



“INSTITUCIÓN EDUCATIVA LETICIA ARANGO DE AVENDAÑO”

“¡Comprender, pensar y actuar! La educación, esperanza para el futuro.”

NIT: 901201697-4

DANE:105266000207



PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE PQRS Y CONDUCTO REGULAR, DIRIGIDO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN GENERAL

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro, oportuno y respetuoso para la recepción, análisis y respuesta de las PQRS presentadas por los integrantes de la comunidad educativa acorde con la normatividad vigente y garantizando los principios institucionales, el derecho a escuchar las partes y el fortalecimiento de la convivencia y los diferentes procesos académicos.

2. Alcance.

Este protocolo aplica para todos los integrantes de la comunidad educativa ya sean estudiantes, padres de familia, docentes, directivos etc, **y es igualmente valido para los aspectos académicos y de convivencia.**

3. Principios orientadores:

Esta se debe presentar con respeto, trato digno, objetividad, confidencialidad, corresponsabilidad y debido proceso entre las partes.

4. Canales de recepción de la PQRS

La PQRS podrá ser presentada por los integrantes de la comunidad educativa por los siguientes medios:

- Correos institucionales de los docentes, o coordinación.leticia@envigado.edu.co; convivencia.leticia@envigado.edu.co; rectoria.leticia@envigado.edu.co, secretaria.leticia@envigado.edu.co; SQRF de la página web Leticia Arango.
- Atención presencial, dejando constancia escrita en secretaria
- A través del cuaderno de comunicaciones.

Toda PQRS debe contener: datos del acudiente, descripción clara de la situación y, de ser posible, evidencias.

De la misma manera es necesario el correo electrónico y teléfonos actualizados donde contesten.



“INSTITUCIÓN EDUCATIVA LETICIA ARANGO DE AVENDAÑO”

“¡Comprender, pensar y actuar! La educación, esperanza para el futuro.”

NIT: 901201697-4

DANE:105266000207



5. Descripción de los hechos (de manera clara y precisa).

En este punto se hace un relato de manera clara y precisa, adjuntando las evidencias correspondientes (modo, tiempo y lugar).

6. Análisis institucional.

Desde la institución se analizará la situación y dialogará con los involucrados correspondientes para que se pronuncie en los términos de ley y así conocer los puntos de vista de las partes y posteriormente emitir la respectiva respuesta.

7. Elaboración y comunicación de la respuesta institucional

La respuesta se debe emitir de manera clara, respetuosa y objetiva, reconocer la inquietud planteada explicando la postura institucional y del docente de manera fundamentada. En la misma se Informará de las acciones y las decisiones adoptadas.

Se Indica si aplican compromisos de las partes o rutas de seguimiento; se podrá informar por los mismos medios donde se recibió o a acordar reunión presencial para ampliar la información y fortalecer el diálogo.

Relate en este espacio sus inquietudes
