

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRSF  
(PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)

CODIGO: GCM001 V: 00.06.21 Página 1 de 7



CENTRO EDUCACIONAL DON BOSCO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRSF (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES).

GCM001

00	Elaboración y planificación del procedimiento para las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).	Mateo Rúa (Coordinador de Calidad).	Equipo de Gestión para el Desarrollo	Rector.	Junio 2021.
REV N°	DESCRIPCIÓN	ELABORA	REVISAR	VALIDAR	FECHA

VALIDADO POR:



## CONTENIDO

1. OBJETIVO: .....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. REFERENCIAS: .....	3
4. DEFINICIONES: .....	3
-PETICIONES: .....	3
-QUEJAS:.....	4
-RECLAMOS: .....	4
-SUGERENCIAS: .....	4
-FELICITACIONES:.....	4
-TRATAMIENTO:.....	4
RESPONSABLES: .....	4
5. PROCEDIMIENTO: .....	5
5.1. CONSIDERACIONES PREVIAS PARA INSTAURAR UNA PQRSF POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS, BENEFICIARIOS O USUARIOS DE LA OBRA: .....	5
5.2. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE UNA PQRSF: .....	6
5.3. PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE UNA PQRSF VIRTUAL: .....	7
5.4. ANEXOS FORMATOS: .....	7

### 1. OBJETIVO:

Establecer y clarificar una metodología para la implementación, tratamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se puedan presentar en el Centro Educacional Don Bosco (CEDBOS), con el fin de fortalecer la prestación del servicio educativo-pastoral y lograr un verdadero mejoramiento en el sistema de gestión de la calidad.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para los funcionarios que hacen parte del Centro Educacional Don Bosco (CEDBOS), al igual que para los beneficiarios y usuarios, en este caso los estudiantes y las familias. Teniendo presente que estos mecanismos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), están orientados a la mejora continua para estar alineados a los requisitos de las normas, por ejemplo NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 21001:2018 y asegurar siempre la prestación de un servicio educativo-pastoral de calidad.

### 3. REFERENCIAS:

- Ley General de Educación 115 de 1994.
- Guía 34 del Ministerio de Educación Nacional, para el mejoramiento continuo.
- NTC ISO 9001:2015.
- NTC ISO 21001:2018.

### 4. DEFINICIONES:

**-PETICIONES:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular. Debe ser una solicitud por escrito que presente el solicitante con el fin de requerir la intervención de un asunto de interés acerca de una información o consulta relacionada con la institución. Las peticiones podrán tener los siguientes requerimientos:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRSF  
(PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)**

---

**CODIGO: GCM001 V: 00.06.21** Página 4 de 7



Centro Educacional  
**Don Bosco**  
SALESIANOS DE DON BOSCO

**-Consulta:** Solicitud de aclaración sobre algún tema en particular y que sea competencia de la Institución Educativa.

**-Información:** Solicitud de documentos o datos concretos sobre la institución Educativa o los servicios que presta.

**-Inquietud:** Interés en recibir información específica sobre la institución Educativa.

**-QUEJAS:** Expresión de insatisfacción hecha a la Institución Educativa o a la prestación del servicio educativo-pastoral en general, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**-RECLAMOS:** Expresión de insatisfacción hecha a la Institución Educativa basada en soportes claros y precisos, relativa a sus servicios o sus procesos de gestión, al ser considerados incompletos, injustos o ausentes de lo previamente acordado, donde explícitamente se espera una respuesta o resolución.

**-SUGERENCIAS:** Es una propuesta, opinión, idea, proposición, entre otros que presenta el usuario para el mejoramiento continuo sobre un proceso o servicio prestado en este caso educativo-pastoral.

**-FELICITACIONES:** Es el reconocimiento expresado por un usuario sobre el buen funcionamiento o atención recibida, de acuerdo a las fortalezas en la prestación del servicio educativo-pastoral.

**-TRATAMIENTO:** Resultado satisfactorio que se otorga al beneficiario cuando da a conocer alguna inconformidad con el sistema.

**RESPONSABLES:**

-Psicoorientadora.

-Líderes de procesos.

