Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

DOCUMENTO PQRS



Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

PROTOCOLO BUZON DE SUGERENCIAS

INTRODUCCION

El Jardin Huellas y Talentos implementa el buzon de sugerencias para las familias, colaboradores y colaboradoras, el cuál el PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un proceso mediante el cual los usuarios o ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, insatisfacciones o propuestas de mejora a una entidad pública o privada. Las PQRS son una herramienta fundamental para la gestión de la relación con los clientes o ciudadanos, permitiendo a las organizaciones conocer sus necesidades y mejorar la calidad de sus servicios.

OBJETIVO: Definir los lineamientos y condiciones para la apertura del buzón de sugerencias del jardin, con el fin de revisar, analizar y dar respuestas oportunas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias depositada en el buzon por los padres de familia, acudientes, talento humano.

ALCANCE: Dar inicio a la apertura revisando las solicitudes y dando respuestas oportunas (2 veces por mes el primer miércoles y el tercer miércoles de acuerdo a las directrices de la secretaria de integración social)

PROCEDIMIENTO:

El protocolo PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un conjunto de procedimientos que el Jardin Huellas y Talentos , implementan para gestionar las solicitudes, inquietudes y manifestaciones de inconformidad de los padres de familia y o acudientes.

Este protocolo busca garantizar una atención oportuna y eficaz a las PQRS, permitiendo al Jardin H mejorar sus servicios y fortalecer la relación con sus usuarios.

El protocolo PQRS generalmente incluye los siguientes aspectos:

- **Recepción de PQRS:**

  Establece los canales y mecanismos para que los padres de familia y o acudientes puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

- **Registro y Clasificación:**

  Una vez recibida la PQRS, se registra y clasifica según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia) y el tema que aborda.

- **Análisis y Respuesta:**

  Se analiza la solicitud y se elabora una respuesta clara y fundamentada, dentro de los términos legales establecidos para cada tipo de PQRS.

- **Seguimiento y Evaluación:**

  Se realiza un seguimiento de la PQRS para garantizar que se haya dado una solución efectiva y se evalúa la satisfacción del usuario con la respuesta recibida.

- **Mejora Continua:**
  Los resultados del proceso PQRS se utilizan para identificar áreas de mejora en los servicios y procesos de la entidad.
  Importancia del protocolo PQRS:
- **Fortalecimiento de la relación con los usuarios:**

  Permite al jardin Huellas y talentos conocer las necesidades y expectativas de los padres de familia y o acudientes, generando confianza y satisfacción.
- **Transparencia y eficiencia:**

  Promueve la transparencia en la gestión de las PQRS y la eficiencia en la atención de los padres de familia.
- **Cumplimiento normativo:**
  En muchos casos, la implementación de un protocolo PQRS es un requisito legal o normativo.