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.

ORIENTACIONES PARA LA APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Con el fin de dar continuidad al proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), se establece la importancia de realizar de manera periódica la apertura del buzón de sugerencias de la unidad operativa, garantizando el adecuado diligenciamiento del formato vigente y el registro oportuno de las evidencias correspondientes.

La apertura del buzón de sugerencias se realiza los días lunes, miércoles y viernes, de acuerdo con la programación establecida para la unidad operativa. En cada apertura se debe verificar el contenido del buzón y realizar el respectivo registro en el formato dispuesto para tal fin.

Para el adecuado desarrollo del proceso, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Utilizar únicamente la versión vigente del formato de apertura del buzón de sugerencias.

Diligenciar la información de manera completa, clara, legible y sin omitir los campos requeridos.

- Registrar correctamente la fecha correspondiente al día de apertura.
- Verificar que la información consignada en el formato sea coherente con la apertura realizada.
- Realizar el cargue de las evidencias dentro de los tiempos establecidos y de acuerdo con las orientaciones institucionales.
- Revisar previamente la información registrada antes de realizar su envío, con el propósito de garantizar la calidad y consistencia de los registros.
- Mantener las evidencias organizadas y disponibles para los procesos de seguimiento y verificación.
- La apertura periódica del buzón de sugerencias permite fortalecer los mecanismos de participación y comunicación con las familias, usuarios y comunidad educativa, facilitando la recepción y gestión de sus opiniones, sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos.
- De esta manera, se contribuye al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía, la participación y la mejora continua del servicio, dando cumplimiento a los lineamientos institucionales establecidos para la gestión de las PQRSF. La responsable del servicio.
- No se tramitarán 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

