# PROCEDIMIENTO DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES




## VILLA DEL CAMBIS 3
## 2025

## 1. OBJETIVO

Gestionar las Peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los programas y modalidades adscritas a los contratos con el ICBF, iniciando desde la recepción de la Peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones hasta el cierre de la misma.

## 3. RESPONSABLE

Docente, auxiliar pedagógica o madre comunitaria de cada unidad de atención.

## 4. DEFINCIONES

LA PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJA: Es la denuncia respecto a conductas irregulares cometidas por: empleados, particulares a quienes se les ha adjudicado la prestación de un servicio, Beneficiarios vinculados a los diversos programas que ofrece la organización.

RECLAMO: Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación de cualquier servicio.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio.

FELICITACION: Reconocimiento que se realiza por satisfacción de un trabajo realizado o logro conseguido

TÉRMINOS DE RESPUESTA: La respuesta o avance de su inquietud, será resuelta en los días hábiles establecidos según el tipo de recepción.

## 5. CONTENIDOS

## Generalidades

Este procedimiento aplica para las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas por los clientes internos y externos. Cada unidad dispone del siguiente medio para que presenten las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones:

El buzón, ubicado en el área de visible, a la entrada de las unidades u oficinas, utilizando el formato para quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Este buzón debe ser abierto de manera mensual por la persona responsable de la unidad u oficina, evidenciando el proceso mediante acta.

El tiempo de respuesta se dará de la siguiente forma:

| TIPO DE PETICION | TIEMPO DE RESPUESTA | MEDIO |
|---|---|---|
| Petición | 15 días Hábiles | Físico o digital |
| Queja | 5 días Hábiles | Físico o digital |
| Reclamo | 5 días Hábiles | Físico o digital |
| Felicitaciones | 1 días Hábiles | Físico o digital |

## Procedimiento

| ÍTEM | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recepción | Recepción de la Peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones serán presentados por escrito y se depositara en el buzón establecido en cada unidad u oficina.<br><br>Para interponer la Peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones el usuario, solicitara el formato y lo diligenciara y los depositara en el buzón | Responsable de la unidad | |
| 2 | Apertura del buzón | El último día de cada mes, se abrirá el buzón y se levantará acta con presencia de un represéntate de los comités de control social de la unidad de atención. | Responsable de la unidad<br><br>Represéntate de los beneficiarios | Acta |
| 3 | Clasificación y Contabilización de formatos | Se procederá a contar los formatos y a clasificarlos para establecer el correspondiente tramite | | Formato de seguimiento a Peticiones, quejas, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | reclamos o felicitaciones<br><br>Acta |
| 4 | Análisis y tiempo de respuesta | Dependiendo del tipo, y si alguna Petición, queja o reclamo afecta directamente la prestación del servicio se procederá pasarla a la coordinadora para que a su vez sea informada a la gerencia y se establezca una Acción Correctiva desde la Alta Dirección.<br><br>Si las Peticiones, quejas o reclamos no afectan la prestación del servicio se procederá a elaborar una acción de mejora o plan de mejoramiento (si son varias).<br><br>Una vez establecida la acción de mejora o correctiva se procederá a comunicarle mediante oficio al usuario. | | Plan de mejoramiento o acción de mejora<br><br>Formato Servicio no conforme<br><br>Acción de mejora<br><br>Oficio de respuesta al usuario |
| 5 | Seguimiento | A las acciones de mejora, planes de mejoramiento o acciones correctivas se le realizara seguimiento, verificando el cierre de cada una de las acciones. | | Formato Servicio no conforme<br><br>Plan de mejoramiento o Acción de mejora |

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**
Formato para PQRSF
Formato de acta de apertura de buzón de PQRSF
Formato de seguimiento a PQRSF recibidos.