ASOCIACION GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ANALISIS, EMISION DE RESPUESTAS A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

JARDIN INFANTIL PUENTE ARANDA

2026

INTRODUCCION

Las familias de los usuarios o comunidad podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del servicio que presta el jardín Infantil Puente Aranda, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

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

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos que requiere el documento:

RECEPCIÓN

Las familias y ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al JARDIN INFANTIL PUENTE ARANADA a través del siguiente correo jardininfantilpuentearanda@gmail.com, o también en el buzón de sugerencias que se encuentra en las instalaciones del jardín infantil de forma física.

El cual se dará respuesta según la necesidad que este lo requiera.

ANALISIS

El jardín una vez reciba la solicitud que requiera el peticionario, analizará por medio de una reunión en la cual todo el talento humano estará presente y se dará respuesta en el momento que lo requiera, este análisis se hará según la petición.

CLASIFICACION DE SOLICITUDES

PETICIÓN

Presentar un **Derecho de Petición** no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO

Es todo 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.

SUGERENCIAS

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas)

Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con su usuario y clave y realizar el respetivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico.

FELICITACIONES:

Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

RESPUESTAS

ANONIMOS

Se realizará reunión con los padres de familia o se elaborará cartelera informativa haciendo lectura de la solicitud y dando respuesta a la solicitud presentada.

NO ANONIMO

Se realizará citación con el peticionario para entregarle respuesta a su solicitud.

PROTOCOLO DE APERTURA DE BUZON

El buzón de sugerencias se socializará y abrirá el último día hábil del mes. La apertura del buzón de sugerencias se realizara con un padre de familia, una profesional de atención a la primera infancia, el responsable del servicio y/o el auxiliar administrativo.