



MECANISMOS PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE MARIA SILVA SALAZAR – MUNICIPIO DE BUENVISTA

Introducción

La Institución Educativa Puente de Piedra, comprometida con la mejora continua y la participación activa de la comunidad educativa, pone a disposición diversos canales para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicidades (PQRF). Estos mecanismos buscan garantizar la transparencia, el respeto y la eficiencia en la atención de las inquietudes de estudiantes, padres de familia, docentes y demás actores.

Definiciones

- Petición: Solicitud formal de información, servicio o actuación por parte de la institución.
- Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la atención o el comportamiento de algún miembro de la comunidad educativa.
- Reclamo: Exigencia frente a un derecho vulnerado o incumplimiento de un compromiso institucional.
- Felicitación: Reconocimiento positivo hacia la institución o alguno de sus integrantes por acciones destacadas.

Mecanismos Disponibles

1. Formulario físico en la institución

Ubicado en la oficina de coordinación o rectoría. Los interesados pueden diligenciar el formato PQRF disponible y depositarlo en el buzón correspondiente.

2. Correo electrónico institucional

Los usuarios pueden enviar sus PQRF al correo oficial de la institución:

Correo de notificaciones judiciales: i.e.josemariasilvas@gmail.com

Debe incluir nombre completo, tipo de solicitud, descripción clara del caso y datos de contacto.

3. Plataforma virtual (si aplica)

Si la institución cuenta con página web o sistema digital, se puede habilitar un módulo para PQRF.

Ejemplo: <https://www.jmss.edu.co/>

4. Atención presencial

Los interesados pueden solicitar una cita con el rector, coordinador o docente encargado para exponer su caso verbalmente. Se recomienda registrar la solicitud por escrito para mayor trazabilidad.

5. Línea telefónica

La institución puede habilitar un número para atención directa 3176607230

Tiempos de Respuesta

- Peticiones: hasta 15 días hábiles
- Quejas y Reclamos: hasta 10 días hábiles
- Felicitaciones: respuesta opcional, pero se registran y se comparten con el equipo involucrado

Seguimiento y Evaluación

Cada solicitud recibida será registrada y evaluada por el equipo directivo. Se garantiza confidencialidad, respeto y respuesta oportuna. Las PQRF también sirven como insumo para mejorar procesos institucionales.

Compromiso Institucional

La Institución Educativa Puente de Piedra reafirma su compromiso con la escucha activa, el respeto por la diversidad de opiniones y la construcción de una comunidad educativa participativa y transparente.