GUÍA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF

CONVENIO 181



GUÍA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF

PROGRAMA DISTRITAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

1. Presentación del documento:

Tipo de documento	Protocolo para las PQRSF en las unidades de servicio
Objetivos:	➢ Dar a conocer a las EAS la importancia de contar con un protocolo y mecanismo de recepción para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de las familias beneficiarias ➢ Conocer los diferentes canales de atención y recepción que son utilizados para la recepción de PQRSF. ➢ Determinar el procedimiento, tiempos de apertura del buzón de sugerencia y tiempos de respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. ➢ Permitir la posibilidad de evaluar la percepción que tienen las familias del servicio, con la finalidad de realizar de planes de mejora continuos para el mejoramiento continuo. ➢ Conocer la importancia y necesidad de la conformación de un comité de control social.
Dirigido a:	Usuario, padre y/o cuidador, talento humano y comunidad.
Componente de calidad asociado	Talento humano y procesos administrativos - Componente familia comunidad y redes.
Ruta de Uso y Aplicación:	Debe usarse para su consulta como un documento guía o modelo para la elaboración del protocolo propio de PQRSF que la EAS vaya a diseñar para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
Vigencia:	Este instructivo deberá ser aplicado durante la vigencia del contrato 181. En caso de que se presente cualquier novedad el Distrito proporcionará las Orientaciones respectivas para continuar con el Proceso.

INTRODUCCIÓN

El presente protocolo es diseñado por la entidad Fundación tiempo feliz, con la finalidad de hacer seguimiento a los procesos que encaminan a las solicitudes que surgen de las necesidades de los padres y/o cuidadores, agentes educativos, profesionales de apoyo y comunidad, que realizan sus actividades con programa de atención integral a la primera infancia.
Basado en lo establecido en el Manual Operativo V7 y en la Guía de Participación Ciudadana para los Servicios de Primera Infancia V1, los cuales reitera la importancia que tienen los padres y/o cuidadores, pues son los encargados de verificar que los servicios se presten de manera adecuada; siendo estos corresponsables en el cuidado de los niños y de los recursos públicos. Es por esto que, para la ejecución de las actividades a realizar, en todos los casos debe existir la presencia de padres, y/o cuidadores de niños y niñas vinculados en la UDS.

PROPÓSITO

Este protocolo tiene como finalidad proporcionar y mantener un mecanismo que determine la forma de análisis del manejo de la información arrojada de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los mecanismos de recepción que las EAS determinen implementar, ya sea por medio de Correo electrónico, Buzón de PQRSF, WhatsApp e inclusive de manera verbal. Mecanismos en los cuales se permiten definir acciones adecuadas para brindar respuestas oportunas a cada caso y conocer de alguna u otra manera las necesidades y nivel de percepción de los usuarios del servicio, garantizando así planes de mejora continuos en los casos que se requiera para brindar un servicio de calidad.

Podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones todas las personas/usuarios que pertenezcan al programa integral de la primera infancia del distrito de Barranquilla, padres o responsables de los usuarios en las Modalidades Institucional (CDI), Familiar (DIMF), y Hogares comunitarios (HCBI), y comunidad en cualquiera de los servicios. Mediante el procedimiento que se establece en el presente protocolo.

ALCANCE DEL PROTOCOLO:

Podrán brindar una oportuna respuesta a las solicitudes que serán direccionadas desde cada Modalidad de atención (Institucional, Familiar / Hogar Comunitario), donde se presta la atención integral, a los niños y niñas contemplando los parámetros fijados por la ley para la adecuada atención de peticiones a través de los diferentes canales de atención.

GENERALIDADES:

a) El protocolo para la atención de PQRSF, está regulado mediante lo dispuesto en las leyes y resoluciones establecidas que rigen la materia. Para la adecuada atención de peticiones a través de los diferentes canales de atención y termina con la evaluación del adecuado registro, direccionamiento, seguimiento y cierre de las peticiones.

b) Se definen los siguientes canales de atención:

- **Canal presencial**: A través del buzón de sugerencias dispuesto en las UDS para la recepción de las PQRSF.
- **Canal escrito:** A través de cartas, derechos de petición entre otros.
- **Canal virtual**: A través de correos electrónicos, mensajes por WhatsApp o aplicaciones virtuales.