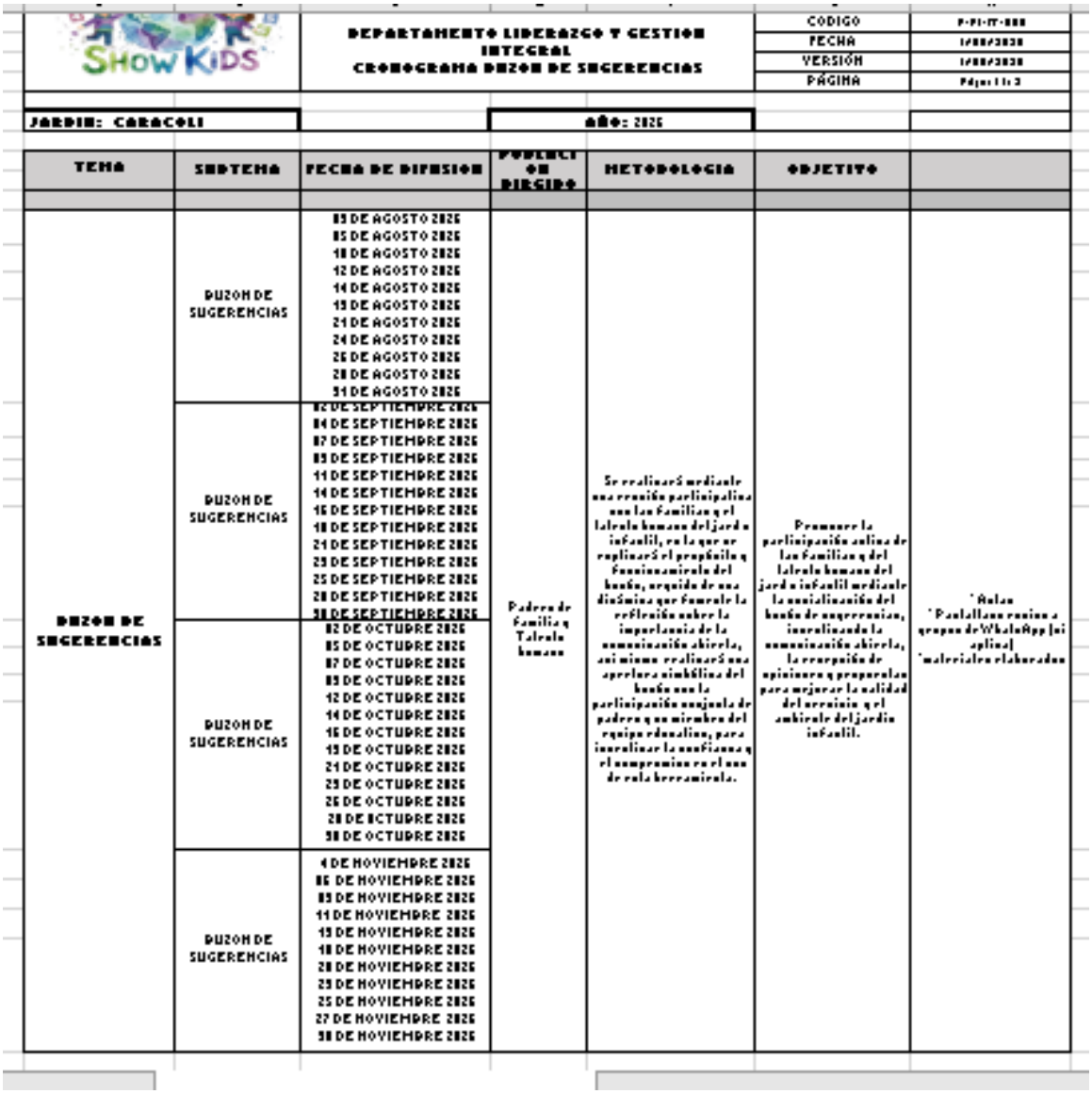
Tiempo de respuesta 15 días hábiles

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.



	DEPARTAMENTO LIDERAZGO Y GESTION INTEGRAL CRONOGRAMA BUZON DE SUGERENCIAS	CODIGO	P-PI-FT-[illegible]
		FECHA	[illegible]
		VERSIÓN	[illegible]
		PÁGINA	Página 1 de 3

JARDIN: CARACOLI — AÑO: 2025

TEMA	SUBTEMA	FECHA DE DIFUSION	PUBLICO OBJETIVO	METODOLOGIA	OBJETIVO	
BUZON DE SUGERENCIAS	BUZON DE SUGERENCIAS	83 DE AGOSTO 2025 85 DE AGOSTO 2025 18 DE AGOSTO 2025 12 DE AGOSTO 2025 14 DE AGOSTO 2025 19 DE AGOSTO 2025 21 DE AGOSTO 2025 24 DE AGOSTO 2025 26 DE AGOSTO 2025 28 DE AGOSTO 2025 31 DE AGOSTO 2025	Padres de familia y Talento humano	Se realizará mediante una reunión participativa con las familias y el talento humano del jardín infantil, en la que se explicará el propósito y funcionamiento del buzón, seguido de una dinámica que fomente la reflexión sobre la importancia de la comunicación abierta, así mismo se realizará una apertura simbólica del buzón con la participación conjunta de padres y un miembro del equipo educativo, para visualizar la confianza y el compromiso en el uso de esta herramienta.	Promover la participación activa de las familias y del talento humano del jardín infantil mediante la socialización del buzón de sugerencias, visualizando la comunicación abierta, la recepción de opiniones y propuestas para mejorar la calidad del servicio y el ambiente del jardín infantil.	* Aulas * Pantallazos envíos a grupos de WhatsApp [si aplica] *materiales elaborados
	BUZON DE SUGERENCIAS	84 DE SEPTIEMBRE 2025 87 DE SEPTIEMBRE 2025 83 DE SEPTIEMBRE 2025 11 DE SEPTIEMBRE 2025 14 DE SEPTIEMBRE 2025 16 DE SEPTIEMBRE 2025 18 DE SEPTIEMBRE 2025 21 DE SEPTIEMBRE 2025 23 DE SEPTIEMBRE 2025 25 DE SEPTIEMBRE 2025 28 DE SEPTIEMBRE 2025 38 DE SEPTIEMBRE 2025				
	BUZON DE SUGERENCIAS	82 DE OCTUBRE 2025 85 DE OCTUBRE 2025 87 DE OCTUBRE 2025 83 DE OCTUBRE 2025 12 DE OCTUBRE 2025 14 DE OCTUBRE 2025 16 DE OCTUBRE 2025 19 DE OCTUBRE 2025 21 DE OCTUBRE 2025 23 DE OCTUBRE 2025 26 DE OCTUBRE 2025 28 DE OCTUBRE 2025 38 DE OCTUBRE 2025				
	BUZON DE SUGERENCIAS	4 DE NOVIEMBRE 2025 86 DE NOVIEMBRE 2025 83 DE NOVIEMBRE 2025 11 DE NOVIEMBRE 2025 13 DE NOVIEMBRE 2025 18 DE NOVIEMBRE 2025 28 DE NOVIEMBRE 2025 23 DE NOVIEMBRE 2025 25 DE NOVIEMBRE 2025 27 DE NOVIEMBRE 2025 38 DE NOVIEMBRE 2025				