Procedimiento para la Recepción, Análisis y Respuesta de Quejas y Sugerencias

Servicio de Jardines APC

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, análisis, trámite y respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas por las familias, usuarios y comunidad en general frente a la prestación del servicio del Jardín Infantil, garantizando la atención oportuna, la mejora continua del servicio y el cumplimiento de la normatividad vigente.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las quejas, reclamos, sugerencias o manifestaciones presentadas por las familias, acudientes, comunidad o cualquier actor relacionado con el servicio del Jardín Infantil, desde su recepción hasta la emisión de la respuesta y el seguimiento correspondiente.

3. Responsables

Responsable	Función
Responsable del Servicio	Recibir, registrar y gestionar las solicitudes presentadas por los usuarios.
Equipo administrativo	Apoyar el registro, análisis y seguimiento de las solicitudes.
Talento humano del jardín	Brindar información y colaborar en la atención de las solicitudes cuando sea requerido.
Responsable del Servicio	Emitir respuesta formal cuando la situación lo requiera.

4. Canales de Recepción

Las quejas y sugerencias podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias del Jardín Infantil

- Comunicación escrita dirigida al jardín
- Correo electrónico institucional
- Atención directa con el equipo del jardín
- Canales institucionales establecidos por la entidad operadora o la Secretaría Distrital de Integración Social

5. Procedimiento

Etapa	Actividad	Responsable	Evidencia
1. Recepción	Recibir la queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario a través de los canales establecidos.	Responsable del Servicio	Registro de solicitud
2. Registro	Registrar la solicitud en el formato o sistema institucional de PQRS.	Área administrativa	Formato diligenciado
3. Análisis	Revisar la solicitud, identificar el tipo de requerimiento y analizar las acciones a seguir.	Responsable del Servicio	Registro de análisis
4. Gestión	Implementar acciones para atender la situación reportada o gestionar la información requerida.	Equipo del jardín	Registro de gestión
5. Respuesta	Elaborar y emitir respuesta formal al solicitante dentro de los tiempos establecidos.	Responsable del Servicio	Comunicación enviada
6. Seguimiento	Realizar seguimiento a las acciones implementadas para prevenir recurrencias.	Responsable del Servicio	Registro de seguimiento

6. Tiempos de Respuesta

Las respuestas a las quejas o sugerencias se emitirán dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente y los lineamientos institucionales, garantizando la atención oportuna y la adecuada gestión de las solicitudes.

7. Evidencias del Procedimiento

- Registro de quejas y sugerencias
- Formato de PQRS diligenciado
- Actas o reportes de análisis
- Comunicaciones de respuesta a usuarios
- Informes de seguimiento y acciones de mejora

8. Acciones de Mejora

Las quejas y sugerencias recibidas serán analizadas periódicamente con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y fortalecer la calidad de la atención brindada a las niñas, los niños y sus familias.

ÁREA DE TALENTO HUMANO
ASOCIACIÓN PROFESIONALES DE COLOMBIA

.