

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-02	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSDF	Versión 3

1. OBJETIVO: Establecer los mecanismos para la recepción, atención y tratamiento de PQRSDF Y apelaciones formulados por la Comunidad Educativa, gestionando la satisfacción frente a la respuesta y eficacia de los planes de acción.

2. ALCANCE: Aplica para todos los procesos del S.G.C. y personas sobre los cuales se formulen quejas o sugerencias y se generen reconocimientos en el ejercicio de las acciones institucionales.

3. RESPONSABLES: Líderes de procesos.

4. DEFINICIONES:

Petición: Es aquel que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la IE JOHN F KENNEDY por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta solución de las mismas

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varias personas que hacen parte de la comunidad educativa de la IE JOHN F KENNEDY

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. por parte de la IE JOHN F KENNEDY

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la institución educativa de la IE JOHN F KENNEDY

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional

Felicitación: Comunicación que expresa un alto nivel de satisfacción ante la prestación de un servicio de la IE JOHN F KENNEDY

Apelación: Acción que se acude a una instancia superior (consejo directivo) para dar solución a una respuesta previa ofrecida por la institución, del cual no se está de acuerdo o conforme.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación. Frente a una queja de alto impacto.

Eficacia: extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción: percepción del cliente sobre el grado en se han cumplido sus requisitos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-02	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSDF	Versión 3

5. CONDICIONES GENERALES:

Cualquier miembro de la comunidad educativa podrá elevar una PQRSDF a través de los diferentes mecanismos establecidos y difundidos por la Institución.

El funcionario autorizado para recibir PQRSDF y apelación, deberá procurar que el usuario haga uso del formato institucional para tal fin: EM-FO-01 Atención de quejas, sugerencias, reconocimientos y apelaciones.

Para el tratamiento de quejas se debe garantizar el manejo del debido proceso, documentado en el manual de convivencia institucional.

Solamente se atenderán aquellas PQRSDF que tengan la respectiva identificación de la persona que la manifiesta.

Los beneficiarios y partes de interés podrán interponer recursos de apelación cuando no estén conformes con el tratamiento ofrecido a una queja, reclamo.

Las apelaciones se realizan ante una instancia superior según el conducto regular o ante cuerpos colegiados de gobierno escolar (según corresponda). Para interponer esta apelación los usuarios cuentan con quince (15) días de plazo una vez reciban respuesta de la queja o reclamo; estos quince días se cuentan dentro de los tiempos del calendario lectivo. Las apelaciones se contestan por escrito dentro de los quince (15) días posteriores a la interposición de estas.

6. PROCEDIMIENTO:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS Y/O REGISTRO
1P	Definir canales para la recolección de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones)	Comité de Calidad	Al inicio del año se establecen los canales a través de los cuales la Comunidad Educativa, podrá manifestar sus sugerencias, quejas y/o reconocimientos. Dichos canales deben facilitar el acceso de la Comunidad Educativa a los mismos. Entre los canales que pueden ser utilizados están: buzón de PQRSDF y apelaciones , correo electrónico, página web.	Acta de Comité de Calidad
2H	Difundir canales para la recepción de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias, denuncias,	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	Informar y sensibilizar a la Comunidad sobre el uso de los canales definidos para la recepción de PQRSDF y apelaciones , con el fin de motivar, concientizar y generar confianza y credibilidad frente al uso cotidiano de los canales definidos. Así mismo, se debe dar a conocer el adecuado diligenciamiento del formato dispuesto para tal fin.	Evidencias de Difusión

