



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTANDER

"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"

### PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

FT-PQ -PQ-01

Fecha: 28/04/2023

Versión: 01

NOMBRE DEL MACROPROCESO: ADMINISTRATIVO	NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACION DE RECURSOS
OBJETIVO: Describir los pasos para la solicitud, el tratamiento y la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por la comunidad educativa hacia la Institución Educativa de Santander.	ALCANCE: Cubre los pasos de la solicitud, la entrega, la lectura, la interpretación y la respuesta de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos por la Institución Educativa de Santander; aplica para todas las sedes y jornada de la institución, toda la comunidad educativa de la institución y en todas las áreas de gestión y procesos.

No.	ACTIVIDAD	CICLO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Planear la atención	P	Establecer horarios de atención para recibo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones Organizar el personal requerido Determinar la logística de equipos de cómputo, impresora y papelería requerida (formatos) y buzón de PQRS	Rectora	Horario Listado funcionarios, actividades y responsabilidades.
2	Definir términos	P	<b>Usuario:</b> Es la persona natural o Jurídica que contrata los servicios de la institución. <b>Cliente Interno:</b> Hace referencia a los docentes, planta administrativa, asesores, contratistas y funcionarios de la institución. <b>Partes interesadas:</b> Usuario, Cliente interno, aliados estratégicos, entes legales. <b>Acción Correctiva:</b> Una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. <b>Acción Preventiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. <b>Petición:</b> actuación de cualquier persona ante la IE, en ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesaria la invocación del mismo. <b>Queja :</b> manifestación verbal o escrita de protesta, descontento o inconformidad formulada por una persona que respecto en la prestación del servicio o	Rectora y Coordinador de Calidad	Documento



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTANDER

"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"

### PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

FT-PQ -PQ-01

Fecha: 28/04/2023

Versión: 01

			<p>conducta de uno o varios Directivos, docentes y funcionarios administrativos de la IE (Institución Educativa) .</p> <p><b>Reclamo:</b> manifestación verbal o escrita que pone en conocimiento el incumplimiento o irregularidad de en la prestación de algún servicio ofrecido por la IE.</p> <p><b>Sugerencia:</b> recomendación o propuesta verbal o escrita que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios de la IE.</p> <p><b>Felicitación:</b> Planteamiento de un ciudadano que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún funcionario de la Institución educativa.</p> <p><b>PQRSF:</b> Sigla utilizada para abreviar las palabras petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación.</p> <p><b>Buzón de PQRSF:</b> Similar a un Buzón de sugerencias. Instrumento puesto a disposición de las partes interesadas en pro de suministrar información PQRS.</p>		
3	Recepcionar y radicar la PQRS	H	<p>Colocar el buzón de PQRSF, en la entrada principal de la Institución educativa, al alcance de la comunidad en general para que introduzca en él, la PQRSF que considere presentar. Cada ocho días los días (miércoles) la Coordinación de Comunicaciones, lo abrirá y dará trámite de acuerdo al procedimiento descrito.</p> <p>Cualquiera de las partes interesadas de la institución puede recepcionar un PQRSF. Esta puede ser recibida de forma verbal o escrita a través de: <b>Encuesta de satisfacción, Correo electrónico o Contacto directo.</b></p> <p>Informar al peticionario e indicar el procedimiento a seguir al presentar la PQRSF</p> <p>La PQRSF debe contener la fecha actual, el nombre claro de quien interpone, grupo poblacional al que pertenece, si es estudiante, padre de familia, funcionario. Si es</p>	<p>Rectora y Coordinador de comunicaciones</p> <p>Rectora, Coordinadores, docentes y funcionario administrativos</p>	Formato PQRS



# INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTANDER

"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"

