PROCEDIMIENTO ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

1. **OBJETIVO** Resolver oportunamente las Peticiones, Quejas y Reclamos presentado por los usuarios, que estén relacionadas con los servicios que presta la Fundación Paiz Pazífico, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

2. **ALCANCE**
   Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes procesos.

3. **DEFINICIONES**

   Usuario: Padres, madres o cuidadores, niños, niñas y adolescentes y comunidad en general.
   Petición: solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad
   Quejas: manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.
   Reclamos: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de esta entidad.
   Sugerencia: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad
   Frecuencia: Se realizará apertura del buzón de sugerencias una vez al mes, esto lo realizaran en presencia de los beneficiarios y del comité de guardianes del tesoro.

4. **DESCRIPCION DE RECLAMOS**

TIPO DE PETICION	MEDIO	POR DONDE INGRESA	TIEMPO DE RESPUESTA
Entrega de refrigerios en mal estado	Escrito o verbal	Buzón de sugerencias	Inmediato
Demora en la entrega de refrigerios	Escrito o verbal	Buzón de sugerencias	3 días hábiles
Demora en la entrega de las actividades	Escrito o verbal	Buzón de sugerencias	3 días hábiles
Malos tratos del personal	Escrito o verbal	Buzón de sugerencias	4 días hábiles

5. FORMATO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS

Fecha:
Nombre:
Petición, queja o reclamo:-

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Observaciones:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____