HOGAR INFANTIL GERONA ARCOIRIS DE AMOR

PROTOCOLO PARA EL PROCEDIMIENTO GENERAL DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

INTRODUCCION

Entre las funciones que tiene el HI Gerona Arcoíris de Amor, se encuentra la mejora continua de sus servicios a los beneficiaros, niños, niñas y sus familias. Una oportunidad para la mejora se canaliza a través de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que hacen llegar los usuarios del servicio de la comunidad.

Mediante la implantación del Procedimiento General de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, se plantea ofrecer un servicio cada día más eficaz y estimulante que magnifique la Atención Integral y el Sano Desarrollo de los niños y niñas usuarios. Además, pretende integrar, definir y mejorar las tareas a desarrollar por el HI, para brindar un óptimo servicio.

OBJETIVO

Definir el procedimiento que tiene como objeto el procesamiento de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que consignen los usuarios y/o Beneficiarios del HI Gerona Arcoíris de Amor, para propiciar estrategias y planes de mejoramiento orientado a buscar la excelencia en la prestación del servicio en educación Inicial.

DEFINICIONES

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona o su representante con respecto a la conducta o actuar de un Colaborador o de varios Colaboradores.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios.

Derecho de Petición: Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Comentario Positivo o Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un Colaborador del Talento Humano o la Entidad Administradora.

PROCEDIMIENTO GENERAL

1. ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS

Las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones podrán referirse a cualquiera de las actividades y/o áreas ofrecidas por los servicios del HI Gerona Arcoiris de Amor; pueden ser realizadas por padres, madres, familiares, acudientes y miembros de la comunidad que tengan acceso al programa.

2. RESPONSABLES DEL PROCESO

De acuerdo a lo establecido por el Centro de desarrollo Infantil los Colores, serán el Área Psicosocial, el Coordinador y la Representante Legal los responsables de la coordinación y el seguimiento del sistema, quienes se encargarán de gestionar los planes de mejoramiento para que se dé respuesta oportuna a cada una de las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los usuarios consignen.

3. ALCANCE

1. Inicia con el diligenciamiento del formato de sugerencias, en el que el usuario indicará si es una queja, reclamo, sugerencia, felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias del HI. Se dispondrá un formato al lado del buzón disponible en la entrada principal del HI. A continuación se encuentra el formato:

Hogar Infantil Gerona Arcoiris de Amor

FORMATO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

FECHA:_____

Marque x en la opción que va a describir:

Sugerencia: _____ Reclamo: _____

Queja: _____ Felicitación: _____

Nombre de quien realiza la observación:_____

Nombre del niño o niña Beneficiario: _____

Nivel: _____

Teléfonos de Contacto: _____

Correo Electronico: _____

Observación:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma de quien realiza la observación

2. Posteriormente se revisará Mensualmente por parte del Área Psicosocial el Buzón de Sugerencias dispuesto en la entrada del HI con el fin de identificar qué tipo de reclamación es, para tomar las acciones que se requieran de acuerdo a la importancia; en cuanto a esto, se establece que la revisión del Correo electrónico

se realizará a diario, con el fin de dar alcance oportuno a las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/u otro comentario que remitan los usuarios. Se tiene en cuenta un tiempo de Doce (12) días Hábiles para dar respuesta a cada uno de los usuarios que hayan comenzado con el proceso.

4. NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO

- Al buzón se podrá acceder directamente en la caja dispuesta a la entrada del HI
- Las sugerencias podrán ser emitidas a título personal o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto.
- Para poder formular una queja, reclamo, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el formato correspondiente.
- Par la tramitación de sugerencias o felicitaciones el usuario podrá solicitar que su tramitación se realice de forma anónima.
- Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros del HI. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
- El HI Gerona Arcoíris de Amor, a través del Área Psicosocial y la Coordinación, podrá ponerse en contacto con el remitente en caso de duda para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, sugerencia o felicitación.
- Verificar que la información recogida sea confiable y veraz.
- Verificar que las actividades propuestas, se encaminen a mejorar la prestación del servicio, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios.

NOTA: Con el fin de mitigar los efectos del COVID-19 sobre la salud y dando continuidad a los lineamientos emitidos durante la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, el HI Gerona Arcoíris de Amor da a conocer a las familias usuarias y comunidad en general el procedimiento de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones por medio de un volante informativo y QR el cual indicará el paso a paso a seguir para dar cumplimiento a la retroalimentación de acciones emitidas durante la emergencia por la UDS en la atención a primera infancia. Este proceso, se llevará a cabo a través de medios electrónicos o por medio de contacto telefónico, promoviendo en mayor medida el distanciamiento social y el cuidado en casa que rige en la actualidad.

HOGAR INFANTIL GERONA ARCOIRIS DE AMOR