¿Cada cuánto se debe hacer apertura del buzón de sugerencias en las unidades de servicio?

El buzón de sugerencias se abrirá de manera semanal para su respectivo seguimiento, en presencia del Comité de Control Social. Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRSF de acuerdo con la normatividad legal vigente son los siguientes (Artículo 14 Ley 1755 de 2015):

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, de información y certificaciones. Es necesario definir que, de acuerdo con la ley 1755 de 2015, "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".
- Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

c) No se dará trámite a las quejas que sean manifestadas de manera incorrecta o difusa, por lo tanto, la Entidad no adelantará trámite alguno.

d) Para los casos prioritarios estas peticiones serán publicadas dentro del término para dar respuesta INMEDIATAS y aclaratorias, por los responsables de la Unidad de Servicio.

RESPONSABLES:

En cada sede de los centros de desarrollo infantil, Espacio Familiar y hogar Comunitario de las Entidades Administradora del Servicio, Los coordinadores, Profesionales de Nutrición y Psicología, serán los responsables de la recepción que concierne a su especialización o clasificación y direccionamiento de la petición, quejas, reclamación, solicitud o felicitación de cada componente.

DEFINICIONES:

Petición: Cuando se ponen en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.

Queja: Muestra insatisfacción sobre aspectos no contractuales.

Reclamo: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la EAS/Fundación, revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos a la atención de los

niños y niñas

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

Felicitaciones: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de felicitaciones entregada por el ciudadano, que tiene por objeto dar una opinión positiva del servicio prestado.

Comité 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

PROTOCOLO PARA IMPLEMENTACIÓN DE LAS PQRSF EN LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN (CDI/ DIMF/ HCBI)

1. Existen diferentes mecanismos en los cuales los usuarios del programa podrán realizar sus inquietudes.

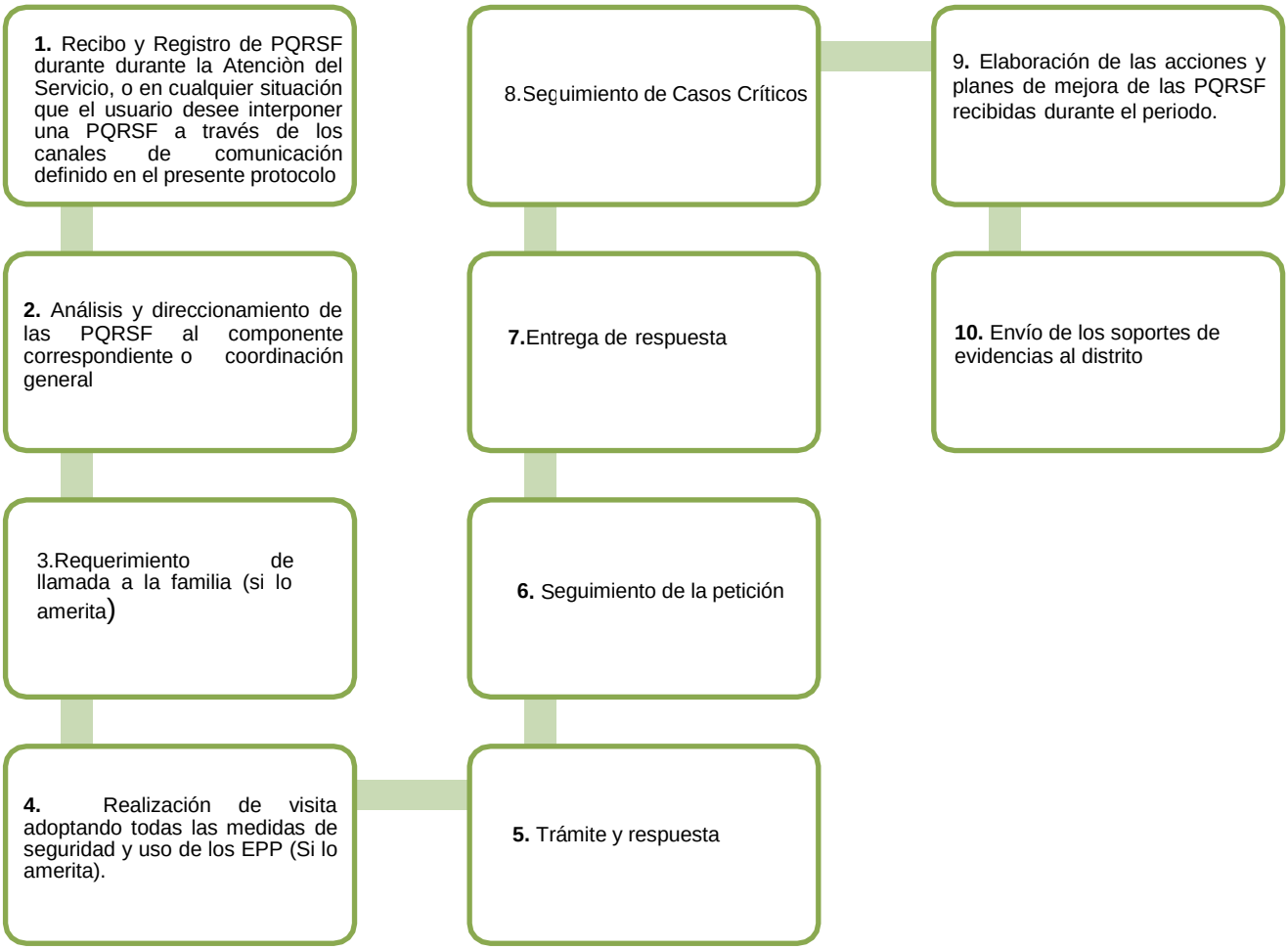
   a) Buzón de sugerencia. (Formatos)
   b) Personal ante el/la coordinador(a) (Verbal)
   c) Cartas radicadas ante los entes reguladores (Distrito / ICBF)
   d) Herramientas Tecnológicas de mensajerías: correo electrónico Institucional de la EAS, WhatsApp.

