PROCEDIMIENTO DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES



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 contrato 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. 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 ultimo día de cada mes, se abrirá el buzón y se levantara acta con presencia de un represéntate de los comités de control social de la unidad de atención.	Responsable de la unidad 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 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. 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). Una vez establecida la acción de mejora o correctiva se procederá a comunicarle mediante oficio al usuario.		Plan de mejoramiento o acción de mejora Formato Servicio no conforme Acción de mejora 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 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.