



# Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria

Oficializada según Acuerdo 028 de Dic. 5 de 2002

Licencias No. 04069 Dic. 2003 – 3815 Dic. 2004

Nit. 802020717-7 Dane 108433075779

Educamos para la Paz

## CARTA DESCRIPTIVA DE PROCESO

| CAMPO                                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ÁREA DE GESTIÓN                          | Gestión de la Comunidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NOMBRE DEL PROCESO                       | Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| CÓDIGO DEL PROCESO                       | <b>GC-P04</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OBJETIVO DEL PROCESO                     | Garantizar el derecho de la comunidad a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, dándoles un trámite oportuno, respetuoso y efectivo, de acuerdo con la normatividad vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RESPONSABLE PRINCIPAL                    | Rector(a), Coordinador(a), administrativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ALCANCE                                  | <b>INICIO:</b> La recepción de una PQRS por cualquiera de los canales definidos por la institución.<br><b>FIN:</b> El envío de la respuesta oficial al peticionario y el archivo del trámite completo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (PASO A PASO) | <ol style="list-style-type: none"><li><b>Definición y Divulgación de Canales:</b> Establecer y comunicar los canales oficiales para recibir PQRS (ventanilla única, correo electrónico, buzón).</li><li><b>Recepción y Radicación:</b> Recibir la PQRS, asignarle un número de radicado con fecha y hora, y entregar constancia al peticionario.</li><li><b>Registro en Sistema de Control:</b> Registrar la información de la PQRS en un sistema de control (libro, hoja de cálculo) para hacerle seguimiento.</li><li><b>Clasificación y Direccionamiento:</b> Clasificar la solicitud y dirigirla al funcionario o dependencia competente para proyectar la respuesta.</li><li><b>Proyección de la Respuesta:</b> El funcionario competente recopila la información necesaria y elabora un borrador de la respuesta.</li><li><b>Revisión y Aprobación:</b> El borrador de la respuesta es revisado y aprobado por la Rectoría.</li><li><b>Comunicación de la Respuesta:</b> Enviar la respuesta oficial al peticionario dentro de los términos legales (generalmente 15 días hábiles), usando un medio que deje constancia.</li><li><b>Cierre y Archivo:</b> Cerrar el caso en el sistema de control y archivar el expediente con la solicitud, los soportes y la copia de la respuesta.</li><li><b>Análisis Periódico:</b> Semestralmente, analizar las PQRS recibidas para identificar problemas recurrentes y proponer acciones de mejora.</li><li><b>Elaboración de Informes:</b> Generar informes estadísticos sobre la gestión de PQRS para la rendición de cuentas.</li></ol> |
| RECURSOS NECESARIOS (INSUMOS)            | <ul style="list-style-type: none"><li><b>Humanos:</b> Rector(a), Secretario(a), coordinadores.</li><li><b>Documentales:</b> Ley 1755 de 2015 (Ley de Derecho de Petición), formato de radicación de PQRS.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Página Web: [www.colegiolacandelaria.edu.co](http://www.colegiolacandelaria.edu.co)

Calle 10 #6sur-01 Malambo

Celular: 304 202 66 13

Email: [contacto@colegiolacandelaria.edu.co](mailto:contacto@colegiolacandelaria.edu.co)



# Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria

Oficializada según Acuerdo 028 de Dic. 5 de 2002

Licencias No. 04069 Dic. 2003 – 3815 Dic. 2004

Nit. 802020717-7 Dane 108433075779

Educamos para la Paz

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Logísticos:</b> Buzón de sugerencias, ventanilla única, sistema de control de PQRS.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS (PRODUCTOS)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Constancia de radicación para el peticionario.</li><li>• Sistema de control de PQRS actualizado.</li><li>• Respuestas oficiales a las PQRS emitidas y notificadas.</li><li>• Expediente de cada PQRS archivado.</li><li>• Informe de análisis de PQRS con propuestas de mejora.</li></ul>                                                   |
| <b>INDICADORES DE MEDICIÓN</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>De Oportunidad:</b> Porcentaje de PQRS respondidas dentro de los términos legales.</li><li>• <b>De Fondo:</b> Porcentaje de respuestas que resuelven de fondo la solicitud del peticionario.</li><li>• <b>De Mejora:</b> Número de acciones de mejora implementadas en la institución como resultado del análisis de las PQRS.</li></ul> |
| <b>DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• El registro (libro o sistema) de control de PQRS.</li><li>• Copia de las PQRS recibidas.</li><li>• Soportes del análisis interno para la respuesta.</li><li>• Copia de los oficios de respuesta con su constancia de envío.</li><li>• El informe de estadísticas y análisis de PQRS.</li></ul>                                              |