MANUAL PQRFS

MODALIDAD FAMILIAR (EIH)

CorMiDi

NEIVA – HUILA
2025

1. INTRODUCCIÓN

.

La CORPORACIÓN EL MINUTO DE DÍOS **CorMiDi**, tiene establecido como EAS del ICBF, un manual que se elaboró a la luz del Sistema de calidad del ICBF; en él busca garantizar la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual, cuya prestación del servicio de atención al ciudadano debe propender porque se garantice el ejercicio de los derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes establecidos en la Ley 1098 de 2006 y en la Ley 1804 de 2016 de Atención Integral a la Primera Infancia. El procedimiento que se proyecta en este manual, permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones.

En CorMiDi, la comunidad es el núcleo central de todas nuestras acciones, por lo tanto, se ha diseñado el presente **MODELO INTEGRAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO** que está compuesto por:

- La promoción y coordinación de la puesta en marcha de las modalidades de participación de los usuarios, en el proceso de Mejoramiento de la calidad de los servicios a la cual tienen derecho.

- Un Sistema de Recepción, información y orientación a los usuarios beneficiarios.

- Atención, trámite y respuesta de PQRFS. De los niños, niñas y las familias beneficiarias.

2. PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

- **EFICACIA**: Que los procesos y procedimientos alcancen resultados óptimos y satisfactorios para las familias, niños y niñas y la comunidad en general.

- **IMPARCIALIDAD.** Teniendo en cuenta que los procedimientos de **CorMiDi** tienen como finalidad garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, dándoles a todos el mismo trato y respetando el orden en que actúen ante la entidad.

- **SOLUCION**: El usuario debe recibir de forma inmediata soluciones a las necesidades expuestas por ellos.

- **FLEXIBLE Y PERTINENTE**: Se trabaja por sincronizar los diferentes contextos (infantil personal, familiar, local, regional, nacional, mundial) para proyectar la evolución tanto del POAI como de las niñas y niños como sistemas abiertos, y en dinámica evolución y desarrollo pues interactúan permanente y particularmente con el medio.

DERECHOS DE LAS FAMILIAS, NIÑOS Y NIÑAS

Todas las familias tienen derecho a:

- Recibir los servicios establecidos en los estándares de calidad de manera oportuna.
- Recibir un trato digno por parte del personal que presta los servicios.
- Ser atendidos en los horarios asignados para el desarrollo del programa.
- Conocer toda la información en lo referente a la prestación de servicios, modelos de atención, sistemas de referencia y contra referencia, atención al usuario, trámites de PQRFS etc.
- Manifestar por cualquier medio verbal o escrito las inquietudes, quejas y sugerencias acerca de la atención recibida y del trato brindado por el personal de **CorMiDi**.
- Ser informados de manera clara y veraz, sobre todo lo relacionado con el funcionamiento del programa.

- Atención oportuna por parte de los profesionales en apoyo psicosocial y/o nutrición.

DEBERES DE LAS FAMILIAS, NIÑAS Y NIÑOS BENEFICIARIOS AL PROGRAMA

Son deberes de las familias

- Facilitar información veraz y oportuna.
- Tratar con dignidad y respeto a los Agentes Educativos, Auxiliares Pedagógicos, Apoyo salud y Nutrición, Nutricionista, Coordinador, Apoyo Psicosociales y demás personal que hacen parte de los procesos de CorMiDi MODALIDAD FAMILIAR (EIH).
- Utilizar de manera correcta y racional los recursos, las instalaciones y todos los servicios que en materia de la atención Integral les preste **CorMiDi.**

- Participar de manera activa a los encuentros que realice el Talento Humano en el momento de realizar la apertura al buzón de sugerencias.

3. OBJETIVOS:

- Promover, en las familias el derecho a mantenerse informados sobre el servicio, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de la atención Integral, que brinde la EAS a las familias, niños y niñas.

- Informar de manera oportuna y mantener actualizadas a las familias sobre novedades presentadas, a través de carteleras en las UA, llamada telefónica o un video llamada en la zona rural donde presta los servicios CorMiDi.

- Guiar y orientar a las familias de acuerdo a los riesgos de vulneración en pro de satisfacer sus necesidades y realizar acompañamiento oportuno.

- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.

- Realizar los reconocimientos adecuados al talento humano que será felicitado por la calidad en la prestación del servicio, como instrumento de mejora continua.

4. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

Conscientes de la importancia de la comunicación efectiva entre los diferentes actores, **CorMiDi,** ofrece a la comunidad, la oportunidad de permanecer actualizados sobre los servicios ofrecidos, con lo cual garantiza el mejoramiento de la relación entre las comunidades beneficiarias y el prestador.

La Administración del CorMiDi será la directa responsable de garantizar una adecuada información que le permita conocer a los usuarios los cambios y/o las modificaciones en la prestación de los servicios.

La modalidad tendrá bajo su responsabilidad la divulgación del Manual de Atención del Usuario, mediante un Boletín informativo, carteleras, videos, o el mecanismo que estime conveniente de comunicación, de acuerdo a la situación y condiciones del entorno.

El equipo de profesionales de **CorMiDi** velará por la atención adecuada al usuario beneficiario y el buen flujo de información, en aras de facilitar el acceso a los diferentes servicios.

5. MECANISMOS DE INFORMACION A LOS USUARIOS

Es el documento que servirá de guía para que las familias beneficiarias de CorMiDi, adquieran el conocimiento de los servicios que se ofrecen y en él se define los procedimientos básicos para el acceso a los servicios.

El manual de atención al usuario se revisará y actualizará cuando situaciones eventuales lo ameriten. Buscando como estrategias los diferentes medios de comunicación.

5.1 CARTELERAS

Se deben ubicar en sitios de fácil acceso, de alto tráfico de las familias con el fin de facilitar el suministro de información allí registrada; debe tener información sobre: Red de prestadores, Deberes y Derechos, acceso a los servicios e información que se estime conveniente para las familias.

5.2 BOLETINES INFORMATIVOS

Mensualmente se realiza la entrega de los RPP a los usuarios que pertenecen al programa como madres gestantes, niños y niñas menores de dos año, niños y niñas mayores de dos años que ya forman parte de las UA las cuales reciben un ciclo de menú porcionado acorde a la edad. Se realizan encuentros en puntos estratégicos que faciliten la prestación del servicio.

6. PROCEDIMIENTO

DEFINICION DEL PROCESO DE RECEPCION, TRÁMITE Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES DE LA RED DE SERVICIOS

6.1 DEFINICIÓN: El proceso de trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la

Primera Infancia. Su implementación se realiza en cumplimiento de la Versión vigente.

