

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

PROCEDIMIENTO QRSFPA – QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y APELACIONES

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 estandarizado el procedimiento de atención a quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y apelaciones.

Agradecemos por favor adherirse a este procedimiento para que la comunicación y capacidad de respuesta del colegio sea oportuna, pertinente y de respuestas sus QRSFPA.

DEFINICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Quejas: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. *(Las quejas serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recepción)*

Reclamos: Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio con el colegio. *(Los reclamos serán resueltos, atendidos o contestados dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recepción)*

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 recepción)*

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

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 diez (10) días siguientes a la fecha de su recepción)*

Apelaciones: solicitud presentada por una persona u organización, parte interesada de la Institución Educativa, para que se reconsidere cualquier decisión adversa tomada en la prestación del servicio educativo. *(Las apelaciones serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recepción).*

INDICACIONES GENERALES DE CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

1. Para todas las QRSFPA, se le dará una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna para su satisfacción.
Este es el correo donde se reciben y se envían las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y apelaciones, Buzonqrsf.salleenvigado@delasalle.edu.co puede hacerlo por medio del correo indicado, directamente desde nuestra página web o escaneando los códigos QR que encontrara publicados en diferentes espacios de la Institución.
2. Todas las respuestas a las QRSFPA se realizarán vía correo electrónico, las únicas que igualmente se responderán mediante correo certificado serán aquellas PQR de naturaleza jurídica.
3. Cada PQRS es única y dependiendo la gravedad, clase o urgencia de esta, será 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.
4. Las QRSFPA 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 institución

