con la satisfacción de los participantes, familias, talento humano.

¿DÓNDE ESTÁN UBICADOS LOS BUZONES ? Estos se encuentran ubicados en la parte de afuera del CDI y en cada una de las UDS, Y/O UCAS en un lugar visible además se encuentra rotulado con el nombre de buzón de PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (P.Q.R.F.S). Para el caso de la situación actual de prevención y mitigación de contagio el nuevo Covid-19, las personas encargadas de liderar

el proceso del buzón de sugerencia, deberán contar con líneas telefónicas habilitadas para la recepción de las PQRFS que se ocasionen, los números son compartidos a las familias por medio del WhatsApp, también se habilitara el link para estos casos que requiera

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA de (P.Q.R.F.S) ? Cualquier padre de familia y/o cuidador que tenga alguna PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (P.Q.R.F.S).referente a los servicios que se ofrece en el programa con cada una de las familias pertenecientes a losl CDI, UDS y UCA

¿CÓMO PRESENTAR LAS PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (P.Q.R.F.S).? Comúnmente se debe diligenciar el Formulario de sugerencias, quejas o reconocimientos, y depositarlo en el Buzón de (P.Q.R.F.S). Se debe presentar por separado en formato independiente. De acuerdo a la situación actual por las medidas de prevención y mitigación del contagio por **Covid-19**, se establece que cualquier PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (P.Q.R.F.S). sea realizado haciendo uso de los canales virtuales tales como llamadas telefónicas, vía whatsApp, correo electrónico y el link que se les da a conocer a las familis por medio del WhatsApp, volante, plegable, carteleras. Se informará a la comunidad las líneas habilitadas para tal fin,

¿PERSONAS ENCARGADAS DE REVISAR EL BUZÓN? Este debe ser revisado por la coordinadora de la sede en compañía de la psicosocial, apoyo nutricional o un agente educativo en caso tal que ninguno de estos se encuentre, luego de esto se hace lectura de cada una de las (P.Q.R.F.S) hechas por los padres de familias y/o cuidadores, posterior a esto todo el equipo de trabajo analiza y da respuesta a las observaciones hechas por los padres.

TIEMPO DE RESPUESTAS A LAS (P.Q.R.F.S)

en aras de mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los beneficiarios del programa el equipo interdisciplinario dará respuesta por al padre de familia o cuidador que presentó la (P.Q.R.F.S), informando las medidas tomadas y los resultados obtenidos.

Esta respuesta se entregará al padre de familia o cuidador teniendo en cuanta los datos suministrados por el mismo. Se debe pasar copia al profesional psicosocial para que consolide la información y realice el seguimiento respectivo.

Si la respuesta a una (P.Q.R.F.S) no es posible dentro del término fijado (**máximo un mes**) se informa al interesado haciendo uso de las herramientas virtuales, el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.

GLOSARIO

PREGUNTA: Enunciado interrogativo que se emite con la intención de conocer algo u obtener alguna información.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la Institución.

QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Institución o con la prestación de cada uno de los servicios.

RECONOCIMIENTO: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un representante de la Comunidad Educativa o con el proceso que genera el servicio.

FELICITACIÓN: Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

ACTUALMENTE LAS (PQRFS) teniendo en cuenta la contingencia que se vive sobre covid-19 será compartido con las familias que tienen señal y acceso por vía whatsApp
Se va a utilizar un link

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAZAAJQsU5JUMTdXSU1BU1lVQlRHWDVITVQ4TUEzMzBCVC4u

Con las familias que no tienen señal se les recibirá documento de registro de solicitud y se reportará en el link o respectivamente en algunos casos se puede utilizar el buzón para las

ingresen a este, diligenciado la (PQRSF) y se realizará el seguimiento necesario cada vez que se abra el buzón para dar respuesta.

A continuación, se anexa el formato que desde el sistema de gestión de calidad se debe llevar a cabo en este proceso, al igual que los formatos para el buen funcionamiento de este.

	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS	PAGINA: 1 DE: 4

1. ESPECIFICACIONES GENERALES		
OBJETIVO: Atender de manera eficaz las Sugerencias, quejas y reconocimiento presentadas por la Comunidad Educativa.		
ALCANCE: Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad e inicia con la recepción de sugerencias, quejas, y reconocimientos, hasta el cierre eficaz y oportuno de dichas solicitudes.		
RESPONSABLE: Líder de Mejoras.		**PARTICIPANTES:** Líder de cada proceso, facilitadores de la Gestión de Mejoramiento y Comunidad Educativa en general.
REQUISITOS (Norma, Ley, Organización)		**RECURSOS** (Humano y Infraestructura)
Norma ISO: 7.2.3, Institución: Comunicación con la Comunidad Educativa para atención de sugerencias, quejas y reclamos.		**Humano, Infraestructura.** Buzones de sugerencias, Computador, Office, Internet, impresora
DOCUMENTOS:	**REGISTROS:**	**CRITERIOS DE CALIDAD**
I-ME-02 Sugerencias, quejas y reconocimientos	F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimientos F-ME-13 Consolidado sugerencias, quejas y reconocimientos.	Numeración de las S, Q Y R Atención oportuna Comunicación oportuna a los responsables Cierre eficaz y satisfactorio frente a la atención
		SEGUIMIENTO AL PROCESO
		Nivel de impacto de las quejas, reclamos y sugerencias en el S.G.C Atención eficaz y oportuna a sugerencias, quejas y reclamos.

2. DEFINICIONES

Queja: Insatisfacción asociada a la calidad y cordialidad en la atención, el cual no es un requisito establecido de manera explícita.

Sugerencia: Recomendación que se da para mejorar en la institución. No nace de una insatisfacción.

Reconocimiento: Estímulo recibido por la calidad del servicio educativo prestado o labor desempeñada por los procesos.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 El buzón se revisa cada 15 días por los colaboradores del proceso en los municipios
3.2 Los líderes de cada proceso y colaboradores en los municipios tiene 8 días hábiles para dar respuesta a las sugerencias y quejas y devolverlas al líder de mejoras para hacer el control de las acciones en caso de se necesarias.
3.3 La información personal depositada en los registros de sugerencias, quejas y reconocimientos es totalmente confidencial.

-PECAS-	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS	**VERSION:** 02
		PAGINA: 2 DE: 4

4. CONTENIDO

P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	INICIO		
1 P	Definir los medios por los cuales se reciben sugerencias, quejas Y reconocimientos	Líder de gestión de Mejora y Alta Dirección.	La recepción de Sugerencias, quejas y reconocimiento se hacen a través de los buzones. También en forma verbal o por carta. Para determinar si se trata de una sugerencia, queja o reconocimiento se debe ceñir a lo especificado en la definición de los conceptos presentados en éste instructivo.
2 H	Dar a conocer a la Comunidad Educativa el manejo de sugerencias, quejas y reconocimientos.	Líder de gestión de Mejora. Colaboradores del proceso en las zonas Docentes	Informar y capacitar a la Comunidad Educativa en el uso del servicio del buzón y otros medios para la comunicación de sugerencias y el diligenciamiento correcto del formato **F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimiento** El formato de Sugerencias, quejas y reconocimiento u otros medios utilizados (cartas, atención personal, entre otros) es recolectado de los buzones por los colaboradores del proceso en las desde cada municipio y sede cada 15 días.
3 H	Recolección de sugerencias, quejas y reconocimientos.	Líder de gestión de Mejora Colaboradores del proceso en los municipios	El (la) líder de mejoras y los Colaboradores del proceso en los municipios abre los buzones de sugerencias cada 15 días, lee las sugerencias, quejas y reconocimientos presentados y diligencia el consolidado **F-ME-13 Sugerencias, quejas y reconocimiento.** dando un consecutivo a cada sugerencia, queja o reconocimiento recibido, Enviando copia de este cada mes al líder del proceso para hacer el monitoreo correspondiente.
4 H	Entregar queja, sugerencia o reconocimiento al proceso responsable de dar solución.	Líder de gestión de Mejora Colaboradores del proceso en los municipios	El (la) líder o colaborador del proceso en los municipios remite el formato **F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimiento** o el medio por donde se reciban, al proceso responsable de dar solución a la situación expresada, el cual contará con 8 días hábiles a partir del momento de recibir la información para dar respuesta y devolver los formatos al líder de mejoras o colaboradores del proceso en los municipios para verificar el correcto diligenciamiento y tratamiento y luego archivarlos de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 de control de registros de este instructivo.
5 H	Analizar y dar solución a la situación expresada.	Líder de cada proceso Colaboradores del proceso en los municipios	El (la) líder del proceso responsable y Colaboradores del proceso en los municipios debe analizar y dar solución a las quejas o reclamos expresados en un tiempo de 8 días hábiles. Para ello debe diligenciarse completa y correctamente la parte posterior del formato **F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimiento** que es de uso exclusivo de la institución. Cuando se trata de una sugerencia se debe analizar su viabilidad