FT-PQ -PQ-01

## PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

Fecha: 28/04/2023

Versión: 01

		<p>estudiante grado o y grupo. Si es una queja el nombre y cargo de la persona por la que se queja o reclama. Describir con el mayor detalle y letra clara, los hechos y los datos con precisión que produjeron la queja, reclamo o la sugerencia, precisar la información suministrando nombres, jornadas, hora o similar con el fin de que sea efectivo el tratamiento, la respuesta y la toma de acciones, Entregar el formato completamente diligenciado</p> <p><b>Toda PQRSF debe ser respetuosa so pena de rechazo. En caso de recibir una PQRSF que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se debe devolver al peticionario dentro de los (10) días siguientes a la recepción de la misma, y el peticionario a su vez cuenta con un plazo máximo de un (1) mes para que la complete o aporte la documentación necesaria. En caso de no corregirse o aclararse por parte del interesado, se archiva el requerimiento y se notifica al peticionario.</b></p> <p>Si la PQRSF es por escrito, Recibirla y radicarla. Si la PQRSF es verbal, reportar en el formato correspondiente.</p> <p>Enviar la PQRSF a la Secretaria de Rectoría, la cual debe registrar en un consecutivo y trasladar a la rectoría, para su respectivo análisis, tratamiento y curso de acción.</p> <p>De acuerdo al análisis y estudio de la PQRSF, por parte de la rectoría, remitir al área o dependencia correspondiente para su respuesta.</p> <p>La dependencia o área que reciba la PQRSF debe:</p>	<p>Coordinador, docente o funcionario administrativo.</p> <p>Secretaria de rectoría Rectora</p> <p>Coordinador, docente o funcionario administrativo.</p>	
--	--	---	---	--



# INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTANDER

"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"

FT-PQ -PQ-01

## PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

Fecha: 28/04/2023

Versión: 01

			<p>Hacer la verificación de la información interpuesta, confrontar los hechos descritos con los reales, investigar con las personas involucradas, recoger testimonios tratando siempre de dar la respuesta justa y efectiva a lo solicitado; Utilizar los principios de confidencialidad, debido proceso, objetividad y transparencia.</p> <p>Proyectar respuesta</p> <p><b>Nota: Si es una queja o reclamo que tiene una solución inmediata y es recibida de manera directa por la Rectora, Coordinadores, docentes y funcionarios administrativos: Dar solución en forma inmediata por parte del funcionario, dejar el registro en el Formato Reporte PQRSF y remitir a la Secretaría de rectoría, para su registro y archivo.</b></p>		
4	Analizar la PQRS, dar respuesta y remitir al interesado.	H	<p><b>Dar respuesta a la PQRSF en el término de 15 días hábiles, que se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción de éstos en la IE.</b></p> <p><b>Resolver en un término no mayor de diez (10) días, Cuando es una autoridad quien formula una petición de información o de documentos.</b></p> <p>Una vez proyectada la respuesta de la PQRSF por los Coordinadores, docentes o funcionarios administrativos, remitirla a la secretaria de rectoría, para que la rectoría realice análisis, revisión y respuesta definitiva al interesado.</p> <p>La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivo la petición, queja, reclamo, sugerencia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de</p>	Rectora y Secretaría de rectoría	



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTANDER**

"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"

**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES (PQRSF)**

**FT-PQ -PQ-01**

**Fecha: 28/04/2023**

**Versión: 01**

			<p>que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.</p> <p>Atención prioritaria: la IE atiende prioritariamente las peticiones, adoptando medidas de urgencia o concediendo trámite preferencial en los eventos en que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada</p> <p>Remitir la respuesta al peticionario,</p> <p>La remisión de la respuesta debe corresponder a los datos del interesado quien interpuso la PQRSF o del remitente del oficio o carta, si es virtual digitar por este medio, en cualquier caso, elaborar un documento y dar respuesta a la solicitud referenciando los datos utilizados para el tratamiento y enviar a través del medio acordado con el remitente</p>	Secretaria de rectoría	
5	Archivar y dar disposición final a la documentación.	H	Archivar los documentos de la solicitud, respuesta y soportes en la carpeta de quejas y reclamos	Secretaria de rectoría	
6	Realizar la verificación de PQRS	V	<p>Verificar las respuestas dadas a las PQRSF, cumplimiento de términos y radicación de las mismas.</p> <p>Verificar el diligenciamiento correcto de los documentos.</p> <p>Verificar archivo de documentos</p>	Rector Coordinador de calidad	Informe de la verificación realizada.
7	Desarrollar las acciones de control y evaluación	A	Definir e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos, así como el mantenimiento de las buenas prácticas.	Rector Coordinador de calidad	Documento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:	
CARGO:		CARGO:		CARGO:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	