PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y CONSULTAS

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, revisión, análisis, trámite, seguimiento y respuesta de las sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas y demás solicitudes presentadas por las familias, colaboradores, participantes y demás integrantes de la comunidad educativa del **Jardín Infantil Sueños del Mañana**.

Este mecanismo busca fortalecer la calidad de la atención, promover la participación activa de las familias, garantizar una comunicación respetuosa y transparente y generar acciones de mejora continua que contribuyan al bienestar y a la adecuada prestación de los servicios dirigidos a las niñas y los niños de primera infancia.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a las solicitudes recibidas a través del buzón físico dispuesto en las instalaciones del Jardín Infantil Sueños del Mañana y del correo electrónico institucional, así como a aquellas que, por su naturaleza, deban ser gestionadas a través de los mecanismos institucionales o distritales establecidos para la atención a la ciudadanía.

El procedimiento comprende desde la recepción de la solicitud hasta su análisis, trámite, respuesta, seguimiento, cierre y conservación de las respectivas evidencias.

3. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Sugerencia: Propuesta, recomendación o iniciativa presentada con el propósito de contribuir al mejoramiento de la atención, los procesos, actividades o servicios prestados por la unidad operativa.

Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con una conducta, actuación o comportamiento que se considera irregular o inadecuado por parte de uno o varios colaboradores durante el ejercicio de sus funciones.

Reclamo: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación de un servicio, su calidad, oportunidad o con la falta de atención frente a una solicitud previamente presentada.

Calle 102 a sur 9-29 – Bogotá-Colombia
(601) 9251728
3217520790
asoangelesdecolores@outlook.com

Felicitación: Manifestación de satisfacción, reconocimiento o agradecimiento relacionada con la atención recibida, el desempeño del talento humano o la calidad de los servicios prestados.

Consulta: Solicitud mediante la cual una persona requiere orientación, aclaración o información relacionada con los servicios, procedimientos, actividades o actuaciones de la institución.

Solicitud de acceso a la información: Requerimiento mediante el cual una persona solicita información relacionada con las actuaciones, documentos, registros, informes o datos que puedan ser suministrados conforme a la normatividad aplicable, respetando las restricciones legales, la protección de datos personales y la información de carácter reservado.

Solicitud de copia: Requerimiento mediante el cual se solicita la reproducción o entrega de documentos que puedan ser suministrados conforme a las disposiciones aplicables. Cuando la información se encuentre disponible en formato electrónico, podrá ser remitida por este medio.

Respuesta: Comunicación mediante la cual se informa al solicitante sobre el trámite realizado, las decisiones adoptadas, las acciones implementadas o la información correspondiente frente a su solicitud.

Oportunidad: Atributo de calidad relacionado con la gestión y respuesta de las solicitudes dentro de los términos aplicables, procurando una atención ágil, efectiva y pertinente.

4. Canales para la presentación de solicitudes

Las familias, colaboradores y demás integrantes de la comunidad educativa podrán presentar sus solicitudes mediante los siguientes canales:

4.1. Buzón físico

El buzón se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en la **entrada principal del Jardín Infantil Sueños del Mañana**.

Junto al buzón se dispondrá el formato para la presentación de **Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Consultas**, de manera que las familias y demás usuarios puedan registrar sus solicitudes.

La persona interesada deberá diligenciar la información solicitada y describir de manera clara la situación, petición, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o consulta que desea presentar.

La falta de algún dato de contacto no impedirá el análisis de la solicitud cuando esta pueda ser tramitada como anónima.

4.2. Correo electrónico

Las solicitudes también podrán presentarse a través del correo institucional:

asoangelesdecolores@outlook.com

Se recomienda incluir la siguiente información:

- Nombre completo del solicitante.
- Correo electrónico.
- Número telefónico o celular.
- Tipo de solicitud.
- Descripción clara de la situación o requerimiento.
-

Cuando la persona suministre información de contacto, esta será utilizada para gestionar y comunicar la respuesta correspondiente, de acuerdo con las disposiciones aplicables sobre tratamiento y protección de datos personales.

5. Apertura del buzón físico

El **Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Consultas será abierto semanalmente**, con el propósito de garantizar la revisión periódica y oportuna de las comunicaciones depositadas por las familias y demás integrantes de la comunidad educativa.

En cada apertura participarán, en lo posible:

- La responsable del servicio.
- Un profesional de Atención Integral a la Primera Infancia o el auxiliar administrativo.
- Un padre, madre de familia o acudiente, quien participará como testigo del proceso.

Durante la apertura se verificará el contenido del buzón y se dejará registro de la actividad realizada, incluso cuando **no se encuentren solicitudes**, con el fin de mantener la trazabilidad y evidencia de las aperturas efectuadas.

Cuando se encuentren solicitudes, estas deberán ser clasificadas de acuerdo con su naturaleza y remitidas para el análisis y trámite correspondiente.

La participación de diferentes actores en la apertura busca fortalecer la transparencia, corresponsabilidad y confianza entre el jardín infantil y las familias.

6. Recepción, clasificación y trámite

Una vez recibida una solicitud, se procederá a identificar su naturaleza y clasificarla como sugerencia, queja, reclamo, felicitación, consulta, solicitud de información u otra categoría que corresponda.

Posteriormente, se realizará el análisis de la situación y, cuando sea necesario, se recopilarán los soportes, antecedentes o información requerida para establecer las acciones a seguir.

