



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEPARTAMENTAL IGNACIO PESCADOR CHOACHÍ - CUNDINAMARCA

Aprobada mediante Resolución No.004558 de diciembre 29 de 2004. Integración de Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica Res. No.005030 de noviembre 15 de 2005; No.6448 de 3 de octubre de 2008; No.4443 de 9 de Julio de 2010, N°007165 de septiembre 29 de 2016, emanadas de la Secretaría de Educación de Cundinamarca para los grados CERO A UNDÉCIMO de Educación MEDIA TECNICA con especialidad COMERCIAL, AGROPECUARIA y ELECTRÓNICA y Ciclos I, II, III, IV, V y VI de Educación para Adultos

### SISTEMA PQRSF 2024

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) es una herramienta que nos permite como Institución conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen las personas acerca de los servicios que ofrecemos para que tengamos la oportunidad de fortalecer la calidad de nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia.

#### ¿Qué significa PQRSF?

PQRSF es la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio. Corresponde a la abreviatura de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

#### ¿Qué significa cada una?

- 1) Petición: escrito presentado con el fin de solicitar información sobre algún asunto de interés o consulta relacionada con la Institución Educativa en particular.
- 2) Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a los servicios o sus procesos de gestión de la Institución Educativa.
- 3) Reclamo: es todo derecho que tienen las personas de exigir, reivindicar o demandar una solución particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud que se considera por parte del usuario como incompleta, injusta o ausente de lo previamente acordado o esperado en la Institución Educativa.
- 4) Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución Educativa.
- 5) Felicitación: expresión o declaración positiva en la que la persona reconoce que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo en la Institución Educativa.

#### Procedimiento para efectuar las PQRSF

El canal de radicación de las PQRSF para la IED Ignacio Pescador es el correo institucional: [servicioalcliente@ignaciopescador.edu.co](mailto:servicioalcliente@ignaciopescador.edu.co)

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, PQRSF				
Momento	1	2	3	4
Dependencia	Secretaria	Unidad responsable	Secretaria	Usuario
Días hábiles	3 días	8 días	3 días	1 día

#### Protocolo a seguir con las PQRSF

- 1) La secretaria de la Institución contará con tres (3) días hábiles para dar respuesta a los comentarios de las personas siempre y cuando obedezcan a una solicitud clasificada como pregunta frecuente o información oficial que no requiere la respuesta de algún docente, directivo docente o administrativo responsable de darla.
- 2) Si una solicitud requiere de la respuesta de algún docente, directivo docente o administrativo la secretaria contará con tres (3) días hábiles para enrutar a quien corresponda la solicitud.



## **INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEPARTAMENTAL IGNACIO PESCADOR CHOACHÍ - CUNDINAMARCA**

Aprobada mediante Resolución No.004558 de diciembre 29 de 2004. Integración de Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica Res. No.005030 de noviembre 15 de 2005; No.6448 de 3 de octubre de 2008; No.4443 de 9 de Julio de 2010, N°007165 de septiembre 29 de 2016, emanadas de la Secretaría de Educación de Cundinamarca para los grados CERO A UNDÉCIMO de Educación MEDIA TECNICA con especialidad COMERCIAL, AGROPECUARIA y ELECTRÓNICA y Ciclos I, II, III, IV, V y VI de Educación para Adultos

- 3) El tiempo de gestión general asignado para proyectar las respuestas oportunas de PQRSF por parte de la unidad responsable es de ocho (8) días hábiles una vez recibida para todos los casos.
- 4) La unidad responsable (docente, directivo docente o administrativo) enviará la respuesta a la secretaria antes de culminar los ocho (8) días hábiles para que la respuesta sea remitida por la secretaria al usuario respectivo.
- 5) La secretaria enviará al usuario solicitante la respectiva respuesta utilizando la codificación establecida para tal fin en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles después de recibir la respuesta por parte de la unidad responsable.
- 6) El usuario solicitante deberá responder positivamente el recibido de la respuesta dada al PQRSF.

En todos los casos el manejo de los PQRSF estará regido frente a lo dispuesto por las normas respecto a las respuestas y el manejo de la confidencialidad de datos, quien actúe por fuera de lo prescrito podrá incurrir en falta disciplinaria.

**YOLANDA INÉS FONSECA ALBARRACÍN**  
Rectora IED Ignacio Pescador