ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ANALISIS, EMISIÓN DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

JARDIN INFANTIL MANANTIAL

2026

INTRODUCCIÓN

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 manantial, 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 MANANTIAL a través de los siguientes correos electrónicos jardinmanantialsk@gmail.com

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 participará la responsable del servicio, dos profesionales de la Primera Infancia y se dará respuesta en el momento que lo requiera, este análisis se hará según la petición.

EMISIÓN DE RESPUESTAS:

La respuesta se dará según la petición y en los tiempos estipulados para cada uno.

Para lo cual se puede evidenciar en cada petición.

PETICIÓN

Una petición es un derecho fundamental y la acción de solicitar o reclamar, ya sea de forma verbal o escrita, ante autoridades o entidades privadas por motivos de interés general o particular. Permite elevar solicitudes respetuosas, como quejas, consultas o peticiones de información, y exige una pronta resolución por parte de quien recibe la solicitud.

Requisitos para presentar una **PETICIÓN**

La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.

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.

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición

- (10) días peticiones de información
- (15) días peticiones generales
- (30) días peticiones de consulta

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.

Requisitos para presentar una **QUEJA:**

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. El jardín no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja: (15) días

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.

Requisitos para presentar un **RECLAMO**

El reclamo deberá contener, por lo menos:

Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo: (15) días.

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.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia: (15) días.

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.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

PQRSF ANÓNIMAS

Un PQRSF anónimas es una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones presentada sin identificar al autor, esta es utilizada para reportar irregularidades sin revelar su identidad. Estas solicitudes son recibidas por la responsable del servicio y publicadas en la cartelera del Jardin Manantial.

No es obligatorio tramitar las quejas anónimas si son difusas o temerarias. Sin embargo, si la queja anónima aporta indicios suficientes sobre hechos o personas identificables, se realizará la investigación pertinente.

El tiempo de respuesta será el mismo, dependiendo de cada petición, queja, reclamo, solicitud y felicitaciones (PQRSF).

De acuerdo con el **artículo 69 de la Ley 1437 de 2011** (modificado por la Ley 1755 de 2015) el tiempo de publicación de la respuesta debe ser por un término de **cinco (5) días**.

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

El buzón de sugerencias se abrirá todos los días **MIERCOLES** del mes. Se hará la socialización con dos o tres familias, la responsable del servicio, la auxiliar administrativa y una Profesional en atención de primera Infancia. Se diligenciará el formato **FOR-ATC-009** cada vez que se abra el buzón y se hará un acta mensual recopilando la información de lo relacionado en el mes.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
No	**QUE**	**QUIEN**	**COMO**	**CUANDO**	**REGISTRO**
1	Apertura de Buzón.	Responsable del servicio, auxiliar administrativo, docente.	La responsable del servicio abre el buzón delante del auxiliar administrativo y Profesional. Cada vez que se abre un buzón se hace el diligenciamiento del Formato **FOR-ATC-009.**	Los días Miércoles.	Formato **FOR-ATC-009**
2	Se realiza acta de cada apertura.	Responsable del servicio, auxiliar administrativo, docente.	Se realizará Acta cuando se encuentre algo dentro del Buzón, De lo contrario se diligenciara acta Una por Mes.	Cada vez que se encuentre algo dentro del buzón y/o Una por Mes	Acta.
3	Clasificación de peticiones quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Responsable del servicio.	Se procederá a clasificar las PQRSF a fin de darles el trámite correspondiente.	Inmediato a la apertura y clasificación.	Acta.
4	Procedimiento de la PQRSF encontradas en el buzón.	Responsable del servicio.	Se realiza el procedimiento de trámite de PQRS encontradas en el buzón con la responsable el servicio para respectiva respuesta a usuario.	Una vez se haga oficio y acta sobre las PQRSF encontradas.	Oficio.
5	Elaboración de plan de mejoramiento.	Responsable del servicio.	Una vez analizadas las PQRS se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.	Una vez se realiza respuesta usuario.	Plan de mejoramiento.

6	Respuesta a usuario.	Responsable del servicio.	Se realiza respuesta a usuario una vez se allá hecho todo el proceso de trámite de PQRS, se llama a usuario para entrega de respuesta y firma de recibido.	Oficio de respuesta PQRS.	Copia de recibido de respuesta.
7	Respuesta a usuario.	Responsable del servicio.	Se realiza respuesta a usuario una vez se allá hecho todo el proceso de trámite de PQRS, cuando la queja es anónima se realizará la publicación de la respuesta en el jardín infantil para que esta sea pública.	Oficio de respuesta PQRS.	Copia de recibido de respuesta.

CRONOGRAMA

TEMA	FECHA	PARTICIPANTES
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS. SOCIALIZACION BUZON DE SUGERENCIAS	- Los días Miércoles del Mes. - 30 DE JULIO 2026	RESPONSABLE DEL JARDIN INFANTIL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA, DOS FAMILIAS.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS. SOCIALIZACION BUZON DE SUGERENCIAS	- Los días Miércoles del Mes. 31 AGOSTO 2026	RESPONSABLE DEL JARDIN INFANTIL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA, FAMILIAS.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS. SOCIALIZACION BUZON DE SUGERENCIAS	- Los días Miércoles del Mes. 30 SEPTIEMBRE 2026	RESPONSABLE DEL JARDIN INFANTIL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA, DOS FAMILIAS.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS. SOCIALIZACION BUZON DE SUGERENCIAS	- Los días Miércoles del Mes. 30 OCTUBRE 2026	RESPONSABLE DEL JARDIN INFANTIL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA, FAMILIAS.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS. SOCIALIZACION BUZON DE	- Los días Miércoles del Mes. 30 NOVIEMBRE 2026	RESPONSABLE DEL JARDIN INFANTIL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL DE ATENCION

SUGERENCIAS		A LA PRIMERA INFANCIA, DOS FAMILIAS.
APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS. SOCIALIZACION BUZON DE SUGERENCIAS	04 DICIEMBRE 2026	RESPONSABLE DEL JARDIN INFANTIL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA, FAMILIAS.