PROTOCOLO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES CDI FUNDACIÓN SOLIDARIDAD POR COLOMBIA (PQRSF) 2025

1. OBJETIVO

Definir los criterios para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas por los padres de familia, el personal de talento humano y los usuarios en general del servicio que presta el CDI Fundación Solidaridad por Colombia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos desarrollados en el interior del CDI Fundación Solidaridad por Colombia. Comienza con la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y finaliza con la adecuada atención y solución de la misma.

3. DEFINICIONES

PETICIÓN: Solicitud presentada por una parte interesada para obtener información o realizar una consulta sobre una inquietud o necesidad de interés general o particular. Está enmarcada en el derecho de petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, que establece un procedimiento especial e independiente. Las peticiones deben resolverse en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir, dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

QUEJA: Manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de algún interesado del CDI Fundación Solidaridad por Colombia respecto a los servicios prestados o la conducta de algún colaborador.

RECLAMO: Exigencia presentada por una parte interesada ante la ausencia, irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio del CDI Fundación Solidaridad por Colombia.

SUGERENCIA: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de los servicios del CDI Fundación Solidaridad por Colombia.

FELICITACIÓN: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con algún servicio prestado por el CDI Fundación Solidaridad por Colombia.

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

4. GENERALIDADES

Las PQRSF podrán ser presentadas a través de los siguientes medios: personal buzón físico o enlace (formulario Google Forms),

- ✓ Las PQRSF pueden ser presentadas por cualquiera de las partes interesadas.
- ✓ La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente.

- ✓ Las PQRSF que se presenten de manera anónima se recibirán y se les dará el trámite respectivo, dando respuesta de forma pública, utilizando mecanismos o espacios apropiados para que la información sea divulgada.

- ✓ La ***matriz de Seguimiento y Control de PQRSF*** será diligencia por la coordinadora, para su revisión y aprobación. Las PQRS se deben manejar con discreción en caso que pueda perjudicar a algún colaborador.

- ✓ Mensualmente se dará respuesta a las PQRSF, salvo excepciones debidamente justificadas en donde la misma será resuelta en un menor plazo y previas las aclaraciones que estime oportuno obtener del solicitante, se le informará a éste de las actuaciones realizadas y las medidas que se tomaron al respecto.

- ✓ El equipo administrativo será responsable de la apertura de los buzones de padres de familia y talento humano, se contará con la veeduría del comité de control social.

- ✓ Si el plan de acción para dar respuesta a una queja no es eficaz y se genera nuevamente la queja, la coordinadora del CDI generará una acción correctiva.

Tratamiento de peticiones

