I.E. ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE MEDELLÍN

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

1. Objetivo:
Establecer el instructivo que permite aplicar el procedimiento definido 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.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Descripción del procedimiento:

N.°	Etapa	Actividad
1	Recepción	La PQRS puede interponerse ante la Institución Educativa a través de los diferentes medios establecidos para ello, esto es: 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. Igualmente, si se presentara de manera verbal, el recepcionante generará el respectivo escrito.

N.°	Etapa	Actividad
		Del escrito recibido se dejará constancia de: nombre del peticionario, fecha, hora, tipo, canal.
2	Traslado	Quien reciba la PQRS dará traslado inmediato a la Rectoría para que su delegado (secretaria) la registre en el libro de PQRS con fecha y hora.
3	Direccionamiento	Durante los siguientes tres (3) días, el Rector revisará, clasificará y direccionará la PQRS al área o instancia competente; activar a los intervinientes. Esta actuación quedará registrada en el Libro de PQRS (asignación)
4	Recolección de información e investigación.	Dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la PQRS, el área competente iniciará la recolección de la información y la investigación necesaria y pertinente para responder, dando traslado del material recolectado y del proyecto de respuesta a la Rectoría antes de vencer el mencionado término.
5	Respuesta	Antes del día 15, con la información y las evidencias recibidas, el Rector laborará, la respuesta escrita en membrete institucional con código o consecutivo asignado, adjuntando los documentos y evidencias que fueren pertinentes.
6	Notificación	Antes de vencer el término de quince (15) días contados a partir del día siguiente de su radicación, el Rector o en su defecto la Secretaria de la Institución Educativa, notificarán el escrito de respuesta y sus anexos al peticionario, por el medio que el indicó para tal fin. De este acto se dejará registro en el Libro de PQRS.
7	Recursos	El peticionario tendrá dos (2) días a partir de la notificación para interponer y sustentar el recurso de apelación que corresponda. Para ello entregará el respectivo escrito a la Secretaría de la Institución Educativa. La Rectoría dará respuesta al mismo en un término no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de interpuesto el recurso. De esta actuación quedará registro en el Libro de PQRS.
8	Archivo	En firme la respuesta, el Rector ordenará a la Secretaria el archivo de la PQRS y sus anexos. De esta actuación quedará registro en el Libro de PQRS.
9	Análisis y mejora	En reunión del equipo de calidad, se analizará la tipología, tiempos y tendencias de las PQRS para abrir acción correctiva cuando se evidencie un fallo del servicio.

5. 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
Consecutivo y fecha de la respuesta	Número del oficio de respuesta
Fecha y medio de notificación	Con evidencia anexa
Recursos	Presentada, No presentada. Fecha de respuesta
Estado	Recibida, en trámite, respondida o cerrada

6. 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.

7. Registros asociados:

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

Fecha de creación: 26 de enero de 2026