PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Con el propósito de fortalecer la comunicación entre el Liceo y las familias, y en cumplimiento de nuestro compromiso con la transparencia, el respeto y la mejora continua, informamos a toda la comunidad educativa que nuestra institución cuenta con un Protocolo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), el cual establece los pasos y canales adecuados para presentar solicitudes y garantizar una respuesta oportuna y respetuosa. A continuación, se detallan las etapas del proceso:

1. Recepción de PQRSF

Las PQRSF pueden ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad educativa, a través de los siguientes canales:

- Formulario físico disponible en Secretaría, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 1:00.
- Correo electrónico institucional: secretaria@liceosantateresita.edu.co
- Plataforma institucional Sistema Saberes, a través de la sección de mensajería, dirigido a la secretaría del Liceo. Se debe incluir la fecha, nombre, contacto y descripción clara de la solicitud.

2. Registro y Radicación

Toda PQRSF será registrada y radicada con un número consecutivo por parte de la institución. Esto garantiza el seguimiento adecuado del caso. La clasificación de la solicitud se hará según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación).

3. Análisis y Asignación

La solicitud será analizada y canalizada al área correspondiente (Dirección académica, Dirección convivencial, rectoría, etc.) para su atención. Si se requiere información adicional, se contactará al remitente.

4. Respuesta a la PQRSF

Una vez analizada la solicitud, se emitirá una respuesta clara y respetuosa dentro de los siguientes plazos:

- Peticiones, quejas y reclamos: hasta 15 días hábiles.
- Sugerencias y felicitaciones: hasta 10 días hábiles.
- La respuesta será enviada por el canal de comunicación utilizado por el solicitante, salvo que este indique lo contrario.

5. Seguimiento y Cierre

Se verificará que la respuesta haya sido entregada exitosamente. Posteriormente, se cierra el caso y se registran observaciones finales. Si la situación lo amerita, se implementarán acciones de mejora que serán socializadas con el solicitante.

6. Evaluación y Mejora Continua

De forma periódica, la institución analiza las PQRSF recibidas para identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones que fortalezcan el ambiente escolar y la calidad del servicio educativo para toda la comunidad.

IMPORTANTE TENER EN CUENTA

1. Toda PQRSF será atendida bajo principios de **confidencialidad, imparcialidad y respeto.**

2. No se tramitarán solicitudes ofensivas, sin contexto o que vulneren la integridad de los miembros de la comunidad. Es importante que las PQRSF tengan un remitente con correo electrónico y/o número telefónico para garantizar una respuesta oportuna.

3. Invitamos a toda la comunidad a hacer uso responsable y respetuoso de este mecanismo, como herramienta para construir juntos una institución cada vez más sólida, participativa y orientada al bienestar de nuestros estudiantes, padres, docentes y personal administrativo.

Agradecemos su compromiso,

NELLY LOZADA MELO
Rectora
Mg, en Dirección y Gestión en Instituciones Educativas