FUNDACIÓN SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION, ANALISIS, TRAMITE Y EMISION DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELILCITACIONES Y CONSULTAS (PQRSFC)

CSL EMMA Y ANTONIO

2026

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com



OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, análisis, seguimiento, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Consultas (PQRSFC) presentadas por las niñas, niños, familias, cuidadores, colaboradores y demás miembros de la comunidad educativa del Jardín Infantil Castillo San Lucas Emma y Antonio, garantizando una atención oportuna, transparente, respetuosa y orientada al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las PQRSFC recibidas por la institución a través de los canales físicos y virtuales habilitados, desde el momento de su recepción hasta el cierre definitivo de la solicitud y la implementación de las acciones de mejora que se deriven de ella.

RESPONSABLES

- Representante Legal.
- Responsable del Servicio.
- Profesionales de Atención a la Primera Infancia.
- Auxiliar Administrativa.
- Talento Humano de la Unidad Operativa.
- Familias.



DEFINICIONES

Petición:
Solicitud presentada por una persona con el fin de obtener información, orientación o una actuación relacionada con los servicios prestados por la institución.

Queja:
Manifestación de inconformidad relacionada con la atención recibida, el comportamiento de los colaboradores o el incumplimiento de procedimientos institucionales.

Reclamo:
Solicitud mediante la cual se exige la revisión, corrección o solución de una situación relacionada con la prestación del servicio.

Sugerencia:
Propuesta presentada por cualquier miembro de la comunidad educativa orientada al mejoramiento de los procesos, servicios o actividades institucionales.

Felicitación:
Manifestación de satisfacción o reconocimiento por la calidad de la atención, el desempeño del talento humano o el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Consulta:
Solicitud de información relacionada con los servicios, procedimientos, programas o actividades desarrolladas por la institución.

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com



5. CANALES DE RECEPCIÓN

5.1 Buzón físico

La institución contará con un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para la comunidad educativa.

Las personas interesadas podrán diligenciar el formato institucional de PQRSFC y depositarlo en el buzón dispuesto para tal fin.

5.2 Correo electrónico institucional

Las PQRSFC también podrán ser presentadas mediante correo electrónico institucional: jardinemmayantonio@outlook.com

La solicitud deberá contener como mínimo:

• Nombre completo.
• Número de contacto.
• Correo electrónico.
• Tipo de solicitud.
• Descripción clara de los hechos.
• Fecha de presentación.

5.3 Atención verbal

Cuando una solicitud sea presentada verbalmente, el colaborador que la reciba deberá registrarla en el formato institucional para garantizar su trámite y seguimiento.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Recepción de la solicitud

Toda PQRSFC recibida será registrada en la matriz o formato de control institucional, asignándole un número consecutivo para facilitar su seguimiento.

Se registrará:

• Fecha de recepción.
• Canal de ingreso.
• Tipo de solicitud.
• Nombre del solicitante.



• Responsable del trámite.
• Estado de la solicitud.

6.2 Apertura semanal del buzón

La apertura del buzón de sugerencias será obligatoria una (1) vez por semana, independientemente de que existan o no comunicaciones depositadas en él.

La apertura deberá realizarse en presencia de:

• El Responsable del Servicio o su delegado.
• Un colaborador de la unidad operativa.
• Un ciudadano, padre, madre, acudiente o cuidador que actúe como testigo.

Durante la apertura se verificará:

• Existencia de formatos depositados.
• Estado físico del buzón.
• Solicitudes recibidas durante la semana.

En cada apertura se elaborará un acta que contenga:

• Fecha y hora.
• Nombres y firmas de los asistentes.
• Número de solicitudes encontradas.
• Tipo de solicitudes recibidas.
• Observaciones.
• Constancia de ausencia de solicitudes cuando aplique.

7. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES

Una vez recibida la PQRSFC, el Responsable del Servicio realizará el análisis correspondiente, para lo cual podrá:

• Solicitar información adicional.
• Revisar documentos y registros.
• Realizar entrevistas.
• Verificar evidencias.
• Consultar a los responsables involucrados.

Cuando la situación lo amerite, podrá conformarse un equipo de análisis integrado por profesionales de la unidad operativa y personal administrativo.



8. EMISIÓN DE RESPUESTA

La respuesta emitida deberá ser:

- Clara.
- Precisa
- Respetuosa
- Objetiva.
- Basada en evidencias verificables.

Toda respuesta deberá indicar:

- Número de radicado.
- Análisis realizado
- Resultado obtenido.
- Acciones implementadas cuando corresponda.
- Responsable de la respuesta.

9. TIEMPOS DE RESPUESTA

La unidad operativa Emma y Antonio, establece los siguientes tiempos máximos de respuesta:

• Peticiones: hasta 15 días hábiles.
• Quejas: hasta 15 días hábiles.
• Reclamos: hasta 15 días hábiles.
• Consultas: hasta 15 días hábiles.
• Sugerencias: hasta 15 días hábiles.
• Felicitaciones: hasta 10 días hábiles.

Cuando se requiera un plazo adicional para la recopilación de información, se informará oportunamente al solicitante.

10. TRATAMIENTO DE SOLICITUDES ANÓNIMAS

Las solicitudes anónimas serán igualmente analizadas y gestionadas por la institución.

Cuando sea posible generar una respuesta general, esta será divulgada mediante cartelera informativa, medios institucionales o espacios de socialización con la unidad operativa



11. SEGUIMIENTO Y CIERRE

Una vez emitida la respuesta, el Responsable del Servicio realizará seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas.

La solicitud se considerará cerrada cuando:

• Se haya emitido respuesta.
• Se hayan ejecutado las acciones correspondientes.
• Se encuentren archivados los soportes respectivos.

12. ACCIONES DE MEJORA

Las PQRSFC serán analizadas periódicamente con el fin de identificar:

• Causas recurrentes.
• Riesgos institucionales.
• Oportunidades de mejora.
• Necesidades de capacitación.
• Acciones preventivas y correctivas.

Los resultados harán parte de los procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo de la institución.

13. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

• Número de PQRSFC recibidas.
• Número de PQRSFC atendidas.
• Tiempo promedio de respuesta.
• Porcentaje de respuestas oportunas.
• Número de acciones de mejora implementadas.
• Nivel de satisfacción de los usuarios.

14. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

• Formato de PQRSFC.
• Acta de apertura del buzón.

15. DISPOSICIONES FINALES

Todo el talento humano deberá conocer, aplicar y divulgar el presente procedimiento, orientando a la comunidad educativa sobre los mecanismos de participación disponibles y promoviendo el uso adecuado de los canales institucionales para la presentación de PQRSFC.



El presente procedimiento deberá revisarse anualmente o cuando existan cambios normativos, institucionales o requerimientos de las entidades de seguimiento y control que hagan necesaria su actualización.

CALLE 62H #74H -22
7974662
jardininfantilemmayantonio@gmail.com

