ASOCIACION GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ANALISIS, EMISION DE RESPUESTAS A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

JARDIN INFANTIL CARACOLI

2024

INTRODUCCION

Las familias de los usuarios o comunidad podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del servicio que presta el jardín Infantil caracolí, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos que requiere el documento:

RECEPCIÓN

Las familias y ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al JARDIN INFANTIL CARACOLI a través de los siguientes correos electrónicos jardincaracoli2021@gmail.com o al jcaracoli@hotmail.com.

El cual se dará respuesta según la necesidad que este lo requiera.

ANALISIS

El jardín una vez reciba la solicitud que requiera el peticionario, analizará por medio de una reunión en la cual todo el talento humano estará presente y se dará respuesta en el momento que lo requiera, este análisis se hará según la petición.

EMISIÓN DE RESPUESTAS:

La respuesta se dará según la petición y en los tiempos estipulados para cada uno.

Para lo cual se puede evidenciar en cada petición.

PETICIÓN

*Requisitos para presentar una **PETICIÓN***

La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.

Presentar un **Derecho de Petición** no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición

- (10) días peticiones de información
- (15) días peticiones generales
- (30) días peticiones de consulta

QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

*Requisitos para presentar una **QUEJA***

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono del contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. El jardín no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja: (15) días

RECLAMO

Es todo 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.

*Requisitos para presentar un **RECLAMO***

El reclamo deberá contener, por lo menos:

Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo: (15) días.

SUGERENCIAS

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional.
Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas)

Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con su usuario y clave y realizar el respetivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia: (15) días.

FELICITACIONES:

Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

BUZON DE SUGERENCIAS:

El buzón de sugerencias se Abrirá el Primer día hábil del mes; al siguiente mes Solo se hará la socialización a las familias y al talento humano.