Protocolo y procedimiento para la recepción y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias dentro del Jardín Infantil Antón Pirulero

Para el Jardín Infantil Antón pirulero es fundamental garantizar la prestación de un servicio de calidad que permita la satisfacción plena de los usuarios, familias y en general la comunidad presente y que transita permanentemente en las instalaciones, por lo anterior, se establece el protocolo de atención y gestión a las PQRS teniendo en cuenta que éstas, procuran oportunidades de mejora continua, además de brindar tranquilidad y confianza a los otros, posicionándonos de esta manera como un entidad que escucha atentamente las voces de los colectivos en aras de transformar sus formas de accionar.

Objetivo: Gestionar de manera eficiente, oportuna y en corresponsabilidad con los distintos funcionarios del Talento Humano, las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de las familias y usuarios vinculados al jardín Infantil, desde la confidencialidad y objetividad, garantizando la mejora en los servicios prestados por la entidad de acuerdo con la normatividad y lineamientos institucionales.

Alcance: Inicia con la recepción de las solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias a través del buzón ubicada a la entrada del Jardín infantil, y finaliza con la respuesta a los requerimientos establecidos así como la gestión frente a los mismos, en el tiempo establecido (cada tres meses).

Definiciones:

PQRS: Es la sigla que denota peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y se implementan de manera permanente a lo largo del año transcurrido.

Petición: Solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un funcionario o la entidad en general, con el fin de requerir la intervención en un asunto concreto.

Queja: es la manifestación de protesta o inconformidad por parte de las familias usarías, en relación con una conducta, situación o acción que consideran irregular o no pertinente.

Reclamos: Es la solicitud a través de la cual los usuarios del servicio, exigen o demandan una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

Sugerencias: Son aportes generales o particulares que realizan las familias vinculadas al jardín Infantil de acuerdo a sus requerimientos, necesidades y oportunidades de mejora evidenciadas**.**

Felicitaciones o agradecimientos: dentro de nuestro protocolo damos también apertura a la manifestación de gratitud y en general la escucha y lectura de las voces de las familias de acuerdo a su intención comunicativa y la manifestación de su sentir frente al servicio otorgado, por ello los agradecimientos también son atendidos y tenidos en cuenta a la hora de dar resolución y apertura al buzón.

Atributos y características de la prestación del servicio y respuesta oportuna a las PQRS

Para brindar un servicio de calidad, es importante tener en cuenta la respuesta oportuna a las solicitudes realizadas de manera cálida, respetuosa, asertiva y consciente, en miras a la mejora permanente, para lo anterior se acciona así:

- Se adopta una actitud sensible, en la que se escucha, comprende y gestiona la solicitud realizada por cada persona de manera particular, denotando la importancia que su voz tiene para la prestación y funcionamiento de los servicios.
- Brindar claridades de manera respetuosa y asertiva frente a la situación particularmente manifestada, y las posibles acciones resolutivas que pueden implementarse y así mismo, comunicar claramente desde la tranquilidad y apertura al diálogo cuando alguna petición no pueda ser resuelta por la particularidad de la misma y de acuerdo a los estatutos de la Secretaria y el Jardín Infantil siempre que no se vean afectados los derechos de las niñas y los niños.
- Mantener un lenguaje adecuado en donde la comunicación verbal y no verbal garanticen la comodidad de la otra persona permitiéndole expresar abiertamente sus inconformidades o sugerencias.
- Ante situaciones en las que el usuario se manifieste de manera verbal o escrita denotando alteración o mal trato hacia los funcionarios del jardín Infantil, se invitará a la calma, el diálogo respetuoso y la disposición por parte del jardín Infantil de escucha y respeto por la otra persona.

Se tendrá en cuenta además, que los usuarios tienen derecho a recibir respuestas oportunas, solicitando la resolución de su petición así como la manifestación de su parte, de manera pertinente al jardín Infantil.

Recepción y tratamiento de las PQRS

Junto al buzón ubicado en la entrada principal del Jardín Infantil, se ubicarán desprendibles que permitirán realizar el procedimiento de manera escrita, ingresando en el buzón el mismo; de igual forma, al presentarse solicitudes verbales éstas se transcribirán para dejar evidencia de ello y el seguimiento y resolución a la misma. Se realiza apertura y socialización del correo institucional permitiendo que éste funcione como portal para la manifestación de PQRS en caso de que los usuarios así lo requieran.

Las PQRS pueden o no llevar nombre del solicitando, por lo tanto se permite el anonimato en caso de que la familia así lo requiera por su comodidad, se solicita sea diligenciado de manera clara, respetuosa y durante la jornada de la prestación de los servicios.

Nota: En caso de que la solicitud se presente de manera verbal, se dedicará el tiempo y espacio pertinente para escuchar atentamente a la persona y poder brindar soluciones inmediatas o en un lapso no mayor a tres meses, según la dificultad del requerimiento. De igual forma, si las

PQRS ubicadas en el buzón atienden a nombre específico del usuario, es importante dar atención personalizada a dicha solicitud, dando a conocer a la persona el estado de la misma, las oportunidades de resolución y el cierre del requerimiento.

Plazo de resolución: Para dar seguimiento veraz y oportuno a las solicitudes, y realizar una mesa de trabajo colectivo, se establece un tiempo de apertura del buzón cada 3 meses, teniendo en cuenta que las solicitudes urgentes son realizadas de manera verbal y se procura la resolución inmediata o en el menor tiempo posible de las mismas.

Procedimiento: Cada tres meses se aperturará el buzón y se recopilarán los correos enviados (de existir) para la clasificación de los mismos, es decir, se situarán como: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones o agradecimientos, según corresponda. Tras su selección y la impresión de las PQRS enviadas mediante correo electrónico se desginará un día para iniciar la mesa de trabajo en la que se socializará a la totalidad del Talento humano los resultados de este proceso.

Una vez identificadas las solicitudes se trabajará de manera particular con el equipo correspondiente para la resolución de las mismas, es decir, si la queja o solicitud corresponde al equipo docente, se abordará oportunidades de mejora y estrategias resolutivas para dar cumplimiento y subsanar dicho requerimiento.

De acuerdo a la cantidad de PQRS obtenidas se dará a conocer a las familias cuáles fueron las peticiones realizadas y los procesos abordados para su posterior resolución evidenciando la importancia de sus voces y las oportunidades de mejora brindadas.

Si las solicitudes corresponden a procedimientos indebidos o incumplimientos que afecten la integridad y cumplimiento de derechos de las niñas y niños, se tomarán las medidas correspondientes garantizando la cualificación oportuna del Talento humano y la conformación de un equipo calificado para la atención prestada.

Un encargado del área de gestión documental, así como el coordinador de la Unidad operativa y el representante del componente de Talento Humano, serán los responsables de organizar la documentación pertinente durante el proceso y gestión de recepción y resolución de las PQRS.

Finalizando el año, se realizará una evaluación mediante encuesta virtual a las familias usuarias sobre la resolución y procedimientos ante sus solicitudes, para de esta manera, reevaluar los procesos abordados garantizando la mejora permanente en la atención y prestación de los servicios.

Se anexarán las actas correspondientes tras cada proceso de apertura del buzón y por lo tanto, procesos de resolución a los requerimientos manifestados.