## 5. PROCEDIMIENTO:

### 5.1. CONSIDERACIONES PREVIAS PARA INSTAURAR UNA PQRSF POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS, BENEFICIARIOS O USUARIOS DE LA OBRA:

- Existe un formato institucional denominado PQRSF, este registro está al alcance de los funcionarios, los beneficiarios y los usuarios de la obra Centro Educacional Don Bosco, en diferentes medios, uno de ellos es el buzón, que se encuentra en la portería de la institución, allí siempre se encontrarán formatos para expresar la petición, la queja, el reclamo, la sugerencia o las felicitaciones. En el medio digital, también se tiene acceso a dicho formato por medio de la plataforma de la institución SM EDUCAMOS, ingresando a la página principal con cualquiera de los usuarios existentes (estudiantes, padres de familia, docentes o supervisores), encontrará en todo momento, un aviso denominado PQRSF, le da click y de inmediato lo remite a un link para diligenciar un corto formulario en FORMS, donde se podrá hacer la petición, la queja, el reclamo, la sugerencia o las felicitaciones.
- A la hora de expresar la situación es importante hacerlo en el formato asignado (en la medida de lo posible), dar a conocer si lo descrito es una petición, una queja, un reclamo, una sugerencia o felicitaciones, al igual que ser muy claros, concisos, respetuosos y sensatos con la descripción de la anomalía (lo dicho anteriormente es vital y de suma importancia para darle el adecuado tratamiento al acontecimiento).
- Si la petición, la queja, el reclamo, la sugerencia o las felicitaciones, por preferencia se hacen en el medio digital, deberán ser enviadas en la medida de lo posible, solo por canal habilitado en la plataforma institucional SM EDUCAMOS.
- Es probable que cuando la situación llegue a Bienestar y posteriormente remitida a la dependencia responsable de darle el adecuado tratamiento, usted como persona que instauro la petición, la queja, el reclamo, la sugerencia o las felicitaciones, será intervenido (según sea el caso, no siempre aplica), para dar una explicación más amplia



y tener mayores argumentos para plantear la corrección, esto solo para casos graves o muy delicados y será intervenido por la Psicoorientadora únicamente.

- Cabe resaltar que las personas encargadas del tratamiento, siempre obraran bajo la premisa de la confidencialidad y la ética profesional, ya que la persona involucrada en el proceso, no tendrá por qué darse cuenta quien instauró específicamente la petición, la queja, el reclamo o la sugerencia. Las felicitaciones, peticiones positivas o sugerencias satisfactorias, si pueden ser divulgadas inclusive públicamente y se le dará a conocer la situación a la persona involucrada.
- Luego de haberse ejecutado el tratamiento, la Psicoorientadora de la institución como encargada del Bienestar de la comunidad educativa-pastoral, probablemente llamará a solas a la persona que instauró la solicitud para hacer el seguimiento correspondiente y corroborar que el tratamiento haya sido suficiente y eficaz.

## **5.2. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE UNA PQRSF:**

- Una vez la Psicoorientadora de la institución se entere de alguna PQRSF, bien sea en el buzón físico o de forma virtual, ella la leerá con el fin de identificar cual es la dependencia de la institución más oportuna para hacerle el debido tratamiento y luego la enviará a dicha dependencia.
- Cuando la dependencia reciba la PQRSF, deberá buscar las estrategias o formas de darle el adecuado tratamiento, y lo consignará en el lugar del formato que corresponda. Adicional a ello deberá dejar las evidencias necesarios que ratifiquen que lo propuesto fue ejecutado o desarrollado. Dichas evidencias deberán ser enviadas, al igual que el tratamiento, a Bienestar, como soporte de la PQRSF.
- Por último la Psicoorientadora, se encargará de hacer el seguimiento y el acompañamiento suficiente para lograr que dicha situación no se vuelva a presentar en caso de que sea una petición, una queja, un reclamo o una sugerencia negativa, que

afecte el sano cumplimiento del servicio educativo-pastoral o el bienestar de la comunidad en general.

### 5.3. PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE UNA PQRSF VIRTUAL:

Cuando se realice el trámite de alguna PQRSF de manera virtual, se deben tener en cuenta las siguientes especificaciones:

- Se debe hacer por medio de un formulario de FORMS, que se encontrará en la plataforma institucional (en la sección de avisos), tal cual se mencionó anteriormente. El link para acceso al formulario es el siguiente:  
[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=P6GZxXBao0CFoieu0CAfVKO3\\_IBs4ypLmdqFaz3-6GZUNkJZTklaOTkyR1IzNoEzNTdSVFNESkgyOS4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=P6GZxXBao0CFoieu0CAfVKO3_IBs4ypLmdqFaz3-6GZUNkJZTklaOTkyR1IzNoEzNTdSVFNESkgyOS4u)
- La PQRSF se debe tramitar preferiblemente por medio del recurso que se mencionó y se presentó anteriormente, ya que será remitido de inmediato a la dependencia de bienestar, que se encarga de hacer la transferencia al área que formulará la corrección y propondrá el mejoramiento.

### 5.4. ANEXOS FORMATOS:

- Autorización de datos personales.
- Formato físico PQRSF.
- Formato virtual PQRSF.