MANUAL DE PROCEDIMIENTO USO BUZON DE SUGERENCIAS

2024

CONTENIDO **Pág.**

1. INTRODUCCION 3
2. OBJETIVOS 3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
4. ALCANCE 4
5. RESPONSABLE 4
6. DEFINICIONES Y AREVIATURAS 4
7. DESCRIPCION DEL PROCESO 5
8. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO 6
9. DOCUMENTOS GENERADOS 6
10. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO 7
11. DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO 8

1. INTRODUCCION

MANUAL SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS

Este Manual permite brindar toda la información relacionada al uso del buzón de Sugerencias que se encuentra instalado al ingreso del JARDIN INFANTIL C.C. PIEDRA VERDE, En el mismo se hace una descripción de conceptos, así como del rol que tendrá el responsable que haga la apertura correspondiente y los documentos que allí reposan.

El buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por el JARDIN INFANTIL C.C. PIEDRA VERDE para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que las familias y demás personal externo que puedan aportar al jardín a través de esta sencilla forma de diálogo.

2. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita atender y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones de las familias y demás personal externo al jardín; para propiciar y elevar la calidad del servicio, mediante un trato digno y en un ambiente de respeto, equidad. transparencia. Es necesario tener siempre presente la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a las familias niños, niñas, talento humano y personal externo al JARDIN INFANTIL C.C. PIEDRA VERDE

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de las familias, talento humano y personal externo, esto para consolidar y enriquecer la calidad del servicio ofrecido por el JARDIN INFANTIL C.C PIEDRA VERDE.

Promover permanentemente en todo el talento humano actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Dar seguimiento y control cada mes, a la información de las acciones establecidas para dar eficiencia en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias,

presentadas por la comunidad en el buzón de sugerencias del JARDIN INFANTIL C.C. PIEDRA VERDE

4. ALCANCE

Inicia con la apertura del buzón de sugerencias el último día hábil de cada mes, por parte de las personas encargadas, terminando con el traslado de los respectivos documentos a la responsable del servicio quien es la encargada de generar las debidas respuestas.

5. RESPONSABLES

Los responsables de la apertura, conteo, acta, y respuesta serán: la profesional responsable del servicio, auxiliar administrativo, profesional en atención a la primera infancia, padre de familia, guarda de seguridad y a quien corresponda dar seguimiento, respuesta y solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas.

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato; relacionado con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pero no tienen el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

QUEJA: Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SOLICITUD: Es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.

SUGERENCIA: Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación

FELICITACION: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

SOLUCION: Resolver el problema.

IMPROCEDENCIA: Falta de conformidad.

7. DESCRIPCION DEL PROCESO

a- Emisión de Petición o sugerencia:

La Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, Denuncia o Felicitación deberá ser por escrito y colocada en el buzón de sugerencia físico, utilizando para ello el formato que se encuentra en la oficina de la Responsable del servicio.

b- Apertura de buzón de sugerencia físico:

El buzón de sugerencia físico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones será abierto el último día hábil del mes por la profesional responsable, un auxiliar administrativo, una profesional en atención a la primera infancia, un padre de familia y la guarda de seguridad, quienes levantarán el acta, harán el conteo y la relación de lo encontrado.

c- Clasificación o determinación de los documentos:

La profesional responsable de abrir el buzón de sugerencias clasificara y analizara los documentos, los designara al área correspondiente después de ser registrado y realizara el acta correspondiente en el formato FOR-GD-002 (FORMATO DE ACTA DE LA SIDS)

d- Determinación de las acciones:

El área encargada recibe la Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncia, las cuales son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar, corregir o solucionar.

e- Tiempo de respuesta:

La respuesta al peticionario no debe de exceder más de 8 días hábiles después de la apertura del buzón.

f- Notificación:

Se entregará respuesta a la familia o ciudadano de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, por escrito.

g- Difusión de las felicitaciones:

Las felicitaciones que allí se encuentren serán socializadas al talento humano correspondiente al JARDIN INFANTIL C.C. PIEDRA VERDE o a quien corresponda.

8. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite el conocimiento de las Petición, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que las familias y personal externo emitan, así mismo la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo del JARDIN INFANTIL C.C. PIEDRA VERDE..

