

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“ Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-04	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO PQRSD	VERSIÓN: 1

OBJETIVO: Orientar a la comunidad educativa sobre el diligenciamiento del formulario PQRSD

DEFINICIONES DE LAS PQRSD

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 JHON 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**

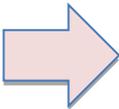
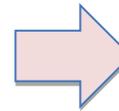
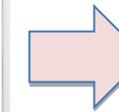
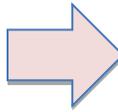
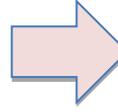
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional

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

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY <i>“ Formando en la libertad, con amor, cultura ecológica científica”</i>	
CÓDIGO: EM-GU-04	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO PQRSDF	VERSIÓN: 1

3.CAMPOS A DILIGENCIAR EN EL FORMULARIO

Formulario PQRSDF

<p>Radicar como *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Seleccione ▾</p> <p>Persona natural</p> <p>Persona jurídica</p> <p>Anónimo</p> </div>		<p>En este campo se debe colocar si es; <u>PERSONA NATURAL:</u> como acudiente, padre de familia, estudiante, docente u otra persona <u>PERSONA JURIDICA:</u> Si es empresa, agremiación, institución. <u>ANÓNIMO:</u> En caso de ser anónimo, tener en cuenta que no se enviara respuesta</p>	
<p>Tipo de solicitud *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Seleccione ▾</p> <p>Denuncia</p> <p>Felicitación</p> <p>Petición de consulta</p> <p>Petición de documentación</p> <p>Petición de información</p> <p>Queja</p> <p>Reclamo</p> <p>Sugerencia</p> </div>		<p><u>Petición:</u> Se refiere a una solicitud que se va a realizar , esta puede ser de consulta, documentación o información</p>	
<p>Condición especial *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Seleccione ▾</p> <p>Ninguno</p> <p>Comunidad Indígena</p> <p>Mujeres Gestantes</p> <p>Personas con Discapacidad Auditiva</p> <p>Personas con Discapacidad Visual</p> <p>Personas con Movilidad reducida</p> <p>Personas de la Tercera edad</p> <p>Personas Habitantes de Calle</p> <p>Población LGTBIQ</p> <p>Primera Infancia</p> <p>Víctima – Conflicto Armado</p> </div>		<p>En este campo, se coloca la identificación de acuerdo con su condición, existe un listado elige el que se identifica con su condición</p>	
<p>Tipo de Identificación *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>▾</p> <p>Documento</p> </div>	<p>Número de identificación *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Documento</p> </div>		<p>En este campo se coloca el tipo de identificación o documento y el número de identificación</p>
<p>Correo electrónico *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Correo electrónico</p> </div>	<p>Confirmar Correo Electrónico *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Confirmar Correo Electrónico</p> </div>		<p>En este campo se coloca el correo electrónico o email que permita la establecer comunicación</p>



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



CÓDIGO: EM-GU-04

**INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL
 FORMULARIO PQRS**

VERSIÓN: 1

Teléfono (fijo o celular) de contacto *

Telefono

En este campo se coloca el número teléfono donde te pueden contactar

Pais *

COLOMBIA

En este campo se escoge de la lista el país donde vive

Departamento *

ANTIOQUIA

Ciudad *

ITAGÜÍ

En este campo se escoge de la lista el departamento y la ciudad de acuerdo con la lista que aparece

Dirección *

Dirección

Barrio o Vereda *

Barrio o Vereda

En este campo se escribe la dirección en donde vive, barrio o vereda

Asunto *

Indique el asunto principal de su PQRSF

En este campo se escribe, si es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación

Descripción *

Describe la PQRSF

En este campo se describe la situación

Si desea puede adjuntar documentos

Solo se permite adjuntar un único archivo, soportado por los siguientes formatos PDF, JPG, PNG, DOCX, DOC, XLSX, XLS. El tamaño máximo permitido del archivo adjunto es de 10MB.

Adjuntar evidencias

En este campo se adjunta un archivo en caso de requerirse

Verifica que no eres un robot *



Ingrese el código



En este campo en ingrese código se escriben las letras que se ven en el cuadro