



# INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARRO BLANCO, RIONEGRO

Pensar, sentir, crear y actuar

Aprobación de estudios por la Resolución Departamental No. 4576 de junio 1 de 2000

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ( PQRS )

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer el procedimiento para la recepción y trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de alguna persona, con respecto a la prestación del servicio en la Institución Educativa Barro Blanco. Este procedimiento comprende desde su origen, recepción, presentación de la problemática, hasta la respuesta final. Por medio de éste, la institución podrá determinar el grado de satisfacción de los usuarios y obtener importante información para retroalimentar los diferentes procesos institucionales

### 2. DEFINICIONES

**Petición:** Solicitud que se realiza con el fin de obtener alguna cosa.

**Queja:** Manifestación de inconformidad, disgusto o descontento por el servicio prestado.

**Reclamo:** Derecho a exigir algo que se había pactado u ofrecido en el servicio educativo.

**Sugerencia:** Propuesta o idea para que se tenga en consideración a la hora de tomar decisiones institucionales.

### 3. RESPONSABILIDADES

**Rectora:** Es la directa responsable del cumplimiento de este procedimiento.

---

Correo Electrónico [Info@barroblanco.edu.co](mailto:Info@barroblanco.edu.co)

Sede principal. Km. 4 Vía al aeropuerto Barrio Barro Blanco, Rionegro, Ant.

Tel. (604) 473 4386 Cel. 324 591 6685

Sede María Inmaculada, Vereda Abreo Cel. 324 591 6687



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARRO BLANCO, RIONEGRO

Pensar, sentir, crear y actuar

Aprobación de estudios por la Resolución Departamental No. 4576 de junio 1 de 2000

**Comité Operativo:** Está conformado por los coordinadores de las Sedes y las secretarías. Es el encargado de determinar a qué proceso pertenece la PQRS, para canalizarla, sistematizarla y remitir al responsable de la solución según el caso; así como de dar respuesta o remitir a Rectoría según la gravedad de la situación. El comité informará a la Rectora sobre el estado de las PQRS.

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Se diseña un formato para la transmisión escrita de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias con su respectiva identidad institucional y sus requerimientos básicos para el tratamiento de la información que estará disponible en la Secretaría, coordinación y papelería de la institución.

El procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas por la comunidad a través de los diferentes canales como son: Buzón y/o correo electrónico institucional ([info@barroblanco.edu.co](mailto:info@barroblanco.edu.co)) y termina con la evaluación y respuesta a la misma. Se aclara que si es mediante correo electrónico la Secretaria debe imprimirla para análisis del comité y para el archivo.

El buzón de PQRS se encuentra instalado en la portería de la sede principal, visible y accesible tanto para los servidores públicos, como para los usuarios y la comunidad en general. Quincenalmente el Comité operativo abrirá el buzón y el correo electrónico para revisar las PQRS recibidas; dando tránsito (siempre y cuando estén diligenciadas con los datos requeridos) a cada una de ellas con el funcionario o proceso que corresponda; teniendo en cuenta que las que requirieran atención de urgencia serán tratadas preferentemente el mismo día o no más de los tres días siguientes de solicitada la cita para exposición de motivos. La secretaria

---

Correo Electrónico [Info@barroblanco.edu.co](mailto:Info@barroblanco.edu.co)

Sede principal. Km. 4 Vía al aeropuerto Barrio Barro Blanco, Rionegro, Ant.

Tel. (604) 473 4386 Cel. 324 591 6685

Sede María Inmaculada, Vereda Abreo Cel. 324 591 6687



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARRO BLANCO, RIONEGRO

**Pensar, sentir, crear y actuar**

Aprobación de estudios por la Resolución Departamental No. 4576 de junio 1 de 2000

diligenciará una matriz de seguimiento para definir fecha, tipo, nombre de usuario, documento de identidad, respuesta al usuario y fecha de la respuesta de cada PQRS con el ánimo de que la Institución Educativa implemente acciones de mejoramiento, así como archivarán el formato de PQRS. Se anexará informe escrito de respuesta con fecha a cada una de las PQRS y se comunicará las acciones implementadas a la persona que envió la PQRS, bien sea telefónicamente o vía correo electrónico

Cuando el Comité considere necesario por su gravedad podrá remitir a la Rectora las PQRS que requieren atención desde esa dependencia o que deban ser tratadas en Consejo Académico o Consejo Directivo como máximos estamentos del Gobierno Escolar.

El seguimiento a los PQRS lo debe realizar la Rectora, verificando que la solución que se haya implementado haya sido eficaz. Bimensual se elaborará un informe con el apoyo del Comité Operativo, donde se determina las quejas o reclamos más severas y las más frecuentes, y se presentará en Consejo Directivo.

### 5. ANEXOS

FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

MATRIZ DE REGISTRO DE PQRS

---

Correo Electrónico [Info@barroblanco.edu.co](mailto:Info@barroblanco.edu.co)

Sede principal. Km. 4 Vía al aeropuerto Barrio Barro Blanco, Rionegro, Ant.

Tel. (604) 473 4386 Cel. 324 591 6685

Sede María Inmaculada, Vereda Abreo Cel. 324 591 6687



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARRO BLANCO, RIONEGRO

Pensar, sentir, crear y actuar

Aprobación de estudios por la Resolución Departamental No. 4576 de junio 1 de 2000

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Si desea obtener una respuesta oportuna a su necesidad diligencie los siguientes datos

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Identificación:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **E-mail:** \_\_\_\_\_

Señor(a) Usuario, estamos interesados en conocer su opinión. Su aporte contribuye al mejoramiento de la calidad de nuestra Institución. Marque con una X el tipo de PQRS que desea realizar

\_\_\_ PETICIÓN \_\_\_ QUEJA \_\_\_ RECLAMO \_\_\_ SUGERENCIA

Describa la situación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU APORTE!**

CREAR ACTUAR

RIONEGRO ANTIOQUIA

Correo Electrónico [Info@barroblanco.edu.co](mailto:Info@barroblanco.edu.co)

Sede principal. Km. 4 Vía al aeropuerto Barrio Barro Blanco, Rionegro, Ant.

Tel. (604) 473 4386 Cel. 324 591 6685

Sede María Inmaculada, Vereda Abreo Cel. 324 591 6687

