PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES- PQRSDF

JARDIN INFANTIL LA CASITA DE SAN FRANCISCO
FUNDACIÓN COLOMBIA ÚTIL
NIT 830.103.750-1

Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2026.
Fecha actualización: 21 de abril de 2026.

1. Objetivo

Definir las actividades para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones reportadas por los padres, madres y/o acudientes pertenecientes al jardín infantil la casita de San Francisco, en relación con el servicio proporcionado, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

2. Glosario

- Acción Correctiva: acción tomada para controlar y evitar la recurrencia de las causas que generaron una inconformidad (reclamo o queja manifestada por padres, madres y/o acudientes).

- Mejora continua: es el resultado de las acciones realizadas sobre los procesos que generaron un rendimiento inferior al esperado.

- PQRSDF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

- Petición: es una solicitud respetuosa, presentada ante una autoridad, entidad o persona, con el fin de requerir información, intervención o una pronta solución sobre un asunto de interés general o particular.

- Denuncia: es una puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular para investigar.

- Felicitación: es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un padre, madre y/o acudiente por los servicios ofrecidos.

- Queja: es la manifestación de inconformidad por parte de un padre, madre y/o acudiente, con respecto a la conducta o actitud inapropiada por parte de los miembros del equipo de talento humano.

- Reclamo: es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario interno ante la ausencia de una solución o cuya solución no resuelve su solicitud.

- Registro: documento o reporte que presenta la información brindada por el usuario en el momento que formula la QRSF. También contiene todos los datos relacionados con las actuaciones realizadas por la unidad operativa para brindar una respuesta efectiva al usuario.

- Respuesta: actuación realizada en respuesta oportuna y adecuada al padre, madre y/o acudiente peticionario, la cual debe registrarse en el medio establecido por la unidad operativa

de manera breve la gestión realizada y/o adjuntando copia del documento elaborado en donde se evidencie dicha gestión.

- Sistema de Información: consiste en la entrega de información de valor para los padres, madres y/o acudientes de la unidad operativa a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

- Sugerencia: recomendación realizada por parte de los usuarios con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de la unidad operativa.

- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

3. Condiciones generales

Procedimiento interno del Jardin Infantil La Casita de San Francisco para la gestión y solución de PQRSDF.

- Recepción de la PQRSDF: Las PQRSDF serán recibidas a través de los canales establecidos: buzón físico ubicado en la recepción y/o correo electrónico institucional casitajardinsanfrancisco@gmail.com . Toda solicitud deberá quedar registrada en la herramienta definida por el jardín.

- Registro y clasificación: La responsable del servicio o quien haga sus veces realizará el registro de la PQRSDF en la herramienta de gestión, clasificándola según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación) y nivel de prioridad.

- Análisis interno: El equipo de talento humano junto con la responsable del servicio, analizará la situación reportada, identificando causas, posibles afectaciones y acciones requeridas. En los casos que lo ameriten, se podrá realizar verificación directa, entrevistas o revisión de evidencias.

- Definición de acciones: De acuerdo con el análisis realizado, se establecerán acciones correctivas, preventivas o de mejora, tales como:
    1. Retroalimentación al talento humano involucrado
    2. Ajustes en los procesos pedagógicos o administrativos
    3. Implementación de acciones de mejora continua
    4. Activación de rutas de atención en casos que lo requieran (por ejemplo, situaciones que involucren derechos de los niños y niñas)

- Ejecución de la solución: La responsable del servicio ejecutará las acciones definidas dentro de los tiempos establecidos, garantizando la solución de fondo del procedimiento presentado.

- Seguimiento y control: El gestor de calidad realizará seguimiento a las acciones implementadas, verificando su cumplimiento y efectividad. Este proceso quedará documentado en actas.

- Respuesta al usuario: Se emitirá respuesta clara, respetuosa y oportuna al padre, madre o acudiente, informando:
  1. Análisis realizado
  2. Acciones adelantadas
  3. Solución brindada

La respuesta se dará por el medio en que fue interpuesta la PQRSDF o el medio de contacto registrado.

- Cierre del caso: Una vez verificada la ejecución de las acciones y emitida la respuesta, se procederá al cierre del caso en la herramienta de gestión o acta, dejando evidencia del proceso realizado.