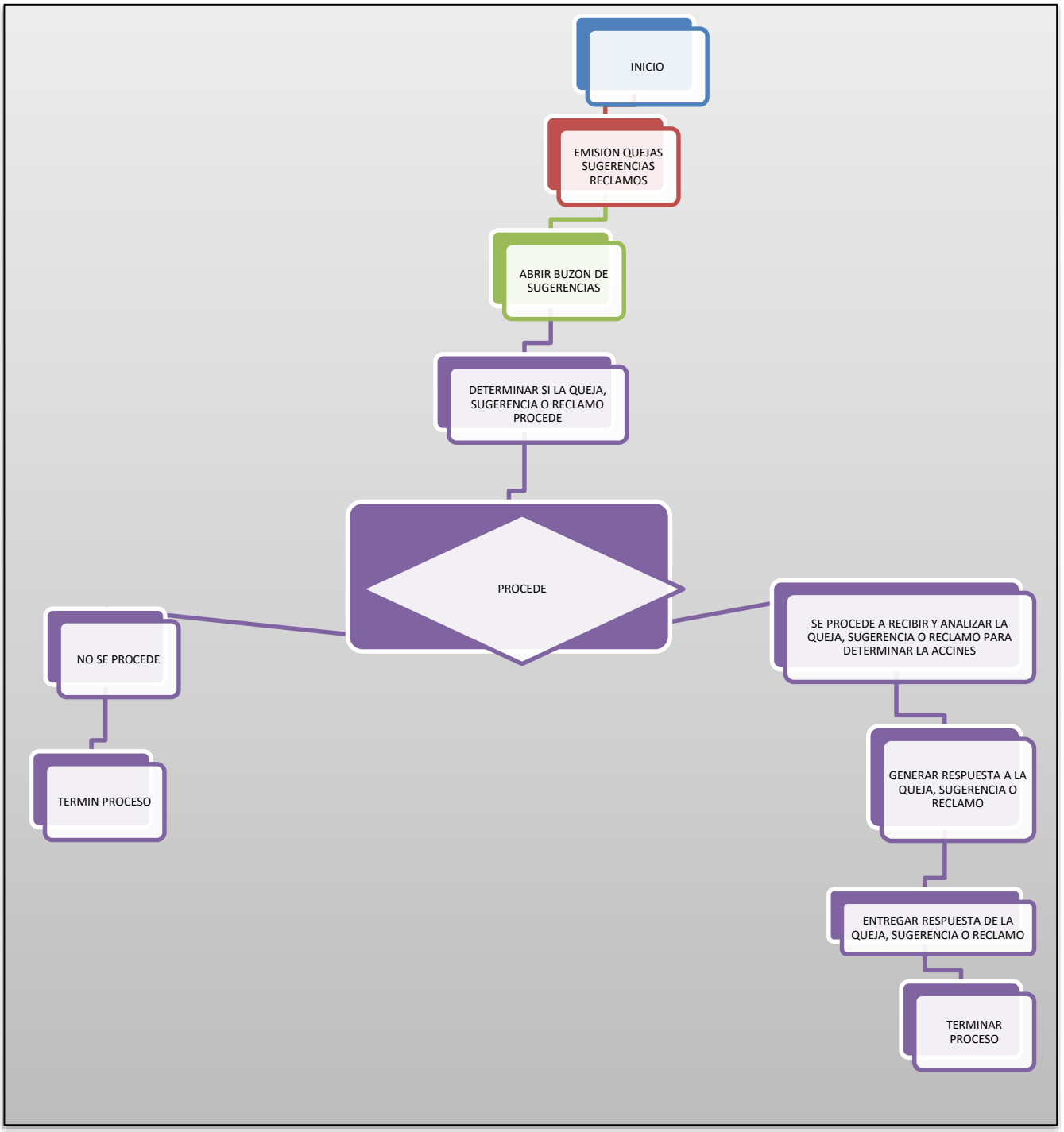
9. DOCUMENTOS GENERADOS

Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitaciones.

Acta de apertura, seguimiento y control de buzón de sugerencia

Documentos de respuesta

10. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



11. DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1- Emisión de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.	-Emitir su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, cuando consideren que sus servicios no se están cumpliendo o en el caso de Sugerencia que contribuya a la mejora. -Escribir su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitaciones, utilizando para ello el formato que aparece al lado del buzón de sugerencia.	Familias Personal externo
2- Apertura buzón de sugerencia	-Abrir el buzón de sugerencia P.Q.R.S.D.F. -se levantará acta, se hará el conteo y la relación de lo encontrado.	Responsable del momento
3- Clasificación o determinación de los documentos	-Analizar y determinar si la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia procede. -Designación área o dependencia correspondiente.	Responsable del momento
4- Procede	- Procede o no procede la Petición o Sugerencia.	Responsable del momento

5- Determinar acciones	-Recibe y analiza las Peticione, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar o realizar. -Aplica procedimiento para soluciones o acciones correctivas.	Área correspondiente
6- Recibe resultado por escrito	-Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y atención a su sugerencia. -Término	Familias Personal externo
7- Difusión de las felicitaciones	Se difunde las felicitaciones encontradas en el buzón de sugerencia, para el destinatario correspondiente.	Responsable del momento
8-Termino		