PROTOCOLO APERTURA Y SEGUIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS

JARDIN INFANTIL COLOR KIDS

2024

Jardín Infantil Color Kids

1. Objetivo

Disponer de un buzón de sugerencias para recibir y dar respuesta clara y oportuna a las solicitudes de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan al Jardín Infantil Color Kids a través del buzón.

2. Alcance

El buzón de sugerencias puede ser utilizado por los padres de familia y/o cuidadores y Talento Humano como mecanismo de comunicación, a través del cual pueden manifestar su opinión o inconformidades a la prestación del servicio, donde son válidas sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en pro de generar acciones correctivas si así se requiere.

3. Responsables:

3.1 Responsable de servicio
3.2 Auxiliar administrativa

4. Definiciones

Buzón: Contenedor de documentos ubicado estratégicamente que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el tramite respectivo.

Queja: Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el ciudadano con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio. “La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con las personas y evaluar el servicio”.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el incumplimiento de una función.

Felicitación: Es la expresión de agrado o satisfacción de las personas frente a la atención y prestación de un servicio.

5. Condiciones generales

5.1 En las instalaciones de la unidad operativa Jardín Infantil Color Kids se encuentra ubicado en la entrada un buzón de sugerencias, como punto estratégico para que las personas depositen su PQRS en forma adecuada y oportuna.

5.2 También se cuenta con un correo para atender las PQRS jardininfantil.colorkids@gmail.com

5.3 Cada mes se realiza socialización con los padres de familia y/o cuidadores por medio de una pieza comunicativa.

5.4 Para las PQRS físicas se dispondrá de un formato el cual se encontrara en el buzón de sugerencias.

5.5 La auxiliar administrativa en compañía de una auxiliar de atención a la primera infancia y dos padres de familia, la última semana de cada mes realizaran la apertura del buzón de sugerencias, con el fin de dar respuesta oportuna y según los periodos establecidos; durante el desarrollo de esta actividad el apoyo administrativo tomara un registro fotográfico, el cual quedara como soporte en el acta a realizar.

En caso de no visualizar PQRS en el buzón de sugerencias de igual manera se deberá dejar acta, con registro fotográfico.

5.6 Toda la información encontrada en el buzón de sugerencias y en el correo electrónico, se registrara en el acta.

5.7 Una vez realizada la apertura del buzón de sugerencias y registrada la información en el acta si se encuentran PQRS se dirigirá la información a la responsable de servicio y se realiza una reunión con el Talento Humano para socializar y dar una respuesta oportuna a la PQRS y en pro de mejora del servicio prestado.

5.8 El buzón de sugerencias debe estar asegurado con llave, bajo la responsabilidad del apoyo administrativo.

5.9 Cuando se presenten quejas anónimas por parte de algún agente educativo se tomaran acciones correctivas frente a la misma, dando respuesta a la inconformidad presentada y hacer seguimiento en caso de que lo requiera.