2. **Elaboración;** se debe fabricar Un buzón de sugerencia en un materia firme y duradero que resista los cambios climáticos, o alteraciones físicas (golpes) para el manejo de su colocación a la intemperie.

3. **Ubicación:** se debe colocar en lugar visible dentro de la unidad de atención y ser de fácil acceso para los padres y/o cuidadores y comunidad como mecanismo de manifestar sus inquietudes.

   El buzón debe contener su respectivo formato y bolígrafo a un costado de su ubicación.

4. **Procedimiento de apertura:** Como se cita en las generalidades, en la parte de arriba del documento. Se debe realizar acorde al flujograma de la siguiente manera:



TIEMPO DE APERTURA

1. **Recibo y registro**: Se abrirá de manera semanal para su respectivo seguimiento, en presencia del Comité de Control Social.
2. **Análisis y direccionamiento**: Será responsabilidad de los coordinadores el análisis y socialización con el equipo de trabajo las situaciones que se presenten. Posterior a esto se debe determinar a qué componente de calidad pertenece la PQRSF. (salud y nutrición, psicología, pedagógico, ambientes seguros y protectores o talento humano) para así brindar el análisis de cada situación y determinar una respuesta o solución oportuna al usuario.
3. **Requerimiento de visita si lo amerita**: Dependiendo de la situación de la PQRSF se procederá a realizar contacto telefónico con el usuario correspondiente con la finalidad de despejar alguna duda por alguna situación que no sea clara en el formato diligenciado, o su defecto y si la situación lo amerita se procederá a pactar una visita domiciliaria para atender su caso.
4. **Realización de la visita**: En compañía del Profesional de Familia Comunidad y Redes se definirá la realización de la visita al responsable del usuario, ya sea de manera presencial o telefónica, dependiendo la situación.
5. **Trámite y respuesta**:
6. **Seguimiento**: Es indispensable que el usuario quede satisfecho con la solución o acuerdo es

