

APELACIÓN: recurso que puede utilizar el beneficiario si presenta insatisfacción frente al tratamiento de una queja o reclamo, presentándolo a un superior jerárquico quien a su vez puede modificar o ratificar el tratamiento dado.

PQRASF: Siglas que indican: petición (P), queja (Q), reclamo (R), apelación (A), sugerencia (S), felicitación (F).

FELICITACIONES: estímulo al buen desarrollo de los procesos institucionales.

PETICIÓN: Es el derecho que tienen los beneficiarios para presentar solicitudes a la Institución Educativa con el propósito de que se le reconozca un derecho particular u otra clase de trámites que disponga un efecto particular.

QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a la Institución Educativa con respecto a sus servicios o al propio proceso del tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

RECLAMO: Derecho del beneficiario para exigir, reivindicar o demandar una solución, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO: grado de conformidad de padres de familia y estudiantes con el servicio de educación ofrecido por la Institución y el cumplimiento de los requisitos.

SEGUIMIENTO A PQRASF: es el acompañamiento que se le hace a una queja, reclamo, apelación, sugerencia o felicitación realizada por un beneficiario en la institución

SUGERENCIA: oportunidad para que la institución pueda satisfacer las necesidades del beneficiario.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

No	ACTIVIDAD	PH VA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Definir canales para la recolección de PQRSF	P	Comité de Gestión	Al inicio del año lectivo, el Comité de Gestión, determina los canales a través de los cuales la comunidad educativa podrá manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Para la definición se tiene en cuenta el resultado de la utilización de los canales establecidos previamente. Los canales institucionales que pueden ser utilizados son: - Buzón de PQRASF. - Página web institucional. - Correos institucionales. - Orientaciones de grupo. - Reuniones de padres de familia.	Acta de reunión
2	Comunicar canales para la recepción de PQRSF	H	Líder de Gestión	Se presenta ante la comunidad educativa, los canales definidos para manifestar PQRSF; a través de reuniones, carteleras, orientaciones de grupo, página web, circulares, entre otros. Es importante sensibilizar e informar a la comunidad educativa sobre el adecuado uso de los canales definidos y el manejo que se dará por parte de la Institución Educativa, con el fin de asegurar el mejoramiento institucional.	Actas Listados de asistencia Registros fotográficos
3	Recibir PQRSF	H	Líder de Gestión	Las PQRSF pueden ser manifestadas por la comunidad educativa a través de los diferentes canales definidos. Para la recepción de PQRSF se tendrá en cuenta los siguiente: <u>Correos electrónicos:</u> las PQRSF que se manifiesten a través de este medio en correos diferentes al destinado para este proceso, se	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

No	ACTIVIDAD	PH VA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
				<p>deben direccionar al correo institucional destinado para la PQRSF.</p> <p><u>Buzón de PQRSF</u>: cuando se haga uso de este medio, se debe solicitar el formato atención a PQRSF a los auxiliares administrativos.</p> <p>El correo electrónico y el buzón de PQRSF asignados para este fin se revisan por lo menos dos veces a la semana por el líder de gestión.</p> <p><u>Orientaciones de grupo y reuniones de padres de familia</u>: en las orientaciones de grupo y reuniones de padres de familia, los directores de grupo solicitarán a los estudiantes y padres de familia que manifiesten aquellas situaciones que generan inconformidad.</p> <p>Para la reunión con padres de familia, se deben recoger los datos de quienes manifiesten PQRSF para notificar el tratamiento dado a los mismos.</p> <p>Es importante que al recibir la PQRSF esta esté clara en su descripción con todos los datos pertinentes, se acuse de recibo y se dé la fecha límite para dar respuesta y su acción inmediata tomada (si hay alguna).</p>	
4	Dar seguimiento a las PQRSF	H	Líder de Gestión	<p>La líder de gestión debe hacer seguimiento a las PQRSF a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el beneficiario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.</p> <p>El beneficiario puede hacer seguimiento al estado de la retroalimentación cuando lo requiera.</p>	Base de datos de PQRSF
5	Reconocer y remitir las PQRSF al proceso correspondiente	H	Líder de Gestión	<p>La líder de gestión reconoce y clasifica de acuerdo a la descripción si esta es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación y lo remite al proceso correspondiente (previo conocimiento del Rector), para su evaluación inicial.</p>	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
6	Realizar evaluación inicial de las PQRSF	H	Líder de Gestión Responsables de atender y responder las PQR	<p>La líder de gestión y el responsable de responder la PQRSF deben hacer una evaluación inicial para determinar: severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, frecuencia de ocurrencia, impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.</p> <p>Para el caso de peticiones, sugerencias y felicitaciones basta con una respuesta inmediata.</p>	Base de datos de PQRSF
7	Investigar las QR	H	Responsables de atender y responder las QR	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación inicial con respecto a los criterios de: severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, frecuencia de ocurrencia e impacto, se debe investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de la queja o reclamo, definiendo la fecha límite para realizar dicha investigación.</p> <p>Se debe conservar la información documentada como evidencia de la investigación.</p>	Base de datos PQRSF Evidencias investigación

No	ACTIVIDAD	PH VA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
8	Responder las PQRSF	H	Responsables de responder las PQRSF	De acuerdo a la respuesta inmediata o a los resultados de la investigación, la Institución Educativa ofrece la respuesta para corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si una Queja o Reclamo no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.	Base de datos PQRASF Evidencias investigación
9	Comunicar la decisión tomada sobre la PQRSF	H	Responsables de responder las PQRSF	El responsable de responder la PQRSF informa al beneficiario la decisión o acción tomada frente a la retroalimentación que presentó, teniendo en cuenta no sobrepasar la fecha límite establecida para dar respuesta tanto de la acción inmediata como de la investigación.	Base de datos PQRASF Evidencias investigación
10	Cerrar las PQRSF	H	Responsables de responder las PQRSF Otros responsables internos y externos de acuerdo al recurso de apelación	Si el beneficiario acepta la decisión o la acción propuesta se registra en la base de datos de PQRASF. Si el beneficiario rechaza la decisión o acción propuesta entonces la retroalimentación debe permanecer abierta y ofrecer otras alternativas disponibles para recurrir, internas y externas desde el recurso de APELACIÓN. El responsable de atender la Apelación debe manifestar si el tratamiento es modificado o ratificado y se debe registrar la información en la base de datos de PQRASF. La institución Educativa debe realizar el seguimiento del progreso de la Queja o Reclamo hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables y genere satisfacción en el beneficiario.	Base de datos PQRASF
11	Evaluar la satisfacción de los beneficiarios con relación a los tratamientos de Quejas, Reclamos y Apelaciones	V	Líder de Gestión	La líder de gestión hace seguimiento a la satisfacción de los beneficiarios con relación a los tratamientos brindados con respecto a quejas, reclamos y apelaciones y lo registra en la base de datos de PQRASF. El seguimiento a la satisfacción puede realizarse a través de aplicación de encuestas, correos electrónicos y llamadas telefónicas, si es el caso de la última debe quedar soportado a través de un correo electrónico posterior a la llamada.	Base de datos de PQRASF
12	Presentar informe de PQRASF	V	Líder de Gestión	En los períodos establecidos por el Comité de Gestión, el líder de gestión presenta el informe consolidado de FQRASF como fuente para la evaluación de la gestión escolar.	Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones