FUNDACIÓN DE PROFESIONALES ENFOCADOS A LA RECONSTRUCCIÓN SOCIAL

PROTOCOLO PARA LA IMPLEMENTACION DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS AJUSTADO AL PROCESO DE ATENCION EN ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA
CONTRATO 8600782020



MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ
FUNDACION FUNPERS

2020

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVOS
   2.1. OBJETIVO GENERAL
   2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN
4. DEFINICIONES
   4.1. BUZÓN
   4.2. AGRADECIMIENTOS
   4.3. QUEJA
   4.4. PETICIÓN
   4.5. RECLAMO
   4.6. SUGERENCIA
   4.7. DENUNCIA
   4.8. SERVICIO
   4.9. RECIBIR
   4.10. TRAMITAR
   4.11. RESOLVER
   4.12. USUARIO
5. ESTRATEGIAS DE ACCIÓN
   5.1. INSTALACION Y SOCIALIZACION DEL BUZON
   5.2. APERTURA DEL BUZÓN
   5.3. SEGUIMIENTO
6. FORMATOS

PRESENTACION

La estrategia de cero a siempre en su modalidad familiar servicio de desarrollo infantil en medio familiar e institucional servicio CDI en la primera infancia, tiene como objetivo prestar el servicio de atención a las familias en las cuales se encuentren niños y niñas en edad de los o meses a los 5 años 11 meses y mujeres gestantes. En servicio especial en medio de la emergencia sanitaria por la cual atraviesa el mundo. Para este proceso de atención y continuando con la ejecución del contrato 8686000782020 celebrado el 17 de febrero de 2020 entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la fundación de profesionales enfocados en la reconstrucción social (FUNPERS) el objetivo principal es la calidad en la atención esperamos brindar una atención con calidad y eficacia realizando seguimientos a los usuarios a través de acompañamiento telefónico afectivo y efectivo en el cual se ejecute la estrategia mis manos te enseñan y se llegue a nuestros 887 usuarios con la entrega de RPP en canasta reforzada.

Como servicio de atención del programa esperamos que nuestras acciones estén acordes con los lineamientos operativos y llenen la expectativa de los usuarios por lo tanto organizamos el presente protocolo para la implementación del buzón de sugerencias para obtener de nuestros usuarios de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Este protocolo se realiza en pro de tener la oportunidad de conocer el estado del servicio y poder mejorar en caso de que encontremos algunas falencias.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Crear el espacio de información y participación de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio a través de veeduría y el mejoramiento de las condiciones del servicio prestado por la EAS y el personal responsable de la atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Atender, resolver, evaluar y dar seguimiento a las quejas o sugerencias, inquietudes, satisfacción de necesidades y expectativas de la comunidad usuaria, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio.

- Subsanar toda acción irregular contextualizada en el buzón, con acciones inmediatas y positivas.

RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

Será responsabilidad de todo el equipo darle seguimiento y solución a las quejas y sugerencias, siendo la coordinación quien le dé el seguimiento hasta la solución y si es el caso hasta la contestación al usuario.

El buzón tendrá dos modalidades de aplicación:

1. **Buzón de sugerencias instalado en las UA O UDS en donde se realiza la atención al usuario y la concentración de todos para la entrega de RPP, en el momento de la entrega de las RPP se recibirá por parte de las agentes educativas y con la respectiva verificación de la veeduría y comité de control social las papeletas con su respectivo contenido y estas serán entregadas a coordinación.**

2. **Buzón de sugerencias virtual, estará a cargo de cada uno de los coordinadores quienes recibirán las inquietudes vía telefónica, WhatsApp y/o correo electrónico.**

Para tener claridad ante el instrumento de evaluación se realizará la socialización del buzón de sugerencias y se explicará paulatinamente todas las definiciones, logrando mayor participación de los usuarios a través de este, a continuación, relacionamos las definiciones.

DEFINICIONES

BUZÓN: Es un espacio físico o virtual, donde se depositan las quejas, sugerencias, inquietudes expresados por la comunidad usuaria del programa.

QUEJA: Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en el programa.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es una alternativa de solución, propuesta por cualquier interesado, para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

FELICITACION: Es expresar de forma cariñosa la alegría o satisfacción que se siente por las acciones realizadas.

RECIBIR: Registrar las quejas y sugerencias que presenten todos los requisitos establecidos en el formato.

TRAMITAR: Realizar el conjunto de acciones e interacciones, que han de llevar a cabo para dar, a las quejas y sugerencias, el curso que corresponde hasta su conclusión de dicha queja o sugerencia.

RESOLVER: Comunicar al usuario el trámite o solución de la queja o sugerencia.

USUARIO: Persona que formula una queja o sugerencia.

ESTRATEGIAS DE ACCION

INSTALACIÓN Y SOCIALIZACION:

- El buzón de sugerencias deberá instalarse en un área visible y accesible a la comunidad en la unidad de atención al usuario

- Cada coordinador recibirá de manera virtual las respectivas peticiones quejas reclamos y sugerencias y realizará la respectiva atención y plan de seguimiento y gestión hasta satisfacer la necesidad encontrada

- El personal a cargo en cabeza de la coordinación deberá levantar el acta de instalación del buzón para tener claridad en el momento en que se socializa y se instala el buzón, **así como la forma de atención de las PQRS en medio de la emergencia sanitaria.**

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS.

En tiempos de emergencia y aislamiento preventivo no se realizará la apertura del buzón se aplicará la recepción de las papeletas u oficios con el apoyo de la veeduría y comité de control social, esta se realizará en cada entrega de RPP y la maestra entregará posteriormente las papeletas u oficios a su coordinador.

Una vez superada la emergencia y volviendo a la normalidad en la atención se realizará la apertura del buzón en la última semana del mes y se realizará la socialización y registro del acta entre los agentes educativos y la veeduría

SEGUIMIENTO.

el coordinador de la unidad, atenderá y gestionará de inmediato las quejas, sugerencias u otros asuntos captados en el buzón e implementará los procedimientos operativos y/o normativos necesarios para resolver las quejas y enriquecer el buen funcionamiento y calidad del servicio, dará respuesta en un plazo no mayor a 1 mes después de haber recibido la petición, queja, reclamo o sugerencia.

a) la maestra enviará por medio de oficio al coordinador (a) lo encontrado en el buzón y dará recibido al oficio para ingresarlo en la carpeta de estándares como evidencia de lo entregado.

b) la coordinación socializara al interior del equipo lo encontrado y organizara con el área competente y sus profesionales encargados de la acción de mejora los tiempos para dar respuesta a la PQRS.

c) coordinación entregara oficio de respuesta y socialización a la maestra (o) y auxiliar pedagógico para dar lectura y respuesta a lo encontrado. **En tiempo de emergencia se dará respuesta virtual a los usuarios siendo esta la forma más inmediata para actuar y lograr la satisfacción de los usuarios.**

FORMATOS

FUNDACIÓN DE PROFESIONALES ENFOCADOS A LA RECONSTRUCCIÓN SOCIAL

FORMATO PARA EMITIR PQRS

Recuerda: Es muy importante la honestidad, y transparencia de su Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Por favor marque con una X según corresponda.

QUEJA		**SUGERENCIA**		**PETICIÓN**		**RECLAMO**		**FELICITACIÓN**	

UNIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO: _____
FECHA: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS_____
_____
_____
_____
_____
_____

FORMATO PARA EMITIR PQRS

Recuerda: Es muy importante la honestidad, y transparencia de su Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Por favor marque con una X según corresponda.

QUEJA		**SUGERENCIA**		**PETICIÓN**		**RECLAMO**		**FELICITACIÓN**	

UNIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO: _____
FECHA: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS_____
_____
_____
_____
_____
_____

FORMATO PARA EMITIR PQRS

Recuerda: Es muy importante la honestidad, y transparencia de su Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Por favor marque con una X según corresponda.

QUEJA		**SUGERENCIA**		**PETICIÓN**		**RECLAMO**		**FELICITACIÓN**	

UNIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO: _____
FECHA: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS_____

_____
_____
_____
_____
_____

FORMATO DE CONTESTACIÓN DE PQRS

Por este medio la coordinación y el comité de veeduría de la unidad_____, le informan que su queja o sugerencia depositada en el buzón, cumpliendo con los requisitos enmarcados en el instructivo que lo requiere ha sido atendida y se le dio el siguiente curso:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Esperando que la presente información cumpla con el objetivo, le agradecemos su participación lo que servirá para el mejoramiento de la atención que le brinda esta institución.

Atentamente,

Docente y comité de veeduría.

_____ _____

_____ _____

FUNDACIÓN DE PROFESIONALES ENFOCADOS A LA RECONSTRUCCIÓN SOCIAL

INSTALACION

Acta No.:	
Fecha:	
Lugar	
Hora:	

OBJETIVO	Realizar la instalación del buzón y socialización del mecanismo de recepción de peticiones, sugerencias o felicitaciones que realizaran las familias usuarias en el tiempo de prestación del servicio.
PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN	1. USUARIOS 2. DOCENTE Y AUXILIAR PEDAGOGICO (PROFESIONALES DE APOYO)
ORDEN DEL DIA	1. instalación 2. socialización del mecanismo 3. Registro del acta 4. Observaciones y varios

No.	**RESUMEN DE TEMAS TRATADOS**
1.	
2.	
3.	
4.	

No siendo otro el motivo de la reunión, se termina siendo las _____ del día _____ del mes _____ de 2020.

FIRMA PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

_____ MAESTRA

_____ AUXILIAR PEDAGÓGICO

_____ VEEDORURIA

FUNDACIÓN DE PROFESIONALES ENFOCADOS A LA RECONSTRUCCIÓN SOCIAL

APERTURA

Acta No.:	
Fecha:	
Lugar	
Hora:	

OBJETIVO	Realizar la apertura del buzón y registro de las quejas, peticiones, sugerencias o felicitaciones que realizaron las familias usuarias en el buzón de sugerencias.
PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN	1. USUARIOS 2. DOCENTE Y AUXILIAR PEDAGOGICO (PROFESIONALES DE APOYO)
ORDEN DEL DIA	1. apertura del buzón 2. lectura y socialización del contenido 3. Registro del acta 4. Observaciones y varios

No.	RESUMEN DE TEMAS TRATADOS
1.	
2.	
3.	
4.	

No siendo otro el motivo de la reunión, se termina siendo las _____ del día _____ del mes _____ de 2020.

FIRMA PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

_____ MAESTRA

_____ AUXILIAR PEDAGÓGICO

_____ VEEDURIA