 <p data-bbox="237 222 383 268"><b>IDEP</b></p>	<p data-bbox="456 159 1109 216"><b>PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b></p>	<p data-bbox="1141 142 1398 237"><b>FORMACION INTEGRAL UN COMPROMISO SOCIAL</b></p>
---	--	---

INSTITUTO DISTRITAL DE EXPERIENCIAS PEDAGOGICAS


“IDEP”



PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

VERSIÓN 3

2018

 <p data-bbox="240 226 386 275"><b>IDEP</b></p>	<p data-bbox="459 163 1105 220"><b>PROTOCOLO DE SUGERENIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b></p>	<p data-bbox="1141 142 1401 237"><b>FORMACION INTEGRAL UN COMPROMISO SOCIAL</b></p>
--	---	---


## PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Desde el año 2010 que se dio la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGE) y la Certificación de Calidad por parte de Icontