PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

CDI EL ENCANTO

MUNICIPIO DE GIGANTE H

2026

"Proteger la niñez es sembrar esperanza"

cormidigigantecdi2026@gmail.com
Gigante Huila

1. PRESENTACIÓN

El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Encanto, comprometido con el fortalecimiento de la calidad en la atención integral de los niños y niñas, ha implementado el Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones como un mecanismo de participación y mejora continua.

Este espacio permite a las familias usuarias, cuidadores, talento humano y comunidad en general expresar sus opiniones, inquietudes, recomendaciones o reconocimientos frente al servicio prestado.

A través de este mecanismo, el CDI busca fortalecer la comunicación, promover la participación y garantizar la gestión oportuna de las solicitudes recibidas, contribuyendo así al mejoramiento permanente de la atención y al bienestar de las niñas y los niños atendidos en la unidad de servicio.

2. OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer un procedimiento claro y eficiente para la recepción, análisis y gestión de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, con el fin de mejorar los procesos institucionales y garantizar la satisfacción de la comunidad educativa.

3. ÁREA DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL PROCESO

Establecer un procedimiento claro, accesible y eficiente para la recepción, análisis, seguimiento y respuesta de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones presentadas por las familias usuarias, acudientes, talento humano y comunidad en general del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Encanto, con el fin de fortalecer la participación, mejorar continuamente los procesos de atención y garantizar la calidad del servicio brindado a las niñas y los niños en el marco de la atención integral a la primera infancia.

4. CLIENTE Y PROVEEDOR DEL PROCESO

Podrán presentar quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones todos los miembros de la comunidad del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Encanto, tales como padres de familia, madres, padres o cuidadores, talento humano (docentes, personal administrativo y de apoyo) y la comunidad en general que haya tenido algún tipo de relación con el servicio prestado por la unidad de servicio. Estos actores participan como usuarios del servicio y proveedores de información, permitiendo identificar oportunidades de mejora en los procesos desarrollados en el CDI y fortalecer la calidad de la atención brindada a las niñas y los niños.

- ✓ Las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones podrán presentarse a título personal o de manera grupal. En caso de ser presentadas en grupo, deberá registrarse al menos un número de contacto para efectos de seguimiento.
- ✓ Para formular una queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se deberá diligenciar el formulario dispuesto en el buzón, suministrando los datos personales solicitados. No se dará trámite a aquellas solicitudes en las que no se haya cumplido con este requisito.

- ✓ Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, juicios de valor o afirmaciones que atenten contra la dignidad personal y profesional de los miembros del talento humano del CDI. Las comunicaciones que no cumplan con esta condición no serán tramitadas.
- ✓ El CDI El Encanto, a través de su equipo interdisciplinario o coordinación, podrá comunicarse con el remitente en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, con el fin de solicitar aclaraciones o información adicional que permita realizar una adecuada gestión de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación presentada.

5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

5.1 Recepción de la Sugerencia, Queja, Reclamo o Felicitación

1. El usuario deposita su comentario en el **Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones**, el cual se encuentra ubicado en un lugar visible dentro del **Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Encanto**, con el fin de facilitar la participación de las familias y comunidad.
2. De igual manera, las sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones podrán ser presentadas mediante **formato físico entregado a la coordinación del CDI** o a través del **correo electrónico institucional**, garantizando siempre la confidencialidad de la información.

5.2 Análisis y Clasificación

1. El equipo encargado abrirá el buzón **los últimos días de cada mes**, con el fin de revisar los formularios depositados.

2. Posteriormente, los comentarios serán registrados en un **formato o base de seguimiento**, clasificándolos de la siguiente manera:

- **Sugerencias:** Propuestas o recomendaciones que buscan mejorar la calidad del servicio brindado.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad frente a alguna situación del servicio, sin solicitar necesariamente una solución específica.
- **Reclamos:** Manifestaciones de inconformidad que incluyen la solicitud de una solución o corrección frente a una situación presentada.
- **Felicitaciones:** Reconocimientos o expresiones positivas frente al servicio, atención o desempeño del talento humano del CDI.

5.3 Gestión y Respuesta

1. El **equipo interdisciplinario y la coordinación del CDI El Encanto** analizarán los comentarios recibidos y, cuando corresponda, definirán **acciones de mejora** orientadas a fortalecer la calidad del servicio.
2. Cuando se trate de **quejas o reclamos que requieran respuesta**, la coordinación del CDI realizará la gestión correspondiente y emitirá respuesta en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles**.
3. En el caso de **felicitaciones**, se socializará el reconocimiento con los colaboradores mencionados, promoviendo así el fortalecimiento de las buenas prácticas dentro del CDI.

5.4 Seguimiento y Evaluación

1. Se realizará una **evaluación periódica del buzón** con el fin de analizar las sugerencias recibidas y medir el impacto de las acciones de mejora implementadas.
2. Mensualmente se levantará un **acta de seguimiento del buzón de sugerencias**, en la cual se registrarán los comentarios recibidos y las acciones tomadas.
3. Las sugerencias y oportunidades de mejora serán socializadas en el **Grupo de Encuentro de Talento Humano (GET)**, con el acompañamiento del equipo interdisciplinario.
4. De igual manera, la información relevante será socializada en las **Escuelas de Padres**, dando a conocer las sugerencias recibidas y las

CORPORACIÓN EL MINUTO DE DIOS DE GARZÓN
CorMiDi Garzón
Nit. 891101024-3

acciones implementadas para atenderlas, fortaleciendo así la participación de las familias en los procesos del CDI.

7. CRONOGRAMA MENSUAL DE APERTURA DEL BUZÓN

MES	FECHA APERTURA	FECHA DE ANALISIS
Marzo	26	
Abril	29	
Mayo	29	
Junio	27	
Julio	29	
Agosto	28	
Septiembre	26	
Octubre	31	

Noviembre	27	
Diciembre	10	

Responsables y tiempos de gestión

Responsable: Coordinación del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Encanto y el equipo interdisciplinario o comité de calidad.

Revisión y clasificación: Las sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones serán revisadas y clasificadas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la apertura del buzón.

Acciones y respuestas: Las acciones correspondientes y las respuestas a las solicitudes que lo requieran se gestionarán dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles posteriores a la revisión.

El presente protocolo será revisado anualmente, con el fin de garantizar su pertinencia, actualización y efectividad, de acuerdo con las necesidades del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Encanto y los lineamientos establecidos para la atención integral a la primera infancia.

CONTROL DE CAMBIOS	***Febrero/2026***
Se realizaron modificaciones en el contenido del documento así miso se realizaron cambio del logotipo.	