



# P.Q.R.S.F

<b>P</b>	<b>PETICIÓN</b>	Es cualquier requerimiento, solicitud que usted le hace a la Institución en un asunto concreto
<b>Q</b>	<b>QUEJA</b>	Es la manifestación de protesta, desagrado, descontento o inconformidad que usted formula en relación a la forma y condiciones en que se presta el servicio en nuestra Institución como la atención prestada (Mala comunicación, falta de asesoría, no disponibilidad, errores de información)
<b>R</b>	<b>RECLAMO</b>	Es la solicitud de revisión, ya sea por motivo general o particular ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida, o por la prestación deficiente
<b>S</b>	<b>SUGERENCIA</b>	Es la forma en la cual usted da una opinión, idea, insinuación, consejo, indicación, propuesta para una mejora en la Institución en cualquier gestión
<b>F</b>	<b>FELICITACIÓN</b>	Donde usted da una opinión positiva, agradecimiento, exaltación, reconocimiento acerca de nuestra Institución por la satisfacción recibida de nuestros servicios

El buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones está ubicado al lado izquierdo de la entrada principal de la Calle 16. En el lado superior del buzón están ubicados los formatos, en estos la comunidad educativa registra su criterio sobre el servicio prestado por la institución.

En la parte superior del volante aparece la fecha de diligenciamiento, luego los datos personales de quien diligencia. En asunto se debe marcar con una X si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación. En la parte central – DETALLE - se describe el comentario. La parte inferior se deja vacía, espacio exclusivo para la Institución Educativa.



<b>GESTIÓN DE LA COMUNIDAD</b>	<b>VERSIÓN 1</b> Fecha aprobación 14-06-2017
<b>GUÍA PARA HACER PQRSF</b>	



<b>GESTIÓN DE LA COMUNIDAD</b>	<b>VERSIÓN 1</b> Fecha aprobación 14-06-2017
<b>PQRSF</b>	

<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>

Bienvenido al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF)  
 Ahora usted podrá expresar sus manifestaciones, permitiéndonos establecer planes de mejoramiento y así aumentar su grado de satisfacción

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>					
<b>Correo Electrónico</b>					
<b>Dirección</b>					
<b>Teléfonos</b>	<b>Fijo</b>		<b>Celular</b>		
<b>Asunto</b>	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
<b>DETALLE</b>					





Espacio exclusivo para la Institución Educativa Emiliano Garcia

<b>DEPENDENCIA</b>					
<b>NOMBRE FUNCIONARIO</b>					
<b>ACCIÓN</b>	<b>CORRECTIVA</b>		<b>PREVENTIVA</b>		<b>MEJORA</b>
<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b>	<b>DÍA</b>		<b>MES</b>		<b>AÑO</b>
<b>DETALLE</b>					



<b>GESTIÓN DE LA COMUNIDAD</b>	<b>VERSIÓN 1</b>
<b>GUÍA PARA HACER PQRSF</b>	Fecha aprobación 14-06-2017

Cada ocho días se abre el buzón y se sigue la siguiente ruta:

-  Se lee y clasifica la PQRSF, en el formato de **petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones** poniendo la fecha en la cual fue abierto el buzón, la descripción de la misma y el consecutivo interno que le corresponde.
-  Se registra la PQRSF con el consecutivo, en el formato **comprobante de entrega** que indica la gestión a la cual va dirigida.
-  Se busca a las personas de las gestiones asignadas en las PQRSF para hacerles entrega de las mismas.
-  Las gestiones asignadas deben devolver la respuesta con la acción de mejora en un término de 5 días hábiles a los coordinadores de la gestión de la comunidad quienes firman el recibido con la fecha de entrega, para responder al usuario en forma telefónica, escrita, por internet o directamente según el caso.

**NOTA 1:** Todas aquellas solicitudes que contengan comentarios con palabras soeces, groseras, denigrantes no se tendrán en cuenta para dar una respectiva solución, por lo cual de inmediato se romperá y su disposición final será la basura.

**NOTA 2:** Aquellas solicitudes de felicitación se mostrarán a la persona o gestión a la cual van dirigidas, se agradecerá al usuario por su aporte y luego se guardarán en su respectiva carpeta en el archivador del aula de apoyo.

Usted también puede hacer uso de nuestra página para hacer sus PQRSF, al lado derecho, en el link de CONTACTANOS, llena los espacios y con gusto estaremos contestando.



<b>GESTIÓN DE LA COMUNIDAD</b>	<b>VERSIÓN 1</b> Fecha aprobación 14-06-2017
<b>GUÍA PARA HACER PQRSF</b>	

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	FECHA
01	Cambios siguiendo el procedimiento Control de la Información Documentada.	14-06-2017