PROCEDIMIENTO INTERNO DEL SISTEMA DE LAS PQRSD

JARDIN INFANTIL COFINANCIADO PEPITOS

FECHA DE EMISION MAYO 2024

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 1

DESCRIPCIÓN 3

OBJETIVOS 3

RESPONSABLES 4

PASOS DEL PROCESO 4

FLUJOGRAMA 6

INTRODUCCION

Este documento tiene como finalidad garantizar que el jardín infantil Pepitos atienda las necesidades de los padres, acudiente y/o cuidadores al momento de instauran una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia y sean recibidas, procesadas y atendidas de manera eficiente y efectiva.

Esto ayudara al jardín infantil a mantener una comunicación abierta y transparente con las familias, acudientes y cuidadores. Demostrar un compromiso con su satisfacción y confianza.

Además, el sistema PQRSD debe fomentar la participación activa de los padres, acudientes y cuidadores en la mejora continua del jardín infantil. Se deben valorar las sugerencias y comentarios para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

Asimismo, con estos procesos se quiere garantizar la calidad de la prestación del servicio del jardín infantil y el bienestar integral de los niños y niñas que asisten; donde se asegure que las actividades, los recursos y el entorno sean adecuados para el desarrollo y el aprendizaje de los niños y niñas.

Los niveles de servicio tendrán un tiempo de respuesta según su urgencia y prioridad

5 días para las PQRSD que se pueden resolver en primera instancia.

10 días para las PQRSD que necesiten intervenciones y/o apoyo de otros actores del proceso.

DESCRIPCIÓN

El sistema PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia). Proporciona una fuente invaluable de información sobre las necesidades, expectativas y experiencias de las familias que tienen a sus hijos e hijas asistiendo al jardín infantil; igualmente, el jardín infantil al atender diligentemente las solicitudes y preocupaciones de los usuarios, demuestra un compromiso con la calidad y la satisfacción de las familias, lo que contribuye a cumplir y superar las expectativas de estos.

Estas retroalimentaciones permitirán al jardín infantil identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento continuo; además la atención oportuna y efectiva a las solicitudes y problemas de los usuarios, fortalece la confianza en la organización y promueve la lealtad de los participantes, quienes se sienten valorados y escuchados.

Todas las PQRSD deben ser reportadas en el formato establecido para dicho fin.

OBJETIVOS

Garantizar el bienestar de los niño y niñas, la satisfacción de los padres, cuidadores o acudientes, y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Asegurar que cualquier situación o preocupación relacionada con la seguridad y el bienestar de los niños y las niñas sea abordada de manera prioritaria y efectiva.

Proporcionar un canal efectivo para que los padres, acudientes y cuidadores expresen sus preocupaciones, realicen solicitudes de información, presenten quejas o brinden sugerencias relacionadas con el cuidado y la formación de sus hijos e hijas en el jardín infantil.

Establecer un proceso claro y transparente para la gestión de conflictos, quejas y reclamos, asegurando que se aborden de manera oportuna y que se busquen soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.

Fomentar la participación activa de los padres, acudientes, cuidadores, talento humano y profesionales de apoyo en la mejora continua del jardín infantil, valorando sus sugerencias y comentarios como elementos clave para el crecimiento y desarrollo de la institución.

RESPONSABLES

En la responsabilidad de los procesos de las PQRSD de una institución como un jardín infantil, pueden involucrarse varios actores para garantizar una gestión efectiva y satisfactoria de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En nuestra institución contamos con:

Administrativo responsable de la unidad operativa

Diana Marcela Rubio Castaño

Docente

Martha Jeannethe García Quintero

Padre de Familia

Representante de las familias del Jardín Pepitos

Profesional de apoyo

Psicóloga de SDIS

PASO DEL PROCESO

Pasos que forman parte del proceso para gestionar la PQRSD

- **La Recepción de la solicitud:** Los padres, acudientes o cuidadores pueden presentar sus solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de diferentes canales, como por teléfono, correo electrónico o escrito para dejar en el buzón o personalmente en el jardín. Estas también pueden ser de carácter anónimo.

- **Registro y clasificación:** el personal designado deberá registrar detalladamente cada solicitud en un sistema o planilla de seguimiento; luego la clasificará según su naturaleza peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y se asignará un numero de seguimiento para su identificación.

- **Evaluación inicial:** La persona encargada determinara su urgencia y prioridad y reportara a la responsable de la Unidad Operativa.

- **Asignación del responsable:** La persona responsable de la Unidad operativa, evalúa y asigna responsable de la resolución de la PQRSD.

- **Dar solución a la PQRSD:** La persona responsable de la resolución investiga la solicitud, recopila la información y resuelve solicitud.

- **Involucrar otros actores del proceso:** Si no es posible dar solución desde el responsable de la solicitud, se hace necesario involucrar o apoyarse con los otros miembros o encargados del proceso para dar solución y respuesta a la PQRSD.

- **Comunicar:** Durante todo el proceso será importante mantener a la persona que instauro el PQRSD informado del avance del proceso y cuál es la o las posibles soluciones incluso del cierre de la misma. Si esta fue ingresada con carácter anónimo, se debe publicar en la cartelera general y para conocimiento de todo el público habitual.