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-02	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSDF	Versión 3

	felicitaciones y apelaciones)		La difusión se hace mediante reuniones, circulares, carteleras y en inducción con el personal, padres de familia y estudiantes.	
3H	Recibir y clasificar las PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones)	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	<p>Se revisa por parte de la líder los canales de recepción virtuales y físicos .</p> <p>Cuando la PQRSDF y apelaciones llega en forma personal, carta o por otros medios diferentes a los establecidos, quien la reciba debe orientar a la persona para que la deje por escrito en el formato EM-FO-01 Atención a PQRSDF y apelaciones</p> <p>Todas las PQRSDF recibidas se relacionan en el formato EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF y se le asigna el consecutivo correspondiente para efectos de identificación, trazabilidad y seguimiento.</p> <p>Solamente se atenderán aquellas PQRSDF que tengan la respectiva identificación de la persona que la manifiesta, para efectos de dar la respuesta.</p>	EM-FO-01 Atención de PQRSDF EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF
4H	Remitir las PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones) al proceso correspondiente .	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	<p>Se registra por parte de la líder en el formato EM-FO-05 Remisión de PQRSDF, se remite al proceso correspondiente las PQRSDF, para su intervención, su investigación y análisis de causas, y así determinar su correcto tratamiento. Se recuerdan los plazos establecidos para su respuesta con las fechas límite.</p> <p>Cuando se remitan PQRSDF a los procesos, se registran en el formato Remisión de PQRSDF y se firma el recibido por el líder del proceso responsable.</p>	EM-FO-05 Remisión de PQRSDF
5H	Realizar investigación y análisis de causas que afectaron o desencadenaron la situación, queja o apelación	Líder de Proceso Evaluación y Mejora/ Delegado	<p>Se realiza, por parte del líder de proceso al cual corresponda, la investigación de PQRSDF presentada, si es una apelación la investigación debe ser realizada por uno de los cuerpos colegiados de gobierno escolar (según corresponda). Se debe establecer con claridad el medio a través del cual se contacta con la persona que realizó el PQRSDF.</p>	EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF



INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY
“Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”



CÓDIGO: EM-GU-02

GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSDF

Versión 3

			Durante la investigación se analizan las posibles causas que la desencadenaron el requerimiento de la parte de interés. Se debe dejar evidencia documental o testimonial de la investigación y el análisis de causas realizados. A partir de dicha investigación se genera el tratamiento para aliviar y evitar que la situación sea recurrente. Tanto las acciones como las evidencias se relacionan en el formato EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF .	
6H	Dar tratamiento a las PQRSDF y apelaciones (Peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones)	Líderes Responsable de atender la PQRSDF	Se debe dar respuesta lo antes posible teniendo en cuenta que el plazo máximo para todo el tratamiento y respuesta de la PQRSDF (son 10 días hábiles) después de recibida la PQRSDF y se registra en el formato EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF Todas las quejas deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) En caso de que la queja o apelación lo amerite por su impacto o que dicho tratamiento no sea suficiente para el cierre de dicha queja, se genera una acción de mejora, según lo establecido en el Procedimiento Mejora Continua(ver numeral 4, actividad 6H). Cuando se manifiestan reconocimientos, se informa al personal que lo haya generado, como estímulo. En el caso de las sugerencias la institución analiza la posibilidad de implementarla, según sea su conveniencia.	EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF
7V	Verificar oportunidad y eficacia del tratamiento	Líder de Proceso Evaluación y Mejora	Finalizando cada periodo, en Comité de Calidad o reunión individual con cada proceso, se hace seguimiento a las sugerencias y quejas manifestadas y se solicita informe del estado de la intervención al Líder del Proceso correspondiente En caso que ya se hayan cerrado, el Líder del Proceso que realizó la	EM-FO-01 Atención de PQRSDF EM-FO-02 Seguimiento a PQRSDF

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-02	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSDF	Versión 3

			intervención, establece la eficacia en el tratamiento, a partir de la satisfacción del usuario frente al misma y la relaciona en el formato Atención de SQR y la entrega al Líder de Mejoras El seguimiento se realiza a las sugerencias, quejas y reconocimientos, relacionados en la Base de Datos de Quejas y se establece el estado de las mismas, bien sea: “Abierta” o “Cerradas”.	
8V	Presentar informe de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones)	Líder de Proceso Evaluación y Mejora	En los periodos establecidos y de acuerdo con información requerida para la revisión por la dirección o el indicador cuando se requiera.	