PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES- PQRSF

MODALIDAD INICIAL EN EL HOGAR

FUNDACOBA
2026

INTRODUCCIÓN

La FUNDACIÓN FUNDACOBA, con el ánimo de brindar una tención que reúna todas las condiciones de calidad y la mejora continua en sus servicios para la protección y garantía de los derechos de las mujeres en periodo de gestación, de los niños y niñas en primera infancia y sus familias, atendidas en el **MODALIDAD INICIAL EN EL HOGAR**.

Busca establecer vías de comunicación eficaces entre los profesionales que atienden el programa y los beneficiarios directos e indirectos, que permitan acceder al conocimiento de sus derechos y presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio del programa.

para ello contempla el diseño e implementación de mecanismos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los beneficiarios de la modalidad de atención a la primera infancia.

CONCEPTOS

- PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

- QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

- RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- FELICITACIÓN: Acciones documentadas o verbales donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos y el actuar de las personas que los han atendido.

MECANISMOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSF

Los canales de atención que están dispuestos para la atención de las PQRSF, en su servicio MODALIDAD INICIAL EN EL HOGAR, será principalmente el buzón de sugerencias o atención a PQRSF.

OBJETIVO DEL PROCESO

Mediante la creación del Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, se pretende recoger por parte de los beneficiarios del programa todas aquellas inquietudes o situaciones que afecten o fortalezcan la prestación del servicio, en pro de una mejora continua y medir los niveles de satisfacción de todos los actores beneficiados con el programa.

RESPONSABLES DEL PROCESO

El equipo interdisciplinario en apoyo del comité de control social, serán los responsables de la apertura, revisión y registro de las PQRSF que surja en el formato de acta de apertura del buzón; del mismo modo proceder con la remisión de la misma a la Directora del HI, para la gestión y emisión de respuestas con el área comprometida.

AMBITO DE APLICACIÓN

Las sugerencias deben estar dirigidas a la Coordinadora - agentes educativas, auxiliar administrativo, profesional de apoyo en salud nutrición y demás integrantes del talento humano del MODALIDAD INICIAL EN EL HOGAR de la modalidad, con relación a la calidad de atención que se brinda a los niños y niñas de nuestra comunidad y de la UDS que presta este servicio. Este procedimiento recoge cualquier sugerencia del padre de familia hacia el MODALIDA IH.

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DEL BUZÓN

CONDICIONES DEL PROCESO

- Las Familias y/o Beneficiarios del Programa, podrán acceder al buzón de PQRSF en el espacio de la asistencia al MODALIDAD INICIAL EN EL HOGAR; el cual estará ubicado en un espacio visible y al alcance de todos.

- En caso de presentarse una PQRSF durante el desarrollo de un encuentro de formación a familias en el M .IH, el profesional responsable psicosocial deberá proporcionar el formato de registro de PQRSF para el diligenciamiento por parte del acudiente del beneficiario atendido en ese momento, El profesional Psicosocial deberá salvaguardar las PQRSF y depositarla en el buzón de sugerencias de la Modalidad Inicial en el hogar para que sea revisada el día de apertura del mismo.

- Las solicitudes podrán ser emitidas a título personal o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto.

- Para presentar una PQRSF será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formato registro, así como ser claros con la situación que da para la PQRSF.

- EAS por medio de la coordinadora podrá establecer comunicación con el peticionario en caso de dudas con relación a lo planteado en la PQRSF; para que un plazo no mayor a 5 días hábiles esta le remita respuesta oportuna.

RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias será abierto en dos momentos del mes, procedimiento que dará cuenta de una apertura mensual del mismo, dicho proceso se realizará por parte del, apoyo psicosocial, apoyo en salud y nutrición, en presencia de dos miembros delegados integrantes del comité de control social.

En caso de presentarse alguna PQRS se revisará que cumpla con los datos pertinentes del peticionario y claridad en la petición, para ser registrada en el formato de acta de apertura del buzón y proceder al trámite y gestión de la respuesta en un tiempo no superior a 5 días hábiles. Si en la apertura del mismo no se encuentra PQRSF se deberá registrar en el acta que al hacer apertura del buzón no se encuentro ninguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones. Las sugerencias que promuevan mejoras para el servicio de la UDS.

ANÁLISIS Y EMISIÓN DE RESPUESTA

Las personas responsables de analizar y resolver las sugerencias podrán solicitar aclaraciones o la emisión de informes al personal que se encuentre involucrado en cualquier acto descrito en el formato.
Si después de analizada la sugerencia se determina la responsabilidad de un acto impropio del personal la sanción será evaluada por a la coordinadora del programa o en su efecto por el área de gestión humana de la EAS.

En el caso de que la sugerencia sea aceptada, las personas responsables estudiaran la misma para ver si es posible o no su implantación.

ANEXO:

- Formato de registro de PQRSF

FORMATO REGISTRO PQRSF **MODALIDAD INICIAL EN ELHOGAR**	
Para la fundación FUNDACOBA usted, es lo más importante y el mejoramiento continuó en la prestación de los servicios institucionales a la comunidad es nuestro objetivo primordial. Con el fin de resolver con transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad su petición, dentro de los tiempos de Ley establecidos, solicitamos de manera respetuosa diligenciar el siguiente formulario con la mayor claridad posible:	
1. Nombre de la Unidad de Atención:	
2. Nombre y apellido del peticionario:	3. Numero de documento de identidad del peticionario:
4. Dirección del peticionario:	5. Teléfono del peticionario:
Fecha del registro de la PQRSF: DD___MM___AA_____	
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF (describa de manera clara y precisa la situación que amerita su PQRSF)	