

04 de mayo de 2021

De: Equipo Líder Institucional
Para: Padres de familia
Asunto: Protocolo de PQRSF

PROCEDIMIENTO PQRSF – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Apreciados Padres de familia,
Reciban nuestro afectuoso saludo.

Con el ánimo de seguir fortaleciendo el proceso de comunicación al interior de nuestra institución y la respuesta oportuna a sus peticiones, hemos organizado el esquema de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Agradecemos por favor adherirse a esta ruta o protocolo, para que nuestra comunicación y capacidad de respuesta del colegio sea oportuna, pertinente y de respuestas sus PQRSF.

DEFINICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Peticiones: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo. *(Las peticiones serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)*

Quejas: Es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio o producto prestado por parte de un área o colaborador del colegio. *(Las quejas serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)*

Reclamos: Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio con el colegio. *(Los reclamos serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)*

Sugerencias: Idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios del colegio. *(Las sugerencias serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación)*

- **Felicitación o Elogio:** Manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

INDICACIONES GENERALES DE CUMPLIMIENTO DE ESTE PROTOCOLO

1. Para todas las PQRSF, se le dará una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna para su satisfacción.
2. Este es el correo donde se reciben y se envían las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones buzonpqrsf@salleenvigado.edu.co. Puede copiar el correo o ingresar directamente desde nuestra página web.
3. Todas las respuestas a las PQRSF se realizarán vía correo electrónico, las únicas que igualmente se responderán mediante correo certificado serán aquellas PQR de naturaleza jurídica.
4. Cada PQRS es única y dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán ampliar o reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución. De presentarse esta situación se le informará.
5. Las PQRSF no serán utilizadas como medio para dar soporte técnico del área de sistemas, cartera o preguntas que corresponden al área académica. Este tipo de solicitudes serán tramitadas a través del correo electrónico institucional de cada colaborador.

PETICIONES A RESPUESTAS INMEDIATAS

- Permisos de estudiantes menos de 4 días.
- Un permiso para una cita médica
- Una calamidad doméstica
- Otras que requieran de respuesta inmediata

ESTAS PUEDEN SER CANALIZADAS A TRAVÉS DE CADA COORDINACIÓN

Fraternalmente

Equipo líder institucional.