Mecanismo para la recepción de Preguntas, Quejas, Reclamos, Felicitaciones Y Sugerencias (PQRFS)



Santa Marta
Fundación Institución Antonio Nariño

2023

TELÉFONO: + (57) 3127067617-3014571818-3043428184-3162790438
CORREO ELECTRONICO: fundacionantonionarino@gmail.com fian-13@hotmail.com
DIRECCIÓN: Cra 15 # 8-44 B. Obrero.

PRESENTACIÓN

El **buzón de Preguntas, Quejas, Reclamos, Felicitaciones Y Sugerencias (PQRFS)** es un recurso de comunicación que promueve la fundación Institución Antonio Nariño utiliza para dar voz a las distintas ideas que tengan los usuarios de programa para la mejora y propuestas para las posibles soluciones de la situación encontrada en nuestros servicios, pudiendo notros responder ante sus quejas e iniciativas de la manera más pronta posible.

Con la elaboración de este manual se pretende brindar a todas las comunidades beneficiarias y a la entidad administradora del servicio herramientas funcionales y pedagógicas, de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio a los beneficiarios, para comunicarse directamente con la EAS con el objetivo de garantizar y proteger los derechos de los niños, niñas y las familias beneficiarias del servicio Desarrollo Infantil en Medio familiar.

GLOSARIO

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formulan las familias y/o cuidadores y beneficiarios o institución para el mejoramiento de los servicios de la Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar.
Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por las familias y/o cuidadores y beneficiarios, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar en desarrollo de sus funciones.
Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por las familias y/o cuidadores y beneficiarios, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características del servicio de la Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar.
Felicitación: Acciones documentadas donde las familias y/o cuidadores y beneficiarios, expresan y dejan constancia de manera escrita o verbal de su satisfacción por los servicios recibidos en la Modalidad.
Pregunta: Enunciado interrogativo que se emite con la intención de conocer algo u obtener alguna información.
Respuesta: Es aquella actuación por la cual se da respuesta de fondo, oportuna y congruente al peticionario, la cual debe darse de manera escrita en los tiempos establecidos.

PROTOCOLO DE CORRESPONDENCIA DEL DILIGENCIAMIENTO DEL LINK PQRSF A TRAVES DE LA PAGINA WEB

- Divulgar a través de los grupos de atención el Buzón para su conocimiento.
- Motivar a los beneficiarios del programa a diligenciar el formulario.
- La EAS Realizará un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.
- Dar una repuesta a las familias y/o cuidadores y beneficiarios sobre las acciones emprendidas por la fundación de acuerdo su tipo de participación.

PROTOCOLO DE APERTURA DEL BUZÓN DE PQRFS

- **REGISTRO:** La EAS dispone de unos buzones en una de sus grupos de atención, los cuales contienen formatos para que el usuario y la comunidad diligencie e ingrese en esta pera su posterior apertura.
- **TIEMPO DE RESPUESTA:** Al realizar la apertura del buzón de sugerencias se realizará un análisis y dar respuesta a los PQRFS en los siguientes 15 días hábiles al diligenciamiento del mismo. Se socializa con la comunidad interesada las preguntas, quejas reclamos, felicitaciones y sugerencias que se hayan presentado y las respectivas medidas, acciones y/o modificaciones, resultado del análisis de la información, las cuales deben ser tenidas en cuenta para la mejora continua del proceso de atención a la primera infancia.
- **SEGUIMIENTO Y RESPUESTA:** Los grupos de atención a través de un formato de notificación a la EAS, brinda información a la EAS de lo evidenciado en los formatos por los usuarios y tendrá un periodo de 15 días para solucionar y brindarle respuesta a los usuarios de manera directa ante un oficio o una publicación generalizada para el grupo de atención.

FORMATO RECEPCIÓN DE PQRFS					
Grupo de atención:			**Fecha:**	**____/_____/ 2023**	
Petición					
Queja					
Reclamo					
Felicitación					
Sugerencia					
Nombre y apellidos:			**N° Identificación:**		
Correo electrónico:			**Teléfono:**		
Firma:_____.					

Operador contratista.

Contrato de Aportes N.º 47001282023
Suscrito ante ICBF y Fundación Institución Antonio Nariño
Modalidad: Familiar
Servicio: Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF)

BIENESTAR FAMILIAR

FORMATO RECEPCIÓN DE PQRFS					
Grupo de atención:			**Fecha:**	**____/_____/ 2023**	
Petición					
Queja					
Reclamo					
Felicitación					
Sugerencia					
Nombre y apellidos:			**N° Identificación:**		
Correo electrónico:			**Teléfono:**		
Firma:_____.					

TELÉFONO: + (57) 3127067617-3014571818-3043428184-3162790438
CORREO ELECTRONICO: fundacionantonionarino@gmail.com fian-13@hotmail.com
DIRECCIÓN: Cra 15 # 8-44 B. Obrero.

FORMATO ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE PQRFS

FECHA:	GRUPO DE ATENCIÓN:	COMUNIDAD	PROFESIONAL GA
____/_____/2023			

OBJETIVO:	

SITUACIÓN 1	SITUACIÓN 2
SITUACIÓN 3	**SITUACIÓN 4**

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/USUARIO	FIRMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		