PROTOCOLO BUZÓN DE SUGERENCIAS

OBJETIVO:

Garantizar la atención oportuna de las sugerencias, quejas y/o reclamos, que realizan los padres, madres y/o cuidadores del jardín infantil **SEMILLITAS DE AMOR,** con el fin de garantizar una prestación de servicio de calidad, con expectativas de mejora y fortalecimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Garantizar mecanismos de comunicación para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias.
- Dar respuesta oportuna a las solicitudes de las familias expuestas en el buzón.
- Fortalecer la comunicación directa e indirecta con la comunidad en general.
- Promocionar y motivar el uso del buzón con el fin de fortalecer la prestación del servicio.
- Organizar un cronograma de apertura del buzón de sugerencias, para implementar procesos de mejora en la prestación del servicio.

Correo: fundacionpepaso@gmail.com
Pepasosemillitasdeamor.ji@gmail.com
Dirección: Diagonal 75 D Sur # 75 L 07 Santa Viviana

ALCANCE:

El buzón de sugerencias será para utilidad de las familias, padres, madre y/o acudientes, talento humano y comunidad en general con el fin de fortalecer mecanismos de comunicación.

PROCEDIMIENTO:

El buzón de sugerencia tendrá apertura los días lunes, miércoles y viernes de cada semana, y como soporte de esto se diligenciara el formato FOR – ATC – 009, Y el segundo día hábil del mes se enviaran los soportes al correo cmfernandezh@sdis.gov.co, se debe enviar en un solo formato PDF, en sentido horizontal y en orden cronológico ascendente, este se realizará en presencia de una profesional de atención a la primera infancia, responsable del servicio o apoyo administrativo con el fin de verificar y dar respuesta oportuna a las solicitudes que se lleguen a presentar.

Se promoverá el uso del buzón de sugerencia al realizar apertura del mismo,

Los escritos que se lleguen a encontrar en el buzón, se socializarán ante la representante legal, supervisor del convenio y equipo de trabajo, con el fin de dar respuesta colectiva y oportuna de lo que se solicita por parte de las familias.

Cuando se encuentran sugerencias de índole anónimo, estas son socializadas con las personas que acompañan la apertura del buzón, se darán a conocer al equipo de trabajo, representante legal y supervisor del convenio y se publicara en la cartelera informativa, la sugerencia y respuesta al público para que esta pueda conocerse por toda la comunidad y familias.

CRONOGRAMA:

- La apertura del buzón de sugerencias se realizará de manera semanal los días lunes, miércoles y viernes.

RESPONSABLES:

- Responsable del servicio
- Profesionales de atención a la primera infancia
- Apoyo administrativo
- Padres de familia

ANEXOS:

- Soporte de apertura formato FOR ATC - 009