FUNDACION FERJARDIN LAS FLORES

NIT: 900479761- 8

PROTOCOLO BUZON DE SUGERENCIAS



Powered by CamScanner

PROTOCOLO APERTURA BUZON DE SUGERENCIA JARDÍN INFANTIL LAS FLORES

1. OBJETIVO:

Objetivo General:
Proporcionar un marco conceptual y metodológico para la administración de alternativas de comunicación que sean eficaces, y así, de manera práctica y participativa, los ciudadanos y/o víctimas puedan presentar sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

Objetivos específicos:
-Apropiar los lineamientos para la recepción, distribución, seguimiento y control eficiente del Buzón de sugerencias.
-Conocer la percepción que tienen los profesionales y auxiliares y personal de trabajo, respectó a la atención recibida en el jardín las flores.
-Desarrollar la articulación de procesos en el marco de las competencias de las entidades que participan como responsables de la administración del Buzón de Sugerencias.
-Ofrecer un servicio óptimo a través de la mejora continua.

2. ALCANCE:

-Este instructivo inicia con la conformación de la responsable del servicio para la instalación del Buzón de sugerencias, verificación y seguimiento de las sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones con la socialización y articulación de las entidades que hacen parte del jardín infantil con el fin de conocer la percepción que tienen los acudientes o familiares respecto a la atención recibida, como también generar acciones correctivas y acciones de mejora continua en el servicio ofrecido a las familias.

-El Buzón de Sugerencias puede ser utilizado por los acudientes como mecanismo de comunicación, a través del cual pueden manifestar su opinión sobre la atención y orientación brindada por los profesionales y demás colaboradores del jardín las flores, por esta razón, pueden ser incluidas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en pro de mejorar y generar correctivos si así se requiere.

Powered by CamScanner

2. DEFINICIONES:

-Felicitación: "Es el reconocimiento o exaltación que el acudiente del niño hace a la labor desempeñada al jardín

-Queja: "Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores del jardín infantil en desarrollo de sus funciones "La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el acudiente y evaluar el servicio"

-Reclamo: "Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades del jardín infantil.

-Sugerencia: "Es la proposición o insinuación de una idea frente a una cuestión que lo genera

Recomendación o consejo de acuerdo con su experiencia de atención con el objetivo de mejorar el servicio que ofrece el jardín y atender a aquellos aspectos que se critican especialmente

Es una recomendación, consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las instalaciones.

También se tendrá en cuenta que toda queja felicitaciones o ya sea sugerencia será recibida analizada y leída

Powered by CamScanner

3. ACUERDOS Y COMPROMISOS:

-Se deben revisar los compromisos y establecer acuerdos relacionados con la apertura del Buzón de Sugerencias, de la siguiente manera:

- Seguimiento a los compromisos acordados con los acudientes

- Acordar y establecer las acciones que resulten de la apertura del Buzón de Sugerencias, las cuales pueden estar relacionadas con: Direccionamiento de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los acudientes al jardín infantil las flores acciones frente al seguimiento a la respuesta oportuna de las sugerencias, quejas y reclamos acciones correctivas y de mejora en el servicio al ciudadano.

- Entre otros Las acciones de seguimiento, acciones correctivas, acciones de mejora, acuerdos, compromisos, novedades, entre otras, que se determinen como resultado de la atención de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los acudientes todo debe ser revisada y analizada.

Nota: Tenga en cuenta en la orientación resaltar a los acudientes que los Formatos de Buzón de Sugerencias deben ser diligenciados con información clara y legible para poder atender atenderla. En caso de ser anónima, se dará respuesta mediante ficha publicitaria dando solución a su inconformidad.

Recomendaciones:

Todos los colaboradores que estarán pendientes del buzón de sugerencias deberán tener en cuenta que el buzón solo será abierto el ultimo día del mes y tendrán que estar presentes la responsable del servicio, una profesional, y un acudiente, donde se podrá ver y analizar lo ingresado del mes al buzón ya que cada sugerencia, queja, reclamo o felicitación se tomara en cuenta.

Powered by CamScanner





Carrera 108 a 140 - 48 Teléfonos: 3004950, 3108715853, 3228113228
/jilasflores.fundacionfer@gmail.com

Powered by CamScanner