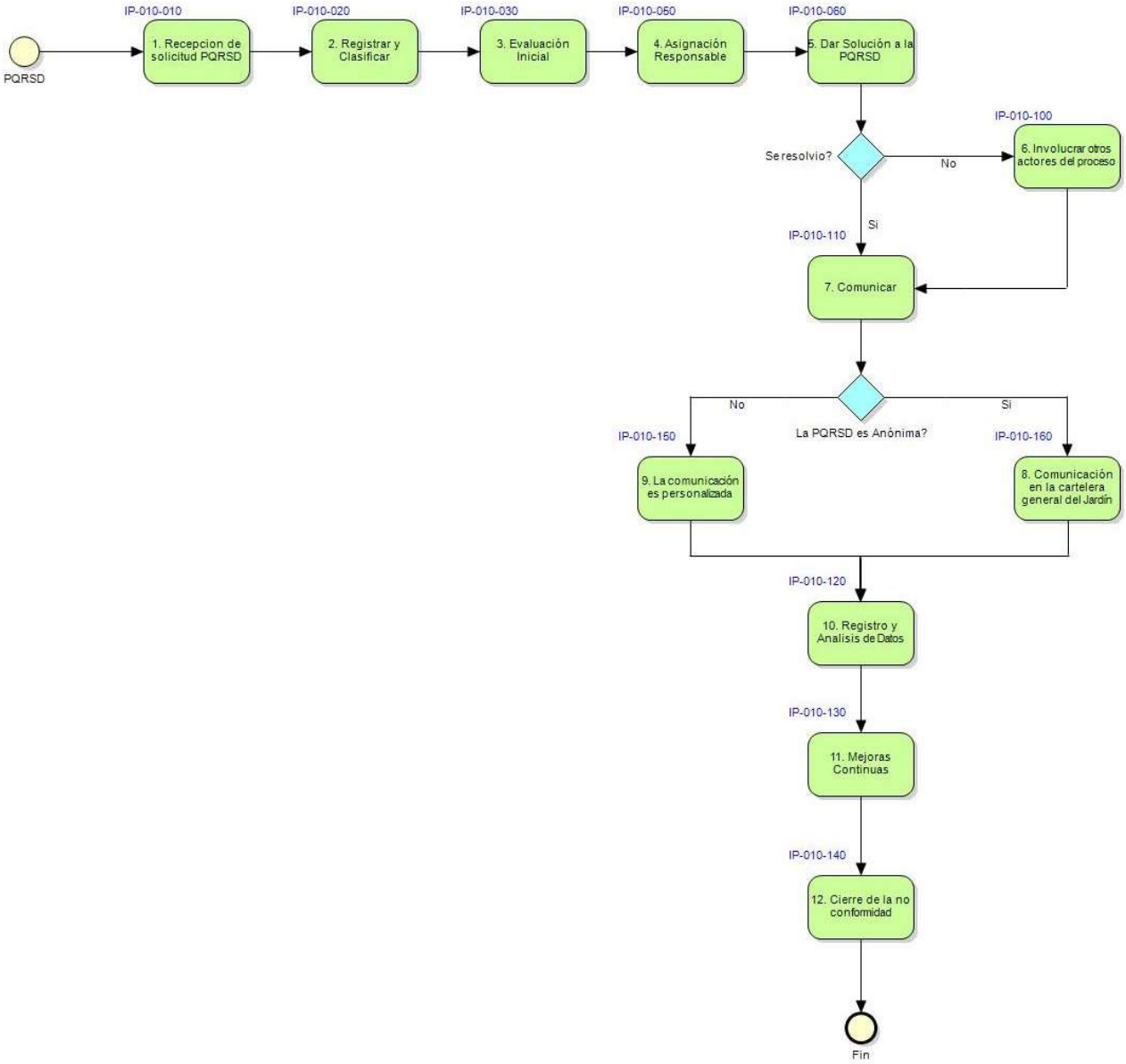
- **Registro y análisis de datos:** Registrar y Analizar los datos, recopilarlos para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar el proceso de gestión de PQRSD.

- **Mejoras Continuas**: Basada en el análisis de datos se implementarán mejoras continuas para aumentar la eficiencia, eficacia y la satisfacción de la familia, acudiente y cuidador.

- **Cierre de la No conformidad:** La persona encargada, realiza cierre la PQRSD.

Nota: Se verificará las herramientas establecidas de las PQRSD cada 3 meses con el personal mencionado para poderle dar solución.

Flujograma


PQRSD
IP-010-010
1. Recepcion de solicitud PQRSD
IP-010-020
2. Registrar y Clasificar
IP-010-030
3. Evaluación Inicial
IP-010-050
4. Asignación Responsable
IP-010-060
5. Dar Solución a la PQRSD
Se resolvio?
No
IP-010-100
6. Involucrar otros actores del proceso
Si
IP-010-110
7. Comunicar
La PQRSD es Anónima?
No
Si
IP-010-150
9. La comunicación es personalizada
IP-010-160
8. Comunicación en la cartelera general del Jardín
IP-010-120
10. Registro y Analisis de Datos
IP-010-130
11. Mejoras Continuas
IP-010-140
12. Cierre de la no conformidad
Fin