Corporación Proyecto de Empuje para Colaboración y Ayuda Social -PECAS-	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS	CODIGO: I-ME-02
		VERSION: 02
		PAGINA: 3 DE: 4

6 H	Dar respuesta al usuario	Líder de cada proceso Colaboradores del proceso en los municipios	Registrar en el formato F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimiento el tratamiento. Comunicar al interesado el análisis de la situación y solución dada, registrar el medio a través del cual se dio respuesta (escrito, personal, telefónico, otro) y si expresó satisfacción o no frente a la solución. Parte posterior de formato F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimiento
7 V	Hacer seguimiento a atención a sugerencias, quejas y reclamos.	Líder de gestión de Mejora Colaboradores del proceso en los municipios	Acompañar a los líderes de procesos y docentes de las veredas en la implementación de F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimiento y velar por una respuesta oportuna y solución eficaz.
8 H	Presentar resultados	Líder de gestión de Mejora Colaboradores del proceso en los municipios	Los colaboradores del proceso en los municipios mensualmente pasan el formato F-ME-13 consolidado de sugerencias, quejas y reconocimientos al líder de la gestión, trimestralmente se hace la valoración del indicador y se presenta el informe al coordinador del sistema para realizar la revisión por la dirección.
9 A	Definir acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Líder de cada proceso Colaboradores del proceso en los municipios	Las acciones correctivas son aplicadas cuando una queja es muy relevante o repetitiva, las acciones preventivas o de mejora son aplicadas cuando las sugerencias aportadas por el cliente impactan positivamente el sistema en la prestación del servicio.
10 H	Informar a la Comunidad Educativa. FIN	Líder de gestión de Mejora Líder de calidad Colaboradores del proceso en los municipios	Comunicar a la Comunicad Educativa la gestión del servicio de recepción de Sugerencias, quejas y reconocimiento a través de diversos medios: en reuniones de padres de familia, en jornadas pedagógicas, cartelera.

Corporación Proyecto de Empuje para Colaboración y Ayuda Social -PECAS-	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS	CODIGO: I-ME-02
		VERSION: 02
		PAGINA: 4 DE: 4

5. ARCHIVO DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	ACCESO		LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN
CÓDIGO	NOMBRE		G	R		
F-ME-08	Sugerencias, quejas y reconocimientos	Líder de proceso		X	Físico, en archivo, en carpetas identifica F-ME-08 Sugerencias, quejas y reconocimientos, por tipo de acción (Q,S,R) en orden consecutivo de cada acción. Por Municipio y sede en la Corporación o Municipio en caso de no pertenecer al área metropolitana.	1 año y luego se destruye
F-ME-13	Consolidado de sugerencias, quejas y reconocimientos	Líder de proceso Colaboradores del proceso en los municipios	X		Archivo magnético en computador del líder del proceso y de cada colaborador en los municipio, en escritorio carpeta identificada con nombre de proceso de mejoras, archivo identificado con el código y nombre del formato, se realiza Backus de acuerdo a lo establecido en el numeral 3 condiciones generales.	1 año y luego se destruye