



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA

Resolución de Aprobación de estudios 8234 del 23 de octubre de 2007

Resolución aprobación Media Técnica 55710 del 8 de julio de 2014

NIT 811017582-1 DANE 105360001390



### ¿Qué es el sistema PQRSF?

PQRSF hace referencia al proceso mediante el cual nuestra Institución Educativa gestiona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que realiza la comunidad educativa a continuación detallaremos sus componentes:

- **PQRSF:** Siglas que indican: Petición (P), Queja (Q), Reclamo (R), Sugerencia (S), Felicitación (F)
- **PETICIÓN:** Solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la institución su intervención en un asunto puntual y concreto
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso del tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **RECLAMO:** Es la demanda de un servicio que se hace, por la insatisfacción o por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio educativo en cualquier aspecto.
- **SUGERENCIA:** oportunidad para que la institución pueda satisfacer las necesidades del usuario.
- **FELICITACIONES:** Estímulo al buen desarrollo de los procesos institucionales.

### TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSF:

Se debe dar respuesta, máximo 10 días hábiles después de recibida la FQRSF y se registra en el mismo formato correspondiente.

Todas las quejas deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en caso que dicho tratamiento no sea suficiente para el cierre de dicha queja, se genera una acción de correctiva, según lo establecido en el Procedimiento mejoramiento institucional.

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.

Los registros de FQRSF deberán ser devueltos al líder de gestión para que sea complementado el formato de FQRSF.

Pasado un tiempo prudencial del tratamiento, se contacta vía telefónica o correo electrónico para verificar la satisfacción o no de la respuesta brindada

El acceso a la PQRSF se hará a través de la página web institucional:

<https://www.iecarlosenriquecortesherrera.edu.co/index.php> en el link del menú principal denominado PQRSF

Se deberá diligenciar el formulario llenando todos los campos requeridos haciendo uso de un lenguaje respetuoso y claro.