

 Huellas de Amor Para Tu Vida	CORPORACION HUELLAS DE AMOR PARA TU VIDA Nit 900.192.801-0		CÓDIGO: AG-DC-018
	Fecha de elaboración: 24 de febrero del 2024	Fecha última modificación: 24 de febrero del 2025	Versión: 1

PROCEDIMIENTO DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES



 Huellas de Amor Para Tu Vida	CORPORACION HUELLAS DE AMOR PARA TU VIDA Nit 900.192.801-0		CÓDIGO: AG-DC-018
	Fecha de elaboración: 24 de febrero del 2024	Fecha última modificación: 24 de febrero del 2025	Versión: 1

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. DEFINICIONES

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.

 Huellas de Amor Para Tu Vida	CORPORACION HUELLAS DE AMOR PARA TU VIDA Nit 900.192.801-0		CÓDIGO: AG-DC-018
	Fecha de elaboración: 24 de febrero del 2024	Fecha última modificación: 24 de febrero del 2025	Versión: 1

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 último encuentro grupal de cada mes, se abrirá el buzón y se levantará acta con presencia de un representante de los comités de control social de la unidad de atención.	Responsable de la unidad Representante de los beneficiarios	Acta

 Huellas de Amor Para Tu Vida	CORPORACION HUELLAS DE AMOR PARA TU VIDA Nit 900.192.801-0		CÓDIGO: AG-DC-018
	Fecha de elaboración: 24 de febrero del 2024	Fecha última modificación: 24 de febrero del 2025	Versión: 1

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	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>Una vez establecida la acción de mejora o correctiva se procederá a comunicarle mediante oficio al usuario.</p>	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.

 Huellas de Amor Para Tu Vida	CORPORACION HUELLAS DE AMOR PARA TU VIDA Nit 900.192.801-0		CÓDIGO: AG-DC-018
	Fecha de elaboración: 24 de febrero del 2024	Fecha última modificación: 24 de febrero del 2025	Versión: 1

Siendo las _____ del día _____ se dio la apertura al buzón de PQRFS, ubicado en la U.D.S. _____, en el cual se encontraron _____ formatos de PQRFS, para evaluar la calidad de los servicios prestados y satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos serán enviados posteriormente al líder de cada proceso.

Observaciones en la apertura:

Firma con número de cedula de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de sugerencias:

AGENTE EDUCATIVO DE LA UDS. REP. PARTICIPANTES



CÓDIGO:
AG-DC-018

Fecha última modificación:
24 de febrero del 2025

Versión: 1FIRMA