PROTOCOLO DEL BUZON DE SUGERENCIAS PARA PADRES DE FAMILIA

FECHA DE EMISION	15 de mayo 2024

PROCEDIMIENTO INTERNO DEL MANEJO DE

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA PADRES DE FAMILIA

INTRODUCCION

El buzón de sugerencias, quejas reclamos y felicitaciones, es una herramienta a la disposición de los padres de familia y demás asistentes, para hacer llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento, así como para la mejora de la prestación del servicio en el JARDIN INFANTIL FANA, de igual manera permite atender al reconocimiento ante el trabajo que se realiza con primera infancia.

El uso de buzón de sugerencias en un instrumento el cual genera compromiso y corresponsabilidad no solo por parte de los padres de familia sino, por parte del talento humano al mejorar su atención. El hecho de tener que redactar el mensaje a mano, generalmente o diligenciando un formato preestablecido, hace de esta una labor personal, que incluso puede desarrollar empatía y permanencia en la institución.

OBJETIVO

Generar espacios para la participación de los padres de familia con el propósito de garantizar el derecho a la opinión mediante el buzón de sugerencias, del cual pueden hacer uso con QRSF (quejas, reclamos, recomendaciones y sugerencias o felicitaciones) como estrategia fundamental para la corresponsabilidad de los padres hacia el jardín, haciendo seguimiento hasta contestar las peticiones, quejas, recomendaciones, sugerencias y reclamos.
Con ello se busca fomentar el mejoramiento de la prestación del servicio por parte del Jardín infantil Fana.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FANA.

PROTOCOLO DEL BUZON DE SUGERENCIAS PARA PADRES DE FAMILIA

POLÍTICAS

1. Considerando que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución que les corresponda resolver para garantizar el buen funcionamiento de los servicios prestados.

2. En el Jardín Infantil FANA existe un buzón de sugerencia portátil que es utilizado mes intercalado, para que los padres de familia aporten las QRSF (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) propiciando el ambiente adecuado y seguro para la participación.

3. El Buzón de sugerencias de Padres de familia tendrá apertura primer miércoles cada dos meses que corresponda, ya sea en la mañana o en la tarde, por parte del personal responsable en este caso puede ser profesionales en atención a la primera infancia, auxiliares o la responsable del servicio, haciendo el respectivo conteo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dejando evidencia.

4. Se debe verificar que la información solicitada en los formatos de QRSF esté completa. Todas las QRS quedarán registradas en el acta “registro y control de quejas, reclamos y sugerencias”, si son procedentes y su contenido está relacionado con la prestación del servicio, se soluciona dando respuesta en un plazo no mayor a 5 días.

5. La QRSF deben contener la información necesaria para su adecuado tratamiento, se le recomienda al solicitante que de manera escrita aporte la información completa, garantizando el seguimiento de forma confidencial si el participante así lo desea.

6. Se realiza el análisis de la QRSF con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. La responsable del servicio es la encargada de velar porque las acciones sean implementadas dando seguimiento.

7. El Buzón de sugerencias es una herramienta que hace parte de un proceso de comunicación que permite conocer la opinión sobre los procesos y servicios, por ello es importante la respuesta al padre de familia que presentó la QRSF, informando las medidas tomadas por el Jardín Infantil FANA.

8.Cada dos meses la responsable del buzón se reunirán para socializar la distinta información allí recopilada la informacion y la posible solución que han resuelto con respeto a (quejas reclamos, sugerencias y felicitación) QRSF y se presentarán las acciones tomadas.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FANA.