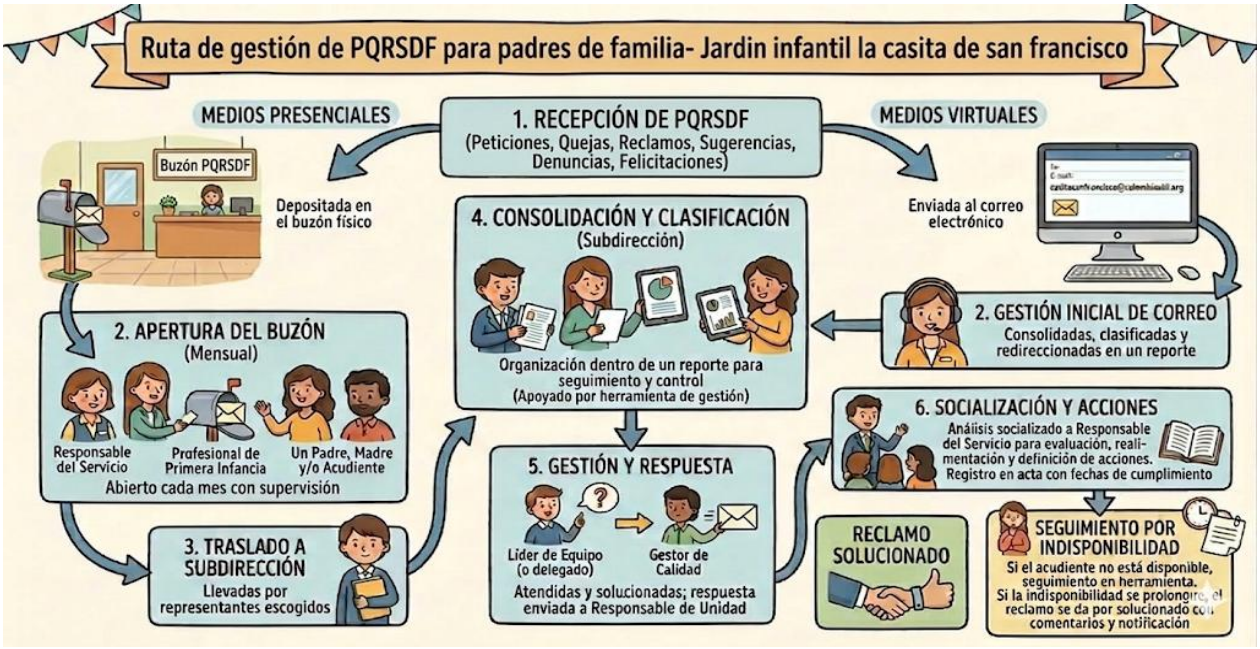
- Evaluación y mejora continua: Mensualmente, el jardín analizará el consolidado de PQRSDF con el fin de identificar tendencias, oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.

Procedimiento la gestión y solución de PQRSDF con subdirección local.

- Los padres, madres y/o acudientes pueden interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través de medios presenciales en el buzón de PQRSDF que se encuentra en la recepción del jardín infantil o por medios virtuales al correo electrónico casitajardinsanfrancisco@gmail.com
- Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones tendrán registro dentro de la herramienta de “Buzón PQRSDF”
- El buzón de PQRSDF será abierto de manera mensual por la responsable del servicio, junto a la supervisión y acompañamiento de una profesional de atención a primera infancia y un padre, madre y/o acudiente.
- El correo electrónico acogerá las PQRSDF, que serán consolidadas, clasificadas y redireccionadas dentro de un reporte al equipo de subdirección.
- Las QRSF del buzón serán llevadas a la subdirección por los representantes escogidos, allí serán consolidadas, clasificadas y organizadas dentro de un reporte que facilite el seguimiento y control apoyado por la herramienta de gestión.

- La gestión y respuesta de las PQRSDF deberán ser atendidas y solucionadas por el líder de cada equipo de la subdirección o por quien este delegue, para luego a partir del gestor de calidad remitir la respuesta a la responsable de la unidad operativa.
- El resultado del análisis de una PQRSDF, será socializado a la responsable del servicio para su evaluación, clasificación, realimentación y definición de acciones a ejecutar, esta actividad se registrará en acta donde se evidenciarán fechas de cumplimiento a cada compromiso adquirido.
- Si un padre, madre y/o acudiente no se encuentra disponible para la solución de un reclamo, se debe hacer un seguimiento en la herramienta de gestión, en caso de que la indisponibilidad se prolongue, el reclamo se debe dar por solucionado haciendo los comentarios respectivos y notificando a las partes interesadas a partir de la herramienta de gestión.
- Dependiendo de la clasificación queja o reclamo, se efectuarán las acciones que haya lugar, el buzón será consultado por el equipo de talento humano y desde el alcance de las actividades se propenderán las acciones necesarias para la solución.

4. Descripción de ruta PQRFDS



5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema de Gestión, se realiza de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Responsable del servicio- Subdirección local.

7. Documentos asociados- Anexos

Formulario para PQRSDF del jardín infantil la casita de San Francisco.

