

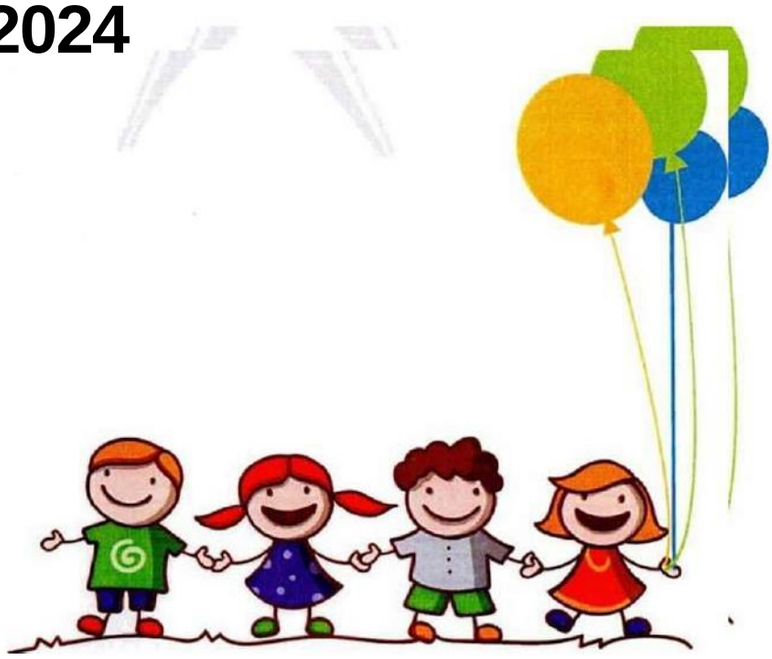
PROTOCOLO PARA LA RECEPCION Y GESTION INTERNA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS

ndación social lucas

.083-0

JARDIN INFANTIL AVESOL

2024



Calle 36 i Sur# 1-49 /Bogota
TEL 3143052214 /3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

El jardín infantil AVESOL cuenta con un protocolo sobre el uso del buzón de sugerencias el cual es un recurso de comunicación utilizado por la unidad operativa para dar voz a las distintas ideas de mejora, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, puedan aportar al jardín a través de esta sencilla forma de dialogo.



1. **OBJETIVO**:

Garantizar la atención oportuna de las sugerencias, quejas y/o reclamos que realicen los usuarios de la unidad operativa; jardín AVESOL, de la localidad de san Cristóbal, barrio Atenas, calle 36 i sur # 1-49 este, definiendo los lineamientos y condiciones para la apertura del buzón, con el fin de revisar, analizar y dar respuesta oportuna a todo lo entregado dentro del buzón.



2. **ALCANCE:**

El procedimiento aplica para todas las PQRS diligenciadas y puestas en conocimiento por el usuario dentro de la unidad operativa y haciendo uso del Buzón institucional.



3. **RESPONSABLES:**

Responsable del servicio: Alejandra Rubio.



4. **TERMINOLOGÍA:**

4.1 Buzón: receptáculo instalado en un punto estratégico de la instalación, con una puerta y ranura por donde ingresan los registros de PQRS, diligenciados por el usuario.

4.2 PQR: peticiones, quejas y reclamos toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónico, correspondencia directa o buzones de sugerencias.

4.3 PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

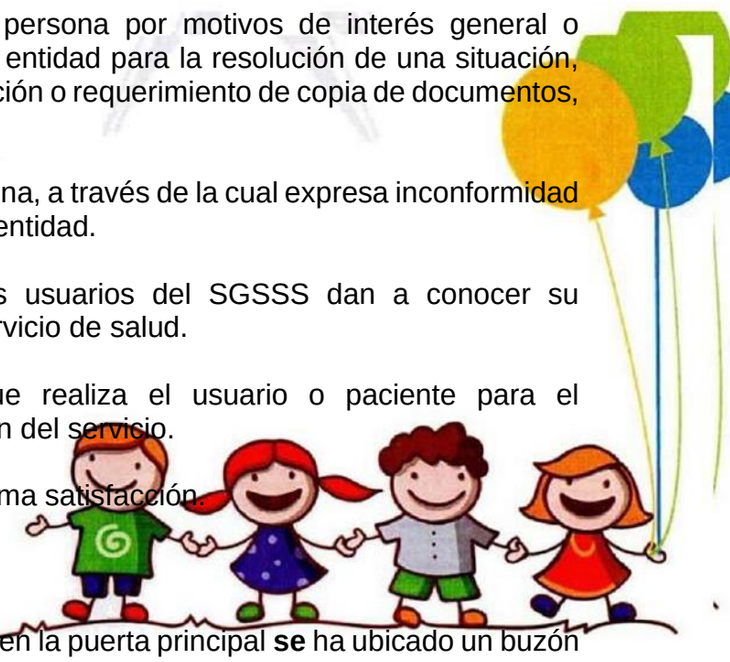
4.4 Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

4.5 Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un colaborador de la entidad.

4.6 Reclamo: A través del cual los usuarios del SGSSS dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.

4.7 Sugerencia: recomendación que realiza el usuario o paciente para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

4.8 Felicitaciones: evidencia de máxima satisfacción.



Calle 36 Sur # 1-49 este
TEL 3143052214 /3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

CONDICIONES GENERALES:

1. En las instalaciones del jardín y en la puerta principal **se** ha ubicado un buzón de sugerencia, como punto estratégico para que el usuario deposite su PQRS en forma adecuada y oportuna.

2. Todos los fines de mes se realizará la apertura del buzón de sugerencias, con el fin de dar respuesta oportuna y según los periodos establecidos, donde se invitan a dos padres de familia para que acompañen dicha apertura donde se tomara un registro fotográfico, el cual quedara como soporte en el acta de apertura.



3. En caso de que no se visualice PQRFS en el buzón de sugerencia de igual manera se deberá dejar acta, con registro fotográfico del mismo.



4. Toda la información encontrada en el buzón se registrará en el formato acta de apertura de buzón de sugerencias. Estos formatos son archivados en una carpeta especial para el formato de acta de PQRS.

5. Para dar respuesta a los PQRS se creó una matriz de seguimiento y control en la cual se registran las manifestaciones que los usuarios dejan en los buzones de sugerencias, esta contiene 8 columnas que se distribuyen de la siguiente manera:



6.

NUMERO DE RADICADO: (el cual empieza con 001 y el año)	
FECHA DEL PQRS	
CLASIFICACION: (petición, queja, reclamo, felicitación)	
DESCRIPCION DE LA MANIFESTACION	
NOMBRE DEL USUARIO	
NUMERO DE DOCUMENTO	
TELEFONO	
FECHA DE RESPUESTA	



7. Una vez realizada la apertura del buzón de sugerencias y registrada la información en el acta respectiva, se informa a la responsable del servicio de la unidad operativa, para dar respuesta asertiva y dentro de los términos establecidos.

8. Una vez identificada el área, personal o proceso implicado en el PQRS presentado por el usuario, se solicitará por medio de correo electrónico los descargos correspondientes, el tiempo establecido para la devolución de dicha información con la justificación y/o argumentos correspondientes.



Calle 36 i Sur#1-49 /Bogota
TEL 3143052914 /3112
fundacastilloaves

9. En aquellos casos en que se presente felicitaciones por parte del usuario, se proyectara un oficio firmado por la responsable del servicio y se le entrega al área o funcionario indicado para su respectivo reconocimiento.

10. Si una PQRS es anónima, la respuesta se publicará en la cartelera principal. También en aquellos casos cuyos usuarios no registraron el número de teléfono o correo electrónico y no fue posible su localización, por un término de cinco días a partir de la fecha de publicación.

11. El buzón de Sugerencias debe estar asegurado con llave, bajo la responsabilidad del responsable del servicio.

12. Se cuenta con un cronograma para la apertura del buzón:

CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

FECHA	TEMA	ENCARGADA	EVIDENCIA
30 DE MAYO 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
28 DE JUNIO 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
30 DE JULIO 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
29 DE AGOSTO 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
27 DE SEPTIEMBRE 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
29 DE OCTUBRE 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
28 DE NOVIEMBRE 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS
5 DE DICIEMBRE 2024	APERTURA BUZON	RESPONSABLE DEL SERVICIO: ALEJANDRA RUBIO DOCENTE: ELENA CACERES	ACTA FOTOS

Calle 36 i Sur#1-49 /Bogota
TEL 3143052214 /3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com