Cuando la solicitud involucre a un integrante del talento humano o corresponda a un proceso específico, se podrá solicitar la información necesaria a las personas involucradas, garantizando un tratamiento respetuoso, objetivo y confidencial.

De acuerdo con el resultado del análisis, se determinará la respuesta, orientación, acción correctiva, preventiva o de mejora que corresponda.

7. Término y características de la respuesta

Todas las solicitudes recibidas serán gestionadas procurando que las respuestas sean:

- Claras y comprensibles.
- Precisas y coherentes con la solicitud.
- Respetuosas y cordiales.
- Objetivas.
- Oportunas.
- Acordes con la situación presentada.

Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad aplicable y los procedimientos institucionales correspondientes.

El correo electrónico institucional será revisado periódicamente con el propósito de identificar oportunamente las solicitudes recibidas y realizar el trámite correspondiente.

Cuando se disponga de los datos de contacto del solicitante, la respuesta será remitida a través del medio disponible o indicado por este.

Calle 102 a sur 9-29 – Bogotá-Colombia
(601) 9251728
3217520790
asoangelesdecolores@outlook.com

8. Solicitudes anónimas

Las solicitudes presentadas de manera anónima serán igualmente recibidas, revisadas y analizadas cuando contengan información suficiente que permita adelantar su trámite.

Cuando no sea posible emitir una respuesta directa por ausencia de datos de contacto, y siempre que resulte pertinente, las acciones adoptadas o la información de interés general podrán ser comunicadas mediante cartelera institucional u otros medios dirigidos a la comunidad educativa.

En todo caso, se garantizará la confidencialidad de la información y la protección de los datos personales de niñas, niños, familias, colaboradores y demás personas involucradas.

9. Seguimiento y cierre

La responsable del procedimiento realizará seguimiento a las solicitudes recibidas hasta verificar que hayan sido debidamente analizadas, gestionadas y respondidas cuando corresponda.

Cuando de una solicitud se derive una acción de mejora, esta deberá ser registrada y se efectuará seguimiento a su implementación y cumplimiento.

Una solicitud podrá considerarse cerrada cuando se haya efectuado el trámite correspondiente, se haya emitido la respuesta cuando aplique y se encuentren organizados los soportes y evidencias de la gestión realizada.

10. Registro y cargue de evidencias de la apertura del buzón

Con el propósito de garantizar la **trazabilidad, organización, conservación y disponibilidad de la información**, las evidencias correspondientes a las aperturas del Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Consultas del **Jardín Infantil Sueños del Mañana** deberán ser organizadas en la carpeta digital destinada para tal fin.

Las evidencias serán dispuestas para su correspondiente registro o cargue en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"**, de acuerdo con las orientaciones establecidas y mediante el enlace o carpeta institucional denominada **"BUZÓN DE SUGERENCIAS – DIRECCIONES Y SUBDIRECCIONES TÉCNICAS"**.

Para la organización documental se realizará el siguiente procedimiento:

1. Ingresar a la carpeta digital institucional destinada al almacenamiento de las evidencias del buzón.
2. Ubicar la carpeta correspondiente al **Jardín Infantil Sueños del Mañana**.
3. Crear o identificar la carpeta correspondiente al año de la vigencia, por ejemplo, **2026**.

4. Dentro de la carpeta anual, organizar la información por meses.
5. Guardar las evidencias correspondientes a cada apertura semanal, identificando claramente los archivos con la fecha en que se realizó la apertura.
6. Incorporar, según corresponda, los siguientes soportes:
    - Formato de apertura del buzón debidamente diligenciado y firmado.
    - Acta o registro de apertura, cuando aplique.
    - Registro de las sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones o consultas recibidas.
    - Evidencias fotográficas de la apertura, cuando se disponga de ellas.
    - Soportes de las respuestas emitidas.
    - Evidencias de las acciones correctivas, preventivas o de mejora implementadas, cuando corresponda.
7. Verificar que los documentos se encuentren completos, legibles, debidamente identificados y organizados para facilitar su consulta durante los procesos de seguimiento, supervisión o auditoría.

La conservación organizada de estas evidencias permitirá demostrar el cumplimiento del procedimiento, mantener la trazabilidad de las actuaciones realizadas y facilitar el seguimiento a las acciones derivadas de las solicitudes presentadas por las familias y la comunidad educativa.

11. Atención a la ciudadanía

El Jardín Infantil Sueños del Mañana promoverá una atención basada en los principios de **respeto, transparencia, confidencialidad, oportunidad, imparcialidad y calidad**, procurando que las solicitudes sean gestionadas de manera adecuada y bajo un enfoque de mejoramiento continuo.

Cuando una solicitud corresponda a la competencia de una entidad pública, requiera ser gestionada mediante un sistema oficial de atención a la ciudadanía o deba ser trasladada a otra instancia, se adelantará el trámite correspondiente de acuerdo con las orientaciones y disposiciones aplicables.

12. Responsable

La responsable de la administración, revisión, seguimiento y gestión del **Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Consultas** es:

Mayra Alexandra Malagón Rubio
Responsable del Servicio

La responsable del servicio velará por la adecuada aplicación del presente procedimiento, la revisión periódica de los canales establecidos, el registro y seguimiento de las solicitudes, la conservación de las evidencias y la implementación de las acciones de mejora que se deriven de estas, en beneficio de las niñas, los niños, las familias y la comunidad educativa del **Jardín Infantil Sueños del Mañana**.

Calle 102 a sur 9-29 – Bogotá-Colombia
(601) 9251728
3217520790
asoangelesdecolores@outlook.com