PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y EMISIÓN DE RESPUESTAS A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL JARDÍN INFANTIL COFINANCIADO VILLA MARY

OBJETIVO

Conocer las apreciaciones opiniones, sugerencias, quejas, peticiones, reclamos porparte de las madres, padres de familia, acudientes cuidadores de las niñas y niños participantes del servicio del jardín infantil, referente al servicio que se presta en la unidad operativa.

ALCANCE

El presente protocolo está enfocado a la evaluación por parte de las familias participantes del servicio del jardín Infantil, lo cual permite fortalecer las buenas prácticas de la prestación del servicio a las niñas, niños, familias y comunidad en general.

DESARROLLO

- El buzón debe estar en un lugar visible y de fácil acceso, a su vez el guarda de seguridad debe supervisar diariamente la disponibilidad de bolígrafo y formatos.
- La apertura del buzón debe obedecer a una actividad que se realizará cada mes, según el cronograma.
- El buzón debe abrirlo la responsable del servicio en presencia de 5 madres, padres de familia, cuidadores y/o acudientes, una persona de alimentos una persona de aseo, una profesional, auxiliar de atención a la primera infancia y guarda de seguridad, según cronograma de este.
- Una vez realizada la apertura, se realiza el acta de apertura de buzón y se procede a contabilizar las quejas, peticiones, reclamos, sugerencia o felicitaciones. Esta acta debe ser firmada por las personas que estuvieron presentes en la apertura de este.
- Posteriormente a la apertura del buzón la responsable del servicio socializará al todo el equipo del talento humano la información encontrada en este.

- Si en la apertura del buzón se encontró alguna queja, petición, sugerencia, reclamo para algún integrante en específico del talento humano, la responsable del servicio dialogará con esa persona, y dará respuesta por escrito a dicha situación, iniciando procedimientos correctivos, o si es para todo el equipo la responsable del servicio en reunión grupal socializará los procedimientos correctivos a seguir.
- La responsable del servicio en compañía de la auxiliar administrativa realizará seguimiento al personal del talento humano de quienes se llegase a tener una sugerencia, petición, queja, reclamo, según sea el caso.
- Cuando las quejas, reclamos, peticiones, sugerencias son para la parte administrativa del servicio, la responsable del servicio en compañía de la auxiliar administrativa y representante legal de la asociación, serán los responsables de dar respuesta por escrito a dichos sucesos.
- La llave del buzón estará en custodia en la oficina de coordinación.
- Es importante e indispensable que las madres, padres de familia, acudientes y/o cuidadores se sientan satisfechos, escuchados y con la seguridad de que su petición, queja o sugerencia será tenida en cuenta o solucionada.
- Es importante tener en cuenta que una queja o sugerencia puede en algunos casos informar la ocurrencia de hechos inadecuados, que si son riesgos de la prestación del servicio y no se corrigen a tiempo, pueden generar eventos adversos o daños no intencionales a las y los participantes del servicio, que debemos evitar.
- Cuando se presenta un **PQRS ANÓNIMO** se convoca al Representante Legal de la asociación y los entes administrativos de la misma para la socialización, lectura y respuesta de la misma (En caso de presentar reporte se activarán las rutas establecidas para tal fin)

RESPONSABLES

Responsable del servicio, auxiliar administrativo, guarda de seguridad.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Buzón: receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo

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

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

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

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona, de exigir, reivindicar o demandar a 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.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable dentro de los procesos, ya sea a sus funcionarios o a la prestación de los servicios.