	I.E. ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE MEDELLÍN	
	PROCEDIMIENTO PQRS	P04–MC–04

1. Objetivo:
Establecer el procedimiento para recibir, registrar, direccionar, responder y notificar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la comunidad educativa, dentro de los términos legales y con enfoque de mejora continua del SGOE.

2. Alcance:
Aplica a todos los miembros de la institución (Rectoría, directivos docentes, docentes, Secretaría y personal administrativo) y a toda PQRS presentada por estudiantes, familias, egresados, instituciones receptoras y demás partes interesadas, por cualquiera de los canales oficiales.

3. Marco normativo:

Norma	Aporte al procedimiento
Constitución Política, arts. 23 y 86	Derecho fundamental de petición.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho de petición: modalidades y términos de respuesta.
Ley 1437 de 2011 (CPACA), art. 14	Términos para resolver las distintas modalidades de petición.
Ley 115 de 1994 y Decreto 1075 de 2015	El Manual de Convivencia debe definir procedimientos para formular quejas, reclamos y solicitudes.
Ley 1620 de 2013	Ruta de atención de situaciones que afectan la convivencia escolar.
Ley 1952 de 2019	Código General Disciplinario: consecuencias de la omisión en el traslado.
Manual de Convivencia ENSM, art. 77	Mecanismo institucional de atención de PQRS.
ISO 21001:2018, cláusulas 7.4, 9.1.2, 10.1 y 10.2	Comunicación, satisfacción de partes interesadas, no conformidad y mejora continua.

4. Definiciones:

Término	Definición
Petición	Solicitud de información, documentos o actuación ante la institución.
Queja	Manifestación de inconformidad sobre la conducta de un funcionario o la prestación del servicio educativo.
Reclamo	Exigencia del derecho a una prestación o corrección de una situación que afecta al peticionario.
Sugerencia	Propuesta para mejorar el servicio, los procesos o la convivencia.
Peticionario	Persona que presenta la PQRS.
Libro de PQRS	Registro institucional donde se consignan la PQRS, su respuesta y la evidencia de notificación.

5. Responsables:

Rol	Responsabilidad
Quien recibe (Secretaría, docentes, directivos docentes, Rector)	Recibir con respeto, registrar y dar traslado inmediato a la Rectoría.
Secretaría	Llevar el libro de PQRS, asignar consecutivo y archivar respuesta y evidencia de notificación.
Rector	Direccionar la PQRS al área o instancia competente, aprobar y firmar la respuesta.
Área o instancia competente	Aportar la información para preparar la respuesta.

Rol	Responsabilidad
Equipo de gestión de calidad (SGOE)	Analizar tipología y tendencias, y tratar como no conformidad lo que evidencie un fallo del servicio.

6. Canales oficiales de recepción:

Correo electrónico · Escrito presencial · Verbal presencial · Buzón de sugerencias · Página web institucional · Vía telefónica.
Puede recibirla la Secretaría, cualquier docente, los directivos docentes o el Rector. Ningún miembro de la institución puede negarse a recibir una PQRS.

7. Términos de respuesta:

Tipo	Término
Petición general, queja, reclamo	15 días hábiles
Petición de información y documentos	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Petición de urgencia manifiesta (situación grave)	24 horas

La respuesta debe notificarse antes de que venza el término. Si no es posible responder de fondo a tiempo, debe informarse al peticionario antes del vencimiento, indicando el motivo y la fecha en que se dará respuesta.

8. Descripción del procedimiento:

N.°	Etapa	Actividad	Responsable	Plazo	Registro
1	Recepción	Recibir la PQRS por cualquiera de los canales. Informar al peticionario que fue recibida y será tramitada.	Quien recibe	Día 0	Registro inicial (nombre, fecha, hora, tipo, canal)
2	Traslado	Dar traslado inmediato a la Rectoría y registrar en el libro de PQRS con fecha y hora.	Quien recibe / Secretaría	El mismo día	Libro de PQRS
3	Direccionamiento	Revisar, clasificar y direccionar al área o instancia competente; activar a los intervinientes.	Rector	Días 1 a 3	Libro de PQRS (asignación)
4	Recolección de información e investigación.	Reunir la información necesaria y pertinente para responder.	Área competente / Docentes (si se requiere)	Días 4 a 14	Soportes de la respuesta
5	Respuesta	Elaborar la respuesta escrita en membrete institucional con código o consecutivo asignado.	Rector y equipo colaborativo	Antes del día 15	Respuesta con consecutivo
6	Notificación	Notificar al peticionario por el medio que solicitó,	Rector / Secretaría	Antes del día 15	Evidencia de notificación

N.°	Etapa	Actividad	Responsable	Plazo	Registro
		antes de vencer el término.			
7	Recursos	Interpuesto y sustentado por el peticionario dentro de los dos (2) días siguientes a la notificación	Secretaria	Máximo cinco (5) días después.	Libro de PQRS
8	Archivo	Archivar respuesta y evidencia de notificación en el libro de PQRS.	Secretaría	Al notificar	Libro de PQRS
9	Análisis y mejora	Analizar tipología, tiempos y tendencias; abrir acción correctiva cuando la PQRS evidencie un fallo del servicio.	Equipo de calidad SGOE	Periódico	Informe de PQRS, acción correctiva

9. Reglas para quien recibe una PQRS:

Debe:

- Recibirla con respeto, sin importar el canal ni la persona.
- Registrar nombre del peticionario, fecha, hora, tipo y canal.
- Dar traslado el mismo día a la Rectoría o Secretaría.
- Informar al peticionario que fue recibida y será tramitada.
- Guardar absoluta confidencialidad.
- Apoyar la recolección de información si la Rectoría lo solicita.

No debe:

- Negarse a recibirla ni desestimar su importancia.
- Intentar resolverla por su cuenta sin informar a la Rectoría.
- Archivarla o retenerla sin dar traslado.
- Divulgar su contenido a otros docentes o estudiantes.
- Dar respuestas verbales de fondo que comprometan a la institución.
- Ignorar o dejar sin registrar una PQRS recibida verbalmente.

Recibir la notificación no equivale a validar el contenido de la queja. La omisión en el traslado puede derivar en proceso disciplinario.

10. Libro de PQRS: campos mínimos:

Campo	Contenido
Consecutivo	Número asignado a la PQRS
Fecha y hora de recepción	Día 0
Peticionario	Nombre y medio de contacto para notificar
Tipo	Petición, queja, reclamo o sugerencia
Canal	Uno de los seis canales oficiales
Quién recibió	Nombre y cargo
Resumen	Descripción breve del asunto
Fecha de traslado a Rectoría	Mismo día de la recepción
Instancia asignada	Área o responsable de la respuesta
Fecha límite de respuesta	Según el tipo de PQRS

Campo	Contenido
Consecutivo y fecha de la respuesta	Número del oficio de respuesta
Fecha y medio de notificación	Con evidencia anexa
Recursos	
Estado	Recibida, en trámite, respondida o cerrada

11. Seguimiento y mejora continua (PHVA):

Fase	Aplicación a las PQRS
Planear	Definir canales, responsables y términos de atención.
Hacer	Recibir, registrar, tramitar y responder dentro de los términos legales.
Verificar	Medir indicadores: número de PQRS, tiempos de respuesta y tipología.
Actuar	Implementar mejoras al servicio según las PQRS; tratar como no conformidad lo que evidencie un fallo, analizar la causa, actuar y verificar la eficacia.

12. Registros asociados:

- Libro de PQRS.
- Respuestas con consecutivo en membrete institucional.
- Evidencia de notificación.

Fecha de creación: 26 de enero de 2026