Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

PROTOCOLO PQRS



ANONIMO

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

PROTOCOLO PQRS ANONIMO

INTRODUCCION

El Jardin Huellas y Talentos implementa el buzon de sugerencias para las familias, colaboradores y colaboradoras, como es el PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un proceso mediante el cual los padres de familia y o cuidadores pueden expresar sus inquietudes, insatisfacciones o propuestas. El PQRS son herramientas fundamentales para la gestión de la relación con los padres de familia, permitiendo al jardin conocer sus necesidades y mejorar la calidad del servicio.

OBJETIVO:

Establecer un mecanismo seguro, confidencial y accesible para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), garantizando la protección de la identidad de quienes deseen realizar reportes de manera anónima.

ALCANCE:

Este protocolo aplica para:

- Padres y madres de familia
- Cuidadores
- Colaboradores y administrativo
- Proveedores
- Comunidad educativa en general

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 mejorar sus servicios y fortalecer la relación con los padres de familia.

Petición: Solicitud de información o requerimiento.

Queja: Manifestación de inconformidad frente a una conducta o servicio.

Reclamo: Solicitud de solución frente a un incumplimiento.

Sugerencia: Propuesta de mejora.

Denuncia: Información sobre posibles irregularidades, maltrato, vulneración de derechos o situaciones disciplinarias.

Canales de recepción

Las PQRS podrán presentarse mediante:

- Buzón físico anónimo
- Correo electrónico institucional
- Formulario virtual
- Comunicación escrita
- Entrevista con coordinación o dirección

Canal anónimo

El jardín dispondrá de:

- Un buzón identificado como “PQRS Anónimas”
- Un formulario sin solicitud obligatoria de datos personales

Principios del protocolo

- Confidencialidad
- Protección del menor
- Debido proceso
- No represalias
- Imparcialidad
- Oportunidad en la atención

Procedimiento

Recepción

La persona responsable revisará:

- Buzón físico: mínimo 1 vez por semana
- Correo/formulario: diariamente

Se asignará:

- Número de radicado interno
- Fecha de recepción
- Clasificación de la solicitud

Evaluación inicial

La dirección o coordinación determinará:

- Nivel de prioridad
- Riesgo para menores
- Competencia interna o externa

Casos prioritarios

Se atenderán de inmediato:

- Presunto maltrato infantil
- Violencia
- Abuso
- Negligencia
- Riesgo para integridad física o emocional

Cuando aplique, se activará la ruta de protección correspondiente ante entidades competentes.

Investigación y trámite

Dependiendo del caso:

- Recolección de información
- Entrevistas
- Revisión documental
- Medidas preventivas

Respuesta

Si el solicitante dejó datos de contacto:

- Se dará respuesta dentro de los términos establecidos.

Si es anónimo:

- Se dejará registro interno del trámite y cierre.

Tiempos de respuesta sugeridos

Tipo	Tiempo máximo
Peticiones	15 días hábiles
Quejas/Reclamos	15 días hábiles
Denuncias prioritarias	Inmediato
Sugerencias	15 días hábiles

Protección de identidad

- No se revelará información del denunciante.
- Se restringirá acceso a documentos.
- No se permitirán represalias.

Registro y archivo

Toda PQRS deberá:

- Registrarse en formato interno
- Mantenerse archivada
- Conservar evidencia de actuaciones