PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIOBBES Y RESPUESTAS JIC PORTAL DE LOS SUEÑOS



OBJETIVOS:

- Establecer parámetros y lineamientos que den respuesta a las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos y felicitaciones que se generen durante la prestación del servicio en la unidad operativa.
- Generar un instrumento de comunicación escrita y de ser necesario confidencial para las diferentes opiniones, quejas, reclamos y felicitaciones para el servicio que presta el jardín Portal de los sueños.
- Conocer las opiniones y sugerencias de la comunidad participantes del jardín.
- Facilitar espacios de reflexión frente a los procesos que se llevan, permitiendo dar solución a las diferentes inquietudes, quejas, y reclamos que se originen en las diferentes prácticas del jardín.
- Dar respuesta mediante notificaciones vía correo electrónico, piezas comunicativas, reuniones o asambleas que permitan cumplir con los requerimientos solicitados.

Alcance: El procedimiento se inicia desde el momento en que ingresan los niños y niñas al jardín y se implementa hasta la hora de salida de los mismos.

relacionando a las familias mediante una reunión y explicándoles que existe esta herramienta de comunicación para que ellos puedan manifestar sus sentires y opiniones con el fin de fortalecer el servicio.

Procedimiento:

- El horario establecido para el servicio es de 7:00 am a 5 pm, se les indica

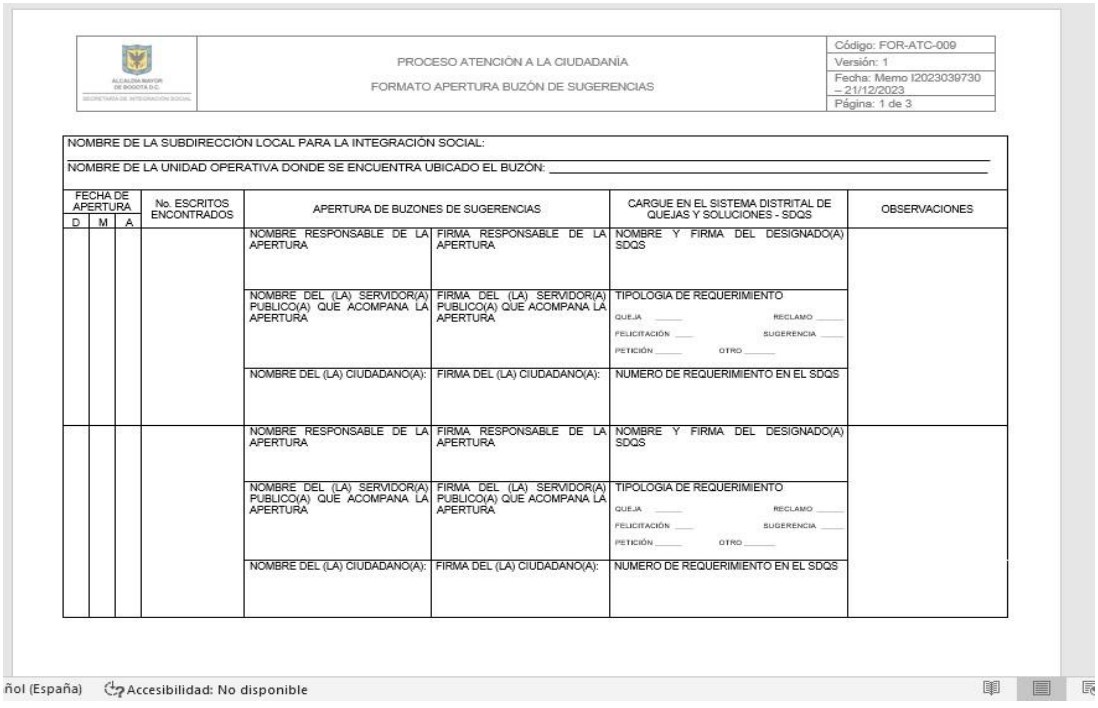
que al ingresar al jardín por la entrada de la calle 50 D-sur, existe una urna, para que cada una de las familias pueda dejar por escrito cada una de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones en el momento de ser necesario.

- Este buzón está dispuesto en la entrada del jardín a disposición de todas las personas forman parte del jardín Portal de los Sueños, para que de manera escrita registren la respectiva opinión, sugerencia, queja o reclamo, o felicitaciones que se lleguen a presentar.
- El buzón se le realiza apertura cada vez de ser necesario, cuando evidenciemos que existe un requerimiento en su interior, el cual se debe informar ante la subdirección local y san ellos mismos, quienes realicen la apertura.
- El buzón se le realiza apertura en presencia de un padre, madre o acudiente acompañado por la Guarda de Seguridad, Auxiliar pedagógica y Responsable de Servicio,
- En caso de evidenciarse algún requerimiento el funcionario encargado los remite a la subdirección local, quien hará la respectiva revisión y cargue de estas peticiones.
- El jardin será el encargado de dar respuesta a las familias, mediante reuniones, carteles, correos, piezas comunicativas, que faciliten la comprensión y den respuesta a las solicitudes presentes.
  - Recepción de PQRS escrita, En caso de recibir una petición de manera escrita, se remite ante la subdirección local, para que sean ellos quienes den apertura al buzón y brinden la información pertinente al jardín cofinanciado, quienes darán respuesta inmediata, por medio de diversas estrategias que den una pronta respuesta a sus solicitudes. (Carteleras, piezas comunicativas, correos, reuniones generales.)
  - En constancia de la apertura y revisión que se realiza los días martes, ellos dejaran su firma en el formato apertura de buzón el cual se radica los cinco primeros días hábiles del mes posterior.

- Petición verbal, se dará respuesta de manera respetuosa y atendiendo a sus solicitudes de manera inmediata dando solución, de no ser posible se le invita a dejar su petición de manera escrita.

QUÉ HACER CUANDO SE PRESENTE UNA QUEJA ANONIMA?

En el momento de presentarse una queja, reclamo, sugerencia o felicitación de manera anonima el jardin infantil Portal de los Sueños, actuará de forma inmediata, con respeto y privacidad frente a la situación, donde se dará respuesta a través de piezas comunicativas, asambleas o talleres que les permita a las familias, conocer y abordar cualquier situación presente, puesto que no hay un remitente identificado, al cual se le puede dar respuesta personal, que sea clara y acorde a sus peticiones.



	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: _____

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: _____

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PUBLICO(A) QUE ACOMPANA LA APERTURA	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PUBLICO(A) QUE ACOMPANA LA APERTURA	TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO QUEJA _____ RECLAMO _____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN _____ OTRO _____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A):	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NUMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PUBLICO(A) QUE ACOMPANA LA APERTURA	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PUBLICO(A) QUE ACOMPANA LA APERTURA	TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO QUEJA _____ RECLAMO _____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN _____ OTRO _____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A):	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NUMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

ñol (España) Accesibilidad: No disponible