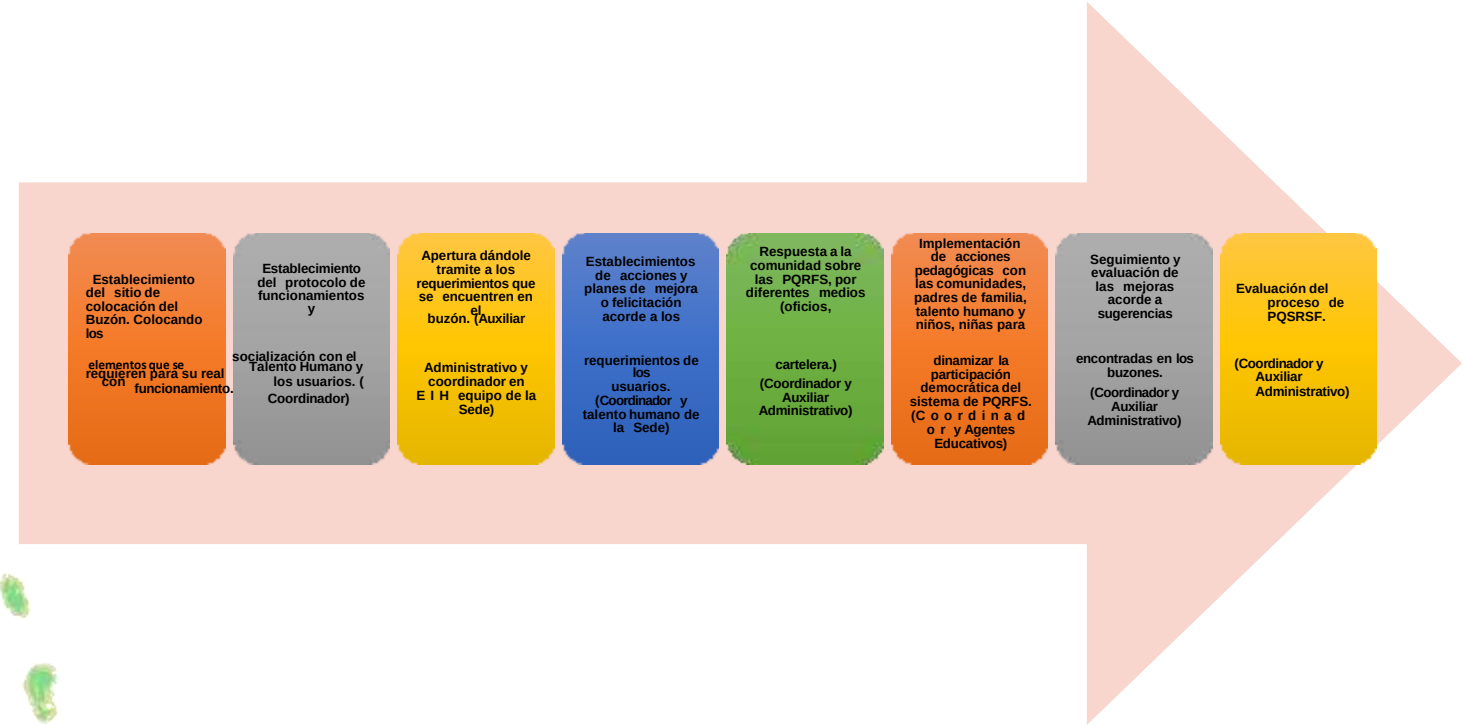
El usuario podrá acudir a la oficina del CorMiDi y expresar su inconformidad o puede recurrir al buzón que se ha establecido y colocado en un lugar visible en la UA. En él estarán dispuestos los formatos y elementos para registro.

Las quejas referidas a vulneraciones tendrán atención inmediata y las referidas a prestación del servicio tendrán un trámite de respuesta de 8 días hábiles; igualmente las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones. Cuando la queja está firmada se da respuesta a quien la realiza, en caso de ser anónima la respuesta se fijará en la cartelera.

La Apertura del buzón se realiza mensualmente en los diferentes puntos de encuentro en la zona Urbana y Rural del municipio y una vez se da respuesta, se archiva en una carpeta establecida para tal efecto. Acorde a la situación se realizará seguimiento evaluación a este procedimiento, el cual será un instrumento importante para analizar las causas repetitivas de quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios.

En el marco de las acciones del Comité de Control Social, se recepcionan igualmente PQRFS, a las cuales se les dará tramite inmediato.

Fig.1 Proceso PQRFS



OFICINA DE ATENCION AL USUARIO: La oficina principal está ubicada en la carrera 5b # 22- 43 Barrio Sevilla-Neiva Huila, será la responsable de la recepción y el trámite de estas PQRFS, presentadas por las familias, niños, niñas y comunidades. En todos los casos se dará respuesta escrita a cada situación con el propósito de mejorar la calidad del servicio, buscando siempre la satisfacción del cliente.

6.2 SEGUIMIENTO Y MONITOREO:

Corresponde a las directivas de **CorMiDi** monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde un punto de vista técnico, para lo cual evaluará la cobertura, funcionamiento, eficacia de los procesos del trámite de quejas y reclamos, de tal manera que se puedan definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio.

Cuando la queja no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecha la comunidad, se citará por parte de la Gerencia de la Corporación a los responsables de la Administración del servicio de atención, para que como última instancia resuelvan y tomen los correctivos pertinentes.

Los usuarios podrán comunicarse a la línea telefónica de CorMiDi, cuando lo requieran dentro de los horarios establecidos.

Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

7. INSTRUMENTOS PARA RECEPCION TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRSF DE LOS USUARIOS.

7.1 RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

- 1. Formato de recepción de PQRFS
- 2. Acta para apertura de buzón de sugerencia
- 3. Buzón de sugerencias, ubicado en el sitio establecido.