PROCEDIMIENTO PQR

FECHA DE ELABORACIÓN:	CODIGO:	VERSIÓN: 001	Página: **1** de **3**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios y elaborar los planes de mejoramiento que sean necesarios

ALCANCE: Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud por parte del usuario y termina con la ejecución de los planes de mejoramiento a que haya lugar después de la evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los responsables del sistema

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Presentar la sugerencia queja, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud de información.	El usuario presenta su queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a través de alguno de los mecanismos del Sistema.(correo celestinfreinetsederincon@gmail.com o buzón) Si se realiza Por medio del correo el asunto debe ser PQRS.	Usuario	Archivo Digital Escrito
2	Apertura de buzón	La Responsable del servicio y profesional en atención a la primera infancia, realizan apertura al Buzón una vez al mes, con la participación de dos ´padres de familia.	Responsable del servicio. profesional en primera infancia,	Archivo Digital Escrito
3	Procedimiento al momento de la apertura.	La Responsable del servicio y la profesional en primera infancia, toman evidencia de la apertura del Buzón en presencia de los padres de familia, dejando en acta la hora y fecha, registro fotográfico de los formatos diligenciados por los padres de familia participantes.	Responsable del servicio. profesional en la primera infancia,	

4	Análisis de cada uno de los formatos PQRS.	La Responsable del servicio y la profesional en atención a la primera infancia realizan lectura de cada uno de los PQRS, depositados en el buzón o en el correo, para determinar las acciones a seguir, según lo encontrado en el análisis.	Responsable del servicio profesional en atención a la primera infancia,	Archivo digital Oficio
5	Proceder a dar respuesta al PQRS.	La Responsable del servicio y la profesional en atención a la primera infancia, procede a dar respuesta de una manera concisa y correcta, si no se tiene la respuesta de manera rápida, al menos se le debe hacer saber al usuario que tiene su atención y que próximamente se le solucionará el inconveniente.	Responsable del servicio. Auxiliar administrativa.	
6	Insistir a la dependencia responsable de la atención de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	Las reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representante o apoderado, por escrito, telefónicao verbalmente. Las respuestas, por su parte, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor)y el Decreto 1074 del 2015, deberán proporcionarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, **deben ser escritas y suministrar las razones porlas cuales se decide en tal sentido y con las pruebas que sean sustento para ello**. Teniendo en cuenta la información que le antecede se citara a la familias o responsable del PQRS, a dar respuesta y se deja por acta y evidencia fotográfica.	Responsable del servicio. Componente Talento Humano	Archivo digital Oficio
7	Realizar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar	Después de recibir la notificación y dar respuesta a los padres de familia, se procederá a investigar el cumplimiento de términos y determinar si existen motivos para realizar las acciones disciplinarias pertinentes.	Responsable del servicio Componente Talento Humano Recursos Humanos	Oficios

8	Asignar Responsabilidades	La Responsable del servicio debe remitir el caso al área encargada, si no se le soluciona en la primera instancia, remitiendo por medio de correo y suministrando el procedimiento realizado.	Responsable del servicio. Recursos Humanos	Archivo digital o físico

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
1	12/05/2024			Fundación Celestin Freinet