



HOGAR INFANTIL SOSIMO SUAREZ DE GIGANTE



PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES



HOGAR INFANTIL SOSIMO SUÁREZ 2026

"El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás"

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110



HOGAR INFANTIL SOSIMO SUAREZ DE GIGANTE



1. PRESENTACIÓN

El Hogar Infantil Sosimo Suárez, comprometido con la mejora continua en la atención y bienestar de los niños y niñas, ha implementado un Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.

Este mecanismo busca fortalecer la comunicación con las familias, cuidadores, maestras jardineras y comunidad en general, garantizando la gestión efectiva de inquietudes y aportes para optimizar la calidad del 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 fortalecer la calidad del servicio, promover la participación y garantizar el mejoramiento continuo en el marco de la atención integral a la primera infancia.

“El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás”

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110



HOGAR INFANTIL SÓSIMO SUÁREZ DE GIGANTE



3. ÁREA DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL PROCESO

Área de aplicación: El protocolo aplica a todas las áreas del Hogar Infantil Sósimo Suárez, incluyendo atención pedagógica, administrativa, alimentación, bienestar infantil y servicios generales.

Alcance: Cubre la recepción, análisis, gestión, solución y respuesta a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones presentadas por padres, cuidadores, docentes y otros actores de la comunidad.

4. PROVEEDOR DEL PROCESO

Podrán formular quejas y/o reclamos, sugerencias y/o felicitaciones todos los miembros de la institución como la familia, cuidadores, maestras jardineras, personal administrativo y comunidad en general que haya tenido algún tipo de relación con el servicio de la institución, siendo estos también proveedores del proceso tanto de la institución citada como responsables de las áreas involucradas y el equipo de Talento Humano.

*Las quejas podrán ser presentadas a título personal o en grupo, debiendo en este último dejarse un número de contacto.

*Para formular una queja y/o reclamo, sugerencia o Felicitación deberá hacerlo, suministrando los datos personales que se solicitan en el formulario.

"El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás"

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110



No se tramitará ninguna queja o sugerencia en la que no se haya cumplido con este requisito.

* Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales ni juicios de valor ni otras afirmaciones, sino viene debidamente justificadas, respondiendo en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros del Hogar Infantil. Las quejas que no se acojan a esta norma quedarán anuladas y no se procederá a su tramitación.

* El Hogar Infantil a través de su equipo interdisciplinario podrá ponerse en contacto con el remitente en un plazo de diez (10) días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja y/o reclamo, sugerencia o felicitación.

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, disponible en un lugar visible dentro de la institución.

2. También puede enviar su comentario por correo electrónico institucional o mediante un formato físico entregado en la dirección.

5.2. Análisis y Clasificación

1. El comité encargado abrirá el buzón los últimos días de cada mes.

2. Se registrarán los comentarios en una base de datos clasificándolos en:

Sugerencias: Propuestas para mejorar el servicio.

"El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás"

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110



HOGAR INFANTIL SOSIMO SUAREZ DE GIGANTE



Quejas: Expresiones de insatisfacción sin solicitud de solución específica.

Reclamos: Expresiones de insatisfacción con solicitud de solución.

Felicitaciones: Reconocimiento a aspectos positivos del servicio.

5.3. Gestión y Respuesta

1. Se analizarán los comentarios y se definirán acciones de mejora cuando corresponda.
2. Si se requiere una solución específica, la dirección del Hogar Infantil emitirá una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.
3. En caso de felicitaciones, se comunicará el reconocimiento a los colaboradores mencionados.

5.4. Seguimiento y Evaluación

1. Se realizará una evaluación trimestral del buzón para medir el impacto de las sugerencias implementado.
3. Se levatará mensualmente un acta de Seguimiento a las sugerencias encontradas en el buzón.
4. Las sugerencias serán expuestas en el **GET** ante todo el Talento Humano, dirigido por el equipo interdisciplinario.
5. Se socializará en los encuentros de formación a familias las sugerencias depositadas en el buzón al igual que las alternativas que se implementaron para atender a las mismas.

"El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás"

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110



HOGAR INFANTIL SOSIMO SUAREZ DE GIGANTE



CorMiDi de Garzón
Nit. 891101024-3



FORMATO DE PQRSF

FECHA: _____

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____ EMAIL: _____

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Ó FELCITACIÓN:

FIRMA: _____

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	

"El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás"

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110



HOGAR INFANTIL SOSIMO SUAREZ DE GIGANTE



Responsable: Dirección del Hogar Infantil y comité de calidad y/o de control social.

Revisión y clasificación: Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la apertura.

Acciones y respuestas: Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la revisión.

Este protocolo será revisado anualmente para garantizar su efectividad y actualización conforme a las necesidades del Hogar Infantil Sósimo Suárez.

CONTROL DE CAMBIOS	FEBRERO/2026
<i>Las modificaciones que se realizaron en el contenido del documento fueron de redacción ajustándose a la primera infancia.</i>	

“El derecho de los niños prevalece por encima del derecho de los demás”

h.i.sosimosuarez@gmail.com

Cra 4 N° 7-110