GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO

Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRS, que son presentadas a través delos servicios ofrecidos en la Fundación Casa Del Niño IPS, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con los parámetros fijados por la ley para la adecuada atención de peticiones a través de los diferentes canales de atención y termina con la evaluación del adecuado registro, direccionamiento, seguimiento y cierre de las peticiones en el módulo de Atención al Ciudadano de la herramienta tecnológica determinada para este fin.

3. INTRODUCCION

La atención al usuario, constituye un ente fundamental que impulsa a la organización a generar nuevas estrategias de prestación de servicios o nuevos servicios que den respuestas a las necesidades y expectativas de los usuarios.

El servicio de atención al usuario debe ser concebido como una estrategia a partir de la cual la institución identifique y establezca medidas para mejorar la calidad del servicio prestado.

Constituye una herramienta que promueve el ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios, que facilita la participación social y el control que deben ejercer la comunidad a través de instrumentos como el derecho de petición, las quejas o reclamos.

Siendo el usuario la razón de ser de la institución, a atención al mismo debe ser de vista desde la perspectiva global, donde todos los funcionarios de la Fundación Casa Del Niño IPS deben propender por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos dentro del alcance de los servicios que brinda.

Es así como en cada servicio (individuo- funcionario-contratista-) tiene su propio nivel de interacción con el usuario, y su nivel de responsabilidad, lo cual significa que a través de sus actuar deben evidenciar el compromiso con el usuario y servicios ofrecidos por la Fundación y la satisfacción en lo referente a la atención del usuario.

4. DESARROLLO

La participación busca influir en la toma de decisiones y lograr el cambio. Así pues la participación contribuye con el desarrollo social, la formación de ciudadanos activos y contribuye al bienestar propio y comunitario y enriquece de manera sustantiva la democracia. Cuando existe la disposición de escuchar por parte de los tomadores de decisiones y la intención real de cambio para general transformaciones en la sociedad.

La Fundación Casa del Niño IPS desarrolla dentro de sus estrategias de participación la guías de PQRS Y BUZON DE SUGERENCIAS; que se constituyen en una herramienta de expresión no solo de opiniones y sugerencias sino de expresión de sentimientos de comodidad o de inconformidad frente a la atención brindada a los beneficiarios y sus redes familiares vinculares.

5. DESCRIPCION

PETICION: Solicitud respetuosa verbal o escrita que presenta el ciudadano con el fin de requerir intervención en un asunto de interés general y/o particular acerca de temas relacionados con la misma. Termino de respuesta (15) días hábiles siguientes a la recepción.

QUEJA: Solicitud respetuosa verbal o escrita que presenta el ciudadano con el fin de requerir intervención en un asunto de interés general y/o particular acerca de temas relacionados con la misma. Termino de respuesta (15) días hábiles siguientes a la recepción.

RECLAMO: Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos. Término de Respuesta (15) días hábiles siguientes a la recepción.

COMO SE REALIZA UN PQRS

Escrita: (Cartas U Oficio)
Vía Correo Electrónico
Buzón De Sugerencias Diligenciado El Formato PQRS

BUZON DE SUGERENCIAS:

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de las/los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta el programa, con el fin de que podamos mejorar su funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse.

El buzón de sugerencias está dirigido a toda la comunidad institucional: niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años y su red vincular, docentes, directivos y demás profesionales que laboran en la institución. Para el caso de los beneficiarios, se garantiza su participación en el uso de esta herramienta, a través de adaptaciones tales como: dibujos, elementos vivenciales, ayudas didácticas y auditivas, entre otros.

Para la entidad, el buzón de sugerencias es la puerta de entrada a la fábrica de ideas, por ello se cuenta con un depósito o caja que las recibe, un filtro que las procesa y un equipo que las convierte; en un ciclo continuo de creatividad en la alianza estratégica de la empresa con su gente. En estesentido, el depósito que contiene las sugerencias dadas.

APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Es abierto mensualmente el último viernes de cada mes a las 11:30 A.M, en presencia de testigos o representantes del equipo interdisciplinario, son leídas las sugerencias y se levanta un acta de dicha apertura. El equipo interdisciplinario procesa todas las sugerencias depositadas y brinda la información a la coordinadora de la modalidad.

Se hace el estudio de rigor y se adopta las medidas o estrategias acordes a garantizar la mejora del servicio. Para la institución es importante brindar una respuesta rápida, por lo que propende en agilizar los procesos de retroalimentación, indicando los datos necesarios para su aplicación y agradeciendo el interés por haber brindado el aporte.

FORMATO PQRS

FECHA:	**HORA INICIO:**	**HORA FIN:**
ENTIDAD:	**LUGAR:**	
ASUNTO: Petición ____ Queja _____ Reclamo_____ Felicitaciones_____		
Nombre del Solicitante	**Identificación:**	
Nombre del Usuario	**Identificación:**	
Dirección de Residencia	**Teléfono:**	

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

RESPUESTA A LA SOLICITUD

Firmas:

_____ _____

Quien interpone la PQRF Coordinador de la Modalidad.

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN.

FECHA:	**HORA INICIO:**	**HORA FIN:**
ENTIDAD:	**LUGAR:**	
ASUNTO:		

ORDEN DEL DÍA

1. Verificar la asistencia del comité de apertura.

2. Apertura de buzón: conteo y numeración consecutiva de las quejas y sugerencias:

3. Hallazgos:

4. Entrega de copia del acta al responsable de Fundación Casa del Niño IPS.
5. Registro de cada una de las quejas y/o sugerencias encontradas.
6. Archivar acta de apertura en carpeta de soportes correspondientes.
7. Cierre.

Firmas:

_____ _____

Responsable Coordinador de la Modalidad.

Anexo: Listado de Asistencia

ACTA DE LECTURA SEMANAL DE BUZÓN DE SUGERENCIA

FECHA:	**MES DE REVISIÓN:**
ASUNTO: Lectura Semanal del Buzón de Sugerencia.	

DESARROLLO

FIRMAS DE RESPONSABLES			
CONS.	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**FIRMA**
1		.	