PROTOCOLO BUZÓN DE SUGERENCIAS

JARDÍN INFANTIL COFINANCIADO EMANUEL

OBJETIVO

Este buzón de sugerencias es creado con el fin de brindar un mejor servicio de calidad y mejora continua, donde se conozcan las opiniones, sugerencias, comentarios, quejas, reclamos, agradecimientos y los diferentes puntos de vista de cada una de las familias y el talento humano del jardín, acerca de los procesos que se llevan a cabo desde el jardín infantil Emanuel, promoviendo así a que participen y manifiesten sus intereses, inquietudes o puedan realizar cualquier solicitud, logrando así brindar y prestar un mejor servicio.

ALCANCE

Los padres, madres, acudientes y talento humano podrán hacer uso de este importante buzón, logrando así que manifiesten y den a conocer sus intereses, inquietudes, quejas, reclamos, agradecimientos y solicitudes, logrando así que los procesos que se llevan a cabo diariamente sean mejores.

PROCEDIMIENTO

- Se crea un buzón de sugerencias para las familias y el talento humano con el fin de conocer sus intereses y opiniones frente a cada uno de los procesos realizados, por otro lado se crea con la finalidad de recibir quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos.
- El buzón de sugerencias se encuentra en la entrada del jardín, logrando así que las familias puedan dejar sus solicitudes de forma más rápida y segura.
- Este buzón de da a conocer a las familias y al talento humano al inicio del año y cuando realizan las inscripción al servicio de los niños y niñas, con el fin de que conozcan que pueden dejar sus peticiones, quejas y reclamos en este, buscando soluciones y resolviendo inquietudes.

- Este buzón de sugerencias se revisará la primera semana de cada mes con el fin de verificar si las familias tienen alguna petición, sugerencia o agradecimiento.
- Después de revisar el buzón la responsable del servicio y la persona encargada implementarán y buscarán soluciones y estratégias para brindar un mejor servicio y dar solución a cualquier inquietud, queja o reclamo que puedan dar a conocer las familias y el talento humano, por otro lado es importante también dar a conocer los agradecimientos que puedan enviar.



ALCANCE AL PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE PQRS Y BUZÓN DE SUGERENCIAS

QUEJAS ANONIMAS

- ¿QUÉ ES LA QUEJA ANÓNIMA?

Es aquella en que no se expresa la identidad de la persona que la presenta, ya sea por medios escritos o vía telefónica.

Por lo anterior la queja debe contener:
1. Elementos que le permitan al investigador tener una visión inicial de lo sucedido.
2. Soportes de la presunta falta disciplinaria cometida que se denuncia,
3. Identificación del presunto o posibles responsables o personas implicadas.
4. Datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos.
5. Información que puedan corroborar lo expresado en la queja para poder iniciar una actuación conducente y seria.

- EFECTOS JURÍDICOS DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS ANÓNIMAS

Todo ciudadano tiene derecho a proteger su identidad al momento de presentar su queja o denuncia y el Estado es garante de ello. Por lo mismo, para presentar una queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice, sin embargo, el deber de denunciar, consagrado en la C.P. de 1991, deber ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que les son otorgados a los presuntos responsables
Esta exigencia encuentra su sustento legal en el artículo 150 de la Ley 734 de 2002, que establece que la indagación preliminar no puede extenderse a hechos distintos del que fue objeto de denuncia o queja, motivo por lo que la queja debe ser clara

Entonces, la queja anónima, por sí misma, no se puede erigir como prueba de lo que en ella se consigne. Ahora bien, esto no significa negar la posibilidad de que sirva como referente respecto de la comisión de una falta disciplinaria pues, en todo caso, la disposición permite que en uso de la facultad oficiosa de que goza la autoridad disciplinaria, ésta sea ejercida para definir si una determinada conducta activa u omisiva es constitutiva de una falta de dicha naturaleza.

- Al momento de contar con una queja anónima el Representante Legal en compañía de la Responsable del Servicio iniciaran la investigación

1. La Fundación Manos Unidas De Colombia debe asumir las averiguaciones necesarias para establecer si un servidor
público pudo incurrir en falta disciplinaria.
2. Lo puede hacer de oficio o por información proveniente de cualquier medio que amerite credibilidad.
3. No importa si el medio sea anónimo, pero si es claro, concreto y aporta sumariamente prueba, la autoridad disciplinaria debe atender oficiosamente la queja.
4. Lo anterior para determinar si hubo falta e individualizar a su presunto responsable.
5. Se iniciará una Indagación Preliminar para verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de una causal de exclusión de responsabilidad como lo señala el inciso segundo del artículo 150 de la Ley 734 de 2002.

Cuando la queja anónima no establezca información alguna del remitente o destinatario, debe

actuarse acorde a lo preceptuado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que determina:

"Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica; la respuesta y proceso que se lleve acabo será publicado en la parte externa de la unidad operativa para garantizar que el destinatario dueño de la PQR, evidencie la gestión sin ser señalado o descubierto

.