importante realizar un seguimiento al caso antes de darle un cierre definitivo,

7. **Manejo de respuestas**: Es importante dar veracidad de la respuesta entregada y manejada en la menor brevedad posible para satisfacción del mismo Como se cita en mención en las generalidades del documento.
8. **Casos críticos**: En el manejo de casos críticos se debe dar notificación al Distrito de Barranquilla como ente regulador para brindar direccionamientos antes las entidades competentes dependiendo el caso (Vulneración de derechos del Niño. Maltrato intrafamiliar, Abuso a mujeres).
9. **Seguimiento y plan de acción para las PQRSF:** De acuerdo con las solicitudes encontradas se determinará el plan de acción y de seguimiento para establecer con objetividad las situaciones y hallazgos presentados en la unidad de servicio; así mismo se implementarán las acciones preventivas, correctivas y de mejoras para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Por otro lado, y para garantizar la transparencia de este proceso, será necesario la participación de por lo menos dos (2) integrante del comité de control social, el cual deberá estar presente durante la apertura del Buzón de sugerencia. De igual manera los miembros del comité de control social podrán realizar seguimiento al proceso de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras implementadas por la unidad de servicio.

Por otra parte, es importante mencionar que las actas de apertura del buzón de sugerencias, Informes de resultados, planes de acción y de mejoras que la unidad de servicio realice, deberán ir firmados por las personas designadas como responsables de la Unidad de Servicios y un miembro del Comité de Control Social; así mismo es importante garantizar que toda esta información se encuentre en la unidad de servicio de manera organizada para cuando se requiera su consulta.

En caso de que se presenten los planes de mejora, deberán realizar un informe que soporte el resultado de las acciones implementadas y su respectivo seguimiento en el caso que aplique.

10. **Periodo de entrega de evidencias:**

- Las EAS deberán enviar al Distrito de barranquilla, mes vencido los soportes con las evidencias de las aperturas del buzón de sugerencia y las acciones o planes de mejora implementadas para dar solución a las PQRSF recibidas durante el periodo.

- Las EAS deberán enviar al Distrito de barranquilla, una única vez el protocolo de PQRSF. El documento será recepcionado por el componente de talento humano y procesos administrativos del área técnica.

Por ejemplo: Los soportes y evidencias de las PQRSF correspondientes al mes iniciado la prestación del servicio, las evidencias deberán enviarse los 5 primeros días del mes siguiente, y así sucesivamente hasta el final de la prestación del servicio del convenio.

Nota: El Programa de Primera infancia del Distrito de Barranquilla, sugiere que se realice el proceso de acuerdo con las indicaciones presentadas en el documento, toda vez que se requiere que el mecanismo sea más efectivo y se pueda implementar acciones de mejora de forma oportuna.

FORMATO DE PQRSF			
Información del usuario			
Nombres y apellidos			
Edad		Fecha de nacimiento	
Número de registro			
Posee alguna discapacidad	Si ( )	No ( )	¿Cual?
Información del padre y/o cuidador			
Nombres y apellidos			
Documento de identidad			
Teléfonos:		Celular:	E-mail:
Dirección de residencia:		Barrio:	
Tiene otros hijos Si ( ) No ( )		Cuantos:	Edades:
Petición, Queja, Reclamos, sugerencia y felicitaciones			

Documentos de referencia	Consultas
Proceso de relación con el ciudadano ICBF	G1.RC Guía Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ICBF v6
Resoluciones y leyes colombianas	Art,13 al 33 /ley 1755 de 2015
Elaboración del documento:	Componente de talento humano y procesos administrativos del área técnica. Programa de acompañamiento integral a la primera infancia Distrito Barranquilla

NORMAS O LINEAMIENTOS CITADOS POR EL ESTADO COLOMBIA PARA EL MANEJO DE LAS PQRSF.

- Constitución Política de Colombia Art. 23 (Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas), 87 (Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo), (Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas), 209 (de la función administrativa).
- MECI 1000:2014 y NTC GP 1000:2009.
- Ley 962 del 2005 racionalización de trámites
- Decreto 1151 de 2008 Gobierno en línea
- Decreto 2623 de 2009 Crea el Sistema de Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto Nacional 1450 de 2012, Reglamenta el Decreto Ley 19/2012.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano. COMPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto ley 019 del 10 de enero 2012. Ley Antitrámites.
- Ley 1755 de 2015. Regula el Derecho de Petición