



PROTOCOLO	PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIA. ORGANIZACIÓN SOCIAL DE COMUNIDADES NEGRAS ANGELA DAVIS
RESPONSABLE	AREA GESTION DE APOYO – UDS Y/O EAS

	PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PRS – PQRSD – 001 Versión: 2 / Páginas 2 DE 10
		Fecha : 01 de julio del 2022

INTRODUCCION

Este documento hace referencia a la existencia de un procedimiento que permita la participación de los involucrados en la EAS Y UDS, a fin de conocer y recoger las sugerencias, quejas y/o reclamos de los niños, niñas, sus familias, usuarios de los servicios, comunidad en general y empleados de la Asociación, dándoles el debido trámite.

1. OBJETIVO

Desarrollar e implementar procesos participativos con todos los involucrados en los servicios que brinda la asociación de amigos trabajadores por el Bienestar del amigo porteño que permitan valorar la calidad del servicio que se brinda, protegiendo y garantizando el ejercicio efectivo de los derechos en nuestros niños y niñas

, usuarios internos y externos de manera escrita verbal y anónima.

2. ALCANCE

Aplica para todo el personal que desee realizar una Petición, queja, reclamo, felicitación o denuncias con el fin de Brindar Un servicio de calidad, lográndose la satisfacción de los usuarios internos y externos.

3. DEFINICIONES

- **DEFINICION DE CIUDADANO:** Es el nombre dado al hombre que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.
- **DEFINICION DE USUARIO:** hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- **DEFINICION DE RECLAMO:** Cuando el peticionario pone en conocimiento de la unidad de servicio inconformidad sobre el servicio que se presta e cualquiera de sus componentes, o la suspensión injustificada del servicio.
- **DEFINICION DE QUEJA:** Cuando la petición que se hace es en contra de un empleado y/o contratista que opera en la Unidad de servicio, sin importar su cargo o posición
- **DEFINICION DE SUGERENCIA:** Son propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de servicios en la UDS DIMF, HI, CDI



PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código: PRS – PQRSD – 001
Versión: 2 / Páginas **3 DE 10**

Fecha : 01 de julio del 2022

- **DEFINICION DE DENUNCIA:** Cuando se pone en conocimiento del Centro de Desarrollo Infantil cualquier situación de Violencia Intrafamiliar o Maltrato, en la cual no se encuentre vinculados niños, niñas o adolescentes.
- **DEFINICION DE BUZON:** Canal de información desde el personal de base a la línea jerárquica que permite un camino hacia la mejora continua, esta herramienta habilita a un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia sobre las acciones que se desarrollan.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias deben ser atendidos en plazo de 15 días.

5. RESPONSABILIDADES

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Socializar con todos los actores que brindan y reciben el servicio público de Bienestar Familia el Procedimiento de Atención y escucha al ciudadano	EAS y/o Coordinadora, apoyo.	1. Acta socialización de los servicios (fotografías) 2. Listados de asistencia 3. Formato del ICBF de evaluación 4. Resultado y análisis tabulados 5. Conformación de los comités de padre.
2	Ubicar de manera visible el buzón de sugerencias en la sede administrativa de la EASy en los servicios que se brindan.	Psicóloga.	Acta de con evidencias instalación del buzón (al inicio del programa)
3	Generar dos modelos de formatos de evaluar el servicio: uno abierto y otro que contemple los componentes del servicio, (si se requiere un cambio o actualización)	EAS y/o Coordinadoras, apoyo psicosocial	Formatos F- PQRSD 001 y 002, 003 y 006
4	Evaluar semestralmente el Servicio con Padres de Familia, niños y niñas, gestantes y personal que labora en la EAS. (Tener en cuenta la fecha de contratos.	Coordinadora UDS	Formatos
5	La apertura de Buzón debe ser semanalmente	Coordinadora UDS	Acta



**PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Código: PRS – PQRSD – 001
Versión: 2 / Páginas **4 DE 10**

Fecha : 01 de julio del 2022

8	De ser una queja: Llamar a descargos, llamar la atención. Sugerencia: Las acciones de mejora a que haya lugar. Reclamos: Acciones de mejora. Denuncia: Intervención del equipo interdisciplinario o remisión a entidad competente.	Entidad administradora, Coordinadora, equipo interdisciplinario,	Acta
9	Generar acciones de mejora. Responsable: Coordinadora. Registros: Formatos acciones de mejora.	Coordinadoras técnicas	Formato Acciones de Mejora
10	Revisión de las acciones adelantadas	Coordinadora y equipo interdisciplinario y de la EA	Formato Acciones de Mejora
6	Responder de manera escrita todas las peticiones ya sea escrito por los diferentes medios (Formato para quejas, correo electrónico, cartas, entre otros) o por medio verbal. En el caso de anónimos se publicará la respuesta en la cartelera de la UDS, o en su defecto por correo electrónico.	Coordinadora UDS 15 DIAS	Oficios y publicaciones
7	Análisis de la información	Coordinadora, equipo interdisciplinario y/o EA	INFORME

	PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PRS – PQRSD – 001 Versión: 2 / Páginas 5 DE 10
		Fecha : 01 de julio del 2022

5. REGISTROS

DOCUMENTO	RESPONSABLE	MEDIO
Encuesta satisfacción niños modalidad HI - Institucional	Responsable UDS	Físico - Formatos F- PQRSD 001 - versión 2
Encuesta de satisfacción a Padres/cuidadores modalidad HI- Institucional	Responsable de UDS	Físico - Formatos F- PQRSD 002 - versión 2
Encuesta de satisfacción a empleados	Coordinadora UDS	Físico - Formatos F- PQRSD 003 – versión 2
Peticiones, Quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias	Responsable de UDS	Físico - Formatos F- PQRSD 004
Formato de acta de apertura y buzón	Admo de la UDS	Físico - Formatos F- PQRSD 005
Encuesta de satisfacción al servicios padres y mujeres gestantes	Responsable de la UDS	F-PQRSD-006-Formato de Evaluación de satisfacción del servicio padres y mujeres gestantes
f2.g7.abs_formato_acciones_de_mejora_v2 (1) del ICBF	Coordinación	ICBF
ANOTACIÓN: Estos formatos para la evaluación de satisfacción de niños y cuidadores son los sugeridos por la entidad, sin embargo, pueden variar según la consideración de ICBF.		



PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código: PRS – PQRSD – 001
Versión: 2 / Páginas 6 DE 10

Fecha : 01 de julio del 2022

	FORMATO DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL SERVICIO NIÑOS Y MODALIDAD INSTITUCIONAL	Código: F – PQRSD – 001 Versión: 3 / Páginas 1 DE 2
		Fecha: 1 de Julio del 2022

NOMBRE LE LA UDS: _____

NOMBRE DE DOCENTE: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL BENEFICIARIO: _____

CON LA AYUDA DE TUS DOCENTE COLOREA O PINTA LA CARITA CON LA QUE MAS IDENTIFICAS

¿Me gustan las actividades que realizo en el hogar infantil que me asigna mi docente?		
¿Recibo buen trato en el hogar infantil?		
¿Me gusta los alimentos que recibo en el hogar infantil?		
¿Me gusta compartir con mis compañeros?		
¿Me siento seguro y cuidado en el hogar infantil?		

Huella del beneficiario:



PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código: PRS – PQRSD – 001
Versión: 2 / Páginas 7 DE 10

Fecha : 01 de julio del 2022



FORMATO DE EVALUACIÓN
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
PADRES Y/O CUIDADORES
MODALIDAD - INSTITUCIONAL

Código: F – PQRSD – 002
Versión: 2 / Páginas 1 DE 1

Fecha: 01 de julio 2022



Operador: ASOAMIT		UDS:		
Modalidad:		Fecha:		
Nombre del beneficiario:		Edad:		
Nombre del encuestado:		Parentesco:		
MARQUE CON UNA X				
No.	DESCRIPCION	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Le parece que existe una buena comunicación entre usted y la docente del hogar infantil?			
2	¿Considera útil las temáticas tratadas en la formación a familias?			
3	¿usted aplica en su vida cotidiana las recomendaciones y compromisos establecidos en la formación a familias r?			
4	¿Se siente usted tranquilo con el cuidado que recibe su niño en el hogar infantil?			
5	¿Usted se encuentra a gusto con el servicio prestado por el hogar infantil?			
6	¿Tiene conocimiento de los tiempos de comida que su hijo recibe en el hogar infantil?			
7	¿Usted recibe periódicamente el AAVN para su preparación en casa?			
8	¿Recibe usted formación a las familias de parte del equipo interdisciplinario?			
9	¿Conoce el proyecto pedagógico que se desarrolla en el hogar infantil?			
10	¿Considera usted que se aplican correctamente los protocolos de bioseguridad en la UDS?			
11	¿Se siente satisfecho con el trato que recibe por parte del talento humano en el hogar infantil?			
12	¿Identifica el equipo de talento humano encargado de la prestación del servicio?			
13	¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado por la EAS ASOAMIT?			



**PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Código: PRS – PQRS – 001
Versión: 2 / Páginas **8 DE 10**

Fecha : 01 de julio del 2022



**SATISFACCIÓN AL SERVICIO A
TALENTO HUMANO**

Código: F – PQRS – 003
Versión: 2 / Páginas **1 DE 1**
Fecha : 1 de julio del 2022

NOMBRE DE QUIEN RESPONDE LA ENCUESTA: _____

NOMBRE DE LA UDS: _____

FECHA: _____

1. ¿Usted se siente cómodo con las funciones que desarrolla? SI ___ NO ___
2. ¿la forma en que se le hacen solicitudes de información respecto a su cargo es adecuada? SI ___ NO ___
3. ¿se siente a gusto con las políticas de la EA y su forma de organizacional? SI ___ NO ___
4. ¿Le gusta el trato que imparte el personal Administrativo y directivo de la EA? SI ___ NO ___
5. Le gusta las capacitaciones que brinda la EA para la cualificación del talento humano? SI ___ NO ___

De acuerdo a la labor que usted cumple, en que temas desea ser capacitada(o), al mencionarlo ubíquelo en orden de importancia (1: es el más importante, se continúa en este mismo orden)

- 1: _____
- 2: _____
- 3: _____
- 4: _____

SUGERENCIAS: _____

FIRMA: _____



**PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Código: PRS – PQRS – 001
Versión: 2 / Páginas **9 DE 10**

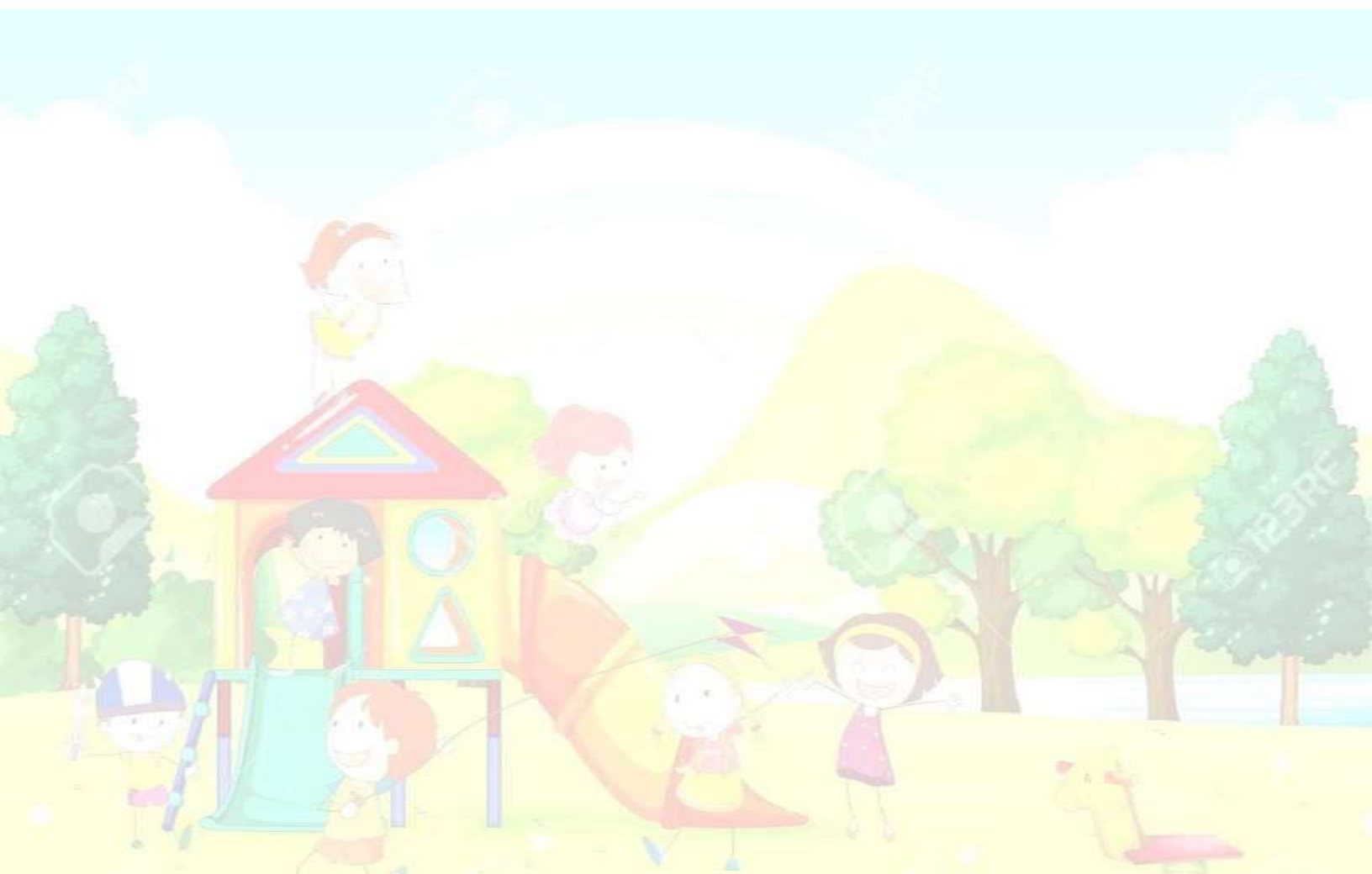
Fecha : 01 de julio del 2022

	FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: F – PQRS – 004 Versión: 1 / Páginas 1 DE 1
		Fecha : 1 de julio del 2022



QUEJA ☐ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☐ FELICITACIÓN ☐ SOLICITUD ☐ DENUNCIA ☐	
INFORMACION DEL CIUDADANO	
Fecha:	
Nombres y Apellidos	
Número documento de identificación	
Por cuál medio de contacto desea recibir respuesta:	
☐ Escrito	Dirección de correspondencia:
☐ Correo Electrónico	Correo electrónico:
☐ Telefónico	Teléfono Fijo o móvil:
NOMBRE LA LA EAS O UDS:	
DESCRIPCIÓN (Resume brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta)	







**FORMATO ACTA DE
REUNIONES
PROCESO TÉCNICO
OPERATIVO**

Código: PRO – TO – 001
Versión: 1 / Páginas **1 DE 2**

Fecha : Enero del 2021

CONTRATO No.:	169	ACTA No	01
DEPENDENCIA QUE CONVOCA	Organización social de comunidades negras Angela Davis		
LUGAR	DIMF CAMPO DE LA CRUZ	FECHA	6-7-8 marzo 2024
RESPONSABLE Y CARGO	EMILY ESCOBAR – COORDINADORA		
TEMA A TRATAR	SOCIALIZACIÓN Y APERTURA DEL PROTOCOLO PQRDS (BUZON DE SUGERENCIAS).		
OBJETIVO	<ol style="list-style-type: none">1. Socialización2. Apertura del Buzón como mecanismo de participación ciudadana.		
AGENDA	<ol style="list-style-type: none">1. Bienvenida.2. Explicación del uso e importancia de este método de participación.3. Socialización de buzón de sugerencias.4. Apertura al Buzón.		

DESARROLLO DE LA JORNADA:

Para iniciar se da la bienvenida a los padres de familia y al talento humano presente para la socialización del tema. Seguido a ello, se les agradece por su asistencia. En ese orden de ideas se procede a explicar cuál es el objetivo de este método de participación, indicando que este pretende “Implementar un procedimiento que nos permita medir y atender las sugerencias, y/o reclamos de los usuarios al programa, así como también otras partes interesadas en elevar la calidad en el servicio prestando, con el fin de lograr de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de la misión del centro de desarrollo infantil”.

Dicho esto, me permití hacer énfasis en la importancia y el uso debido que le debemos dar a este como un método de participación e inclusión en el desarrollo de nuestros niños y niñas, puesto que este nos permite de manera anónima (si es el caso) explicar o exponer una situación que se esté presentando.

Finalmente, concluimos la reunión recogiendo las firmas y respondiendo las preguntas de algunos de nuestros papitos en medio de la socialización. Dejando pendiente que estos se comprometen a hacer uso de este medio y de estar presentes en la apertura del buzón cuando sea asignado.

De esta manera se socializo y se da apertura a este dejando en constancia que no encontraron PQRDF en el presente mes.



FORMATO ACTA DE REUNIONES PROCESO TÉCNICO OPERATIVO

Código: PRO – TO – 001
Versión: 1 / Páginas **2 DE 2**

Fecha : Enero del 2021

COMPROMISOS:

- Utilizar correctamente y en las ocasiones pertinentes el buzón de sugerencias.
- Realizar apertura mensual del buzón.

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNION: Apertura del buzón

ANEXOS EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



**FORMATO ACTA DE
REUNIONES
PROCESO TÉCNICO
OPERATIVO**

Código: PRO – TO – 001
Versión: 1 / Páginas **3 DE 2**

Fecha : Enero del 2021

