PROCEDIMIENTO APERTURA BUZON DE SUGERENCIA

OBJETIVO

Recepcionar los formatos de PQRSF depositadas en el buzón para su análisis y gestión de respuesta oportunamente generando planes de mejora.

ALCANCE

El procedimiento aplica para todas las PQRSF depositados y puestos en conocimiento por los usuarios haciendo uso del Buzón Institucional.

DEFINICIONES

Buzón: receptáculo instalado en el jardín infantil con una ranura por donde se depositan las cartas y papeles del correo.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correos electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.

Usuario: miembro de parte interesada del jardín infantil.

Usuario interno: empleados del jardín infantil.

Usuario externo: padres de familia y sus acompañantes, visitantes, organismos de inspección vigilancia y control.

Encuesta: mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el jardín infantil para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.

Satisfacción: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

Reclamo: manifestación de insatisfacción de un usuario conocedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.

Sugerencia: recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

Felicitaciones: evidencia de máxima satisfacción.

Inmediata: cuando no sobre pase los dos días después de presentada la petición.

Mediata: cuando no sobrepase los cinco días después de presentada la petición.

Posterior: cuando no sobrepase los seis días después de presentada la petición.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
No	**QUE**	**QUIEN**	**COMO**	**CUANDO**	**REGISTRO**
1	Apertura de Buzón.	Responsable del servicio, auxiliar administrativo, docente.	La responsable del servicio abre el buzón delante del auxiliar administrativo y docente.	El último día hábil del mes.	Acta Y Registro fotográfico.
2	Se realiza acta de cada apertura.	Responsable del servicio, auxiliar administrativo, docente.	Cada vez que se abre un buzón se hace el diligenciamiento del acta.	Cada vez que se apertura el buzón	Acta.
3	Clasificación de peticiones quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Responsable del servicio.	Se procederá a clasificar las PQRSF a fin de darles el trámite correspondiente.	Inmediato a la apertura y clasificación.	Acta.
4	Procedimiento de la PQRSF encontradas en el buzón.	Responsable del servicio.	Se realiza el procedimiento de trámite de PQRS encontradas en el buzón con la responsable el servicio para respectiva respuesta a usuario.	Una vez se haga oficio y acta sobre las PQRSF encontradas.	Oficio.
5	Elaboración de plan de mejoramiento.	Responsable del servicio.	Una vez analizadas las PQRS se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.	Una vez se realiza respuesta usuario.	Plan de mejoramiento.
6	Respuesta a usuario.	Responsable del servicio.	Se realiza respuesta a usuario una vez se allá hecho todo el proceso de trámite de PQRS, se llama a usuario para entrega de respuesta y firma de recibido.	Oficio de respuesta PQRS.	Copia de recibido de respuesta.

7	Respuesta a usuario.	Responsable del servicio.	Se realiza respuesta a usuario una vez se allá hecho todo el proceso de trámite de PQRS, cuando la queja es anónima se realizará la publicación de la respuesta en el jardín infantil para que esta sea pública.	Oficio de respuesta PQRS.	Copia de recibido de respuesta.

TEMA	FECHA	PARTICIPANTES
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	28 FEBRERO 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	30 MARZO 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	29 ABRIL 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	30 MAYO 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	30 JUNIO 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	29 JULIO 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	31 AGOSTO 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	30 SEPTIEMBRE 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	30 OCTUBRE 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	30 NOVIEMBRE 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	05 DICIEMBRE 2024	RESPONSABLE DEL SERVICIO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, DOCENTE.

Realizo: Mayra Alexandra Malagon Rubio- Responsable del Servicio.