ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS

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

JARDIN INFANTIL CARACOLI

2026

INTRODUCCIÓN

La Asociación Generadora de Bienestar Show Kids, a través del Jardín Infantil Caracolí, garantiza a las familias, usuarios y comunidad en general el derecho a presentar de manera respetuosa Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) relacionadas con la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.

Este procedimiento tiene como finalidad establecer los mecanismos para la recepción, análisis, trámite y respuesta oportuna de las PQRSF, fortaleciendo la participación de las familias, la mejora continua del servicio y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Toda persona tiene derecho a presentar solicitudes por motivos de interés general o particular y a recibir una respuesta clara, oportuna y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

PROCEDIMIENTO

1. RECEPCIÓN

Las familias, acudientes, usuarios y comunidad en general podrán presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: jardincaracoli2021@gmail.com
- Buzón físico de sugerencias ubicado en las instalaciones del jardín.
- De manera verbal ante la responsable del servicio.
- Por escrito mediante el formato institucional de PQRSF.

Toda solicitud será registrada y radicada para su respectivo seguimiento y respuesta.

2. ANÁLISIS

Una vez recibida la PQRSF, la responsable del servicio realizará su revisión y determinará el trámite correspondiente.

Cuando la situación lo amerite, se convocará una reunión integrada por:

- Responsable del servicio.
- Profesional de apoyo psicosocial (cuando aplique).
- Dos profesionales de atención integral a la primera infancia.
- Personal involucrado, cuando sea necesario.

Durante el análisis se revisarán los hechos, soportes y evidencias aportadas, con el fin de emitir una respuesta objetiva, clara y ajustada a la normatividad vigente.

3. EMISIÓN DE RESPUESTAS

Las respuestas serán emitidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

Toda respuesta deberá ser:

- Clara.
- Completa.
- Respetuosa.
- Oportuna.
- Debidamente sustentada.

Cuando la solicitud requiera información adicional, esta será solicitada al interesado dentro de los términos legales.

PETICIÓN

La petición es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante autoridades o particulares que presten servicios públicos o ejerzan funciones públicas, con el propósito de obtener información, formular consultas o solicitar una actuación determinada.

Requisitos de la peticion

Debe contener como mínimo:

- Nombres y apellidos completos.
- Documento de identidad.
- Dirección y datos de contacto.
- Objeto de la petición.
- Razones que fundamentan la solicitud.
- Firma del solicitante (cuando aplique).
- Tiempos de respuesta
- 10 días hábiles: solicitudes de información y documentos.
- 15 días hábiles: peticiones de interés general o particular.
- 30 días hábiles: consultas.

(Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

QUEJA

Es la manifestación de inconformidad presentada por un usuario respecto al comportamiento, actuación o atención brindada por un colaborador o frente a situaciones relacionadas con la prestación del servicio.

Requisitos de la queja

- Datos del quejoso.
- Documento de identidad.

- Descripción clara de los hechos.
- Evidencias, si las posee.
- Datos de contacto.

No se tramitarán quejas manifiestamente temerarias o carentes de fundamento.

Tiempo de respuesta 15 días hábiles.

RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona para exigir la solución de una situación relacionada con la prestación del servicio cuando considere que este fue deficiente o incumplió con las condiciones ofrecidas.

Requisitos del reclamo

- Datos completos del reclamante.
- Documento de identidad.
- Descripción detallada de los hechos.
- Evidencias o documentos que soporten el reclamo.

Tiempo de respuesta 15 días hábiles.

SUGERENCIA

Es una propuesta o recomendación presentada por los usuarios para mejorar los procesos, la atención o la calidad del servicio prestado por el Jardín Infantil Caracolí. Todas las sugerencias serán analizadas como parte del proceso de mejoramiento continuo.

Tiempo de respuesta 15 días hábiles.

FELICITACIONES

Es la manifestación de satisfacción o reconocimiento por la calidad del servicio prestado o por el desempeño de los colaboradores del jardín infantil.

Aunque la respuesta no es obligatoria, la institución emitirá un mensaje de agradecimiento como parte de su compromiso con la atención al usuario.

Tiempo de respuesta 15 días hábiles.

PQRSF ANÓNIMAS

Las PQRSF anónimas corresponden a solicitudes presentadas sin identificar al remitente. Estas serán evaluadas por la responsable del servicio y únicamente se tramitarán cuando contengan información suficiente que permita verificar los hechos o identificar claramente a las personas involucradas. Cuando corresponda, la respuesta será publicada en la cartelera institucional por un término de cinco (5) días hábiles, conforme al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Los tiempos de respuesta serán los mismos establecidos para cada tipo de PQRSF.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias será abierto el miércoles de cada semana para la revisión y gestión de las sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones. La apertura se realizará en presencia de:

- La responsable del servicio.
- La auxiliar administrativa.
- Una profesional de atención integral a la primera infancia.
- Dos (2) o tres (3) representantes de las familias, quienes actuarán como observadores del proceso.

Posteriormente 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..

- Descripción clara de los hechos
- Evidencias si las poseen
- Datos del contacto

No se tramitaran quejas manifiestamente temerarias o carentes de fundamento

Tiempo de la respuesta 15 días hábiles

RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona para exigir la solución de una situación relacionada con la prestación del servicio cuando considere que este fue deficiente o incumplió con las condiciones ofrecidas.

Requisitos del reclamo

- Datos completos del reclamante
- Documento de identidad
- Descripción detallada de los hechos
- Evidencias o documentos que soporten el reclamo

Tiempo de respuesta 15 días hábiles

SUGERENCIAS

Es una propuesta o recomendación presentada por los usuarios para mejorar los procesos, la atención o la calidad del servicio prestado por el jardín infantil caracolí todas las sugerencias serán analizadas como parte del proceso de mejoramiento continuo

Tiempo de respuesta 15 días hábiles

FELICITACIONES

Es la manifestación de satisfacción o reconocimiento por la calidad del servicio prestado o por el desempeño de los colaboradores del jardín infantil

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La responsable del servicio llevará el registro y seguimiento de todas las PQRSF recibidas, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la implementación de las acciones de mejora derivadas de cada caso. Los resultados serán revisados periódicamente como parte del proceso de evaluación institucional y mejoramiento continuo, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio brindado a los niños, niñas y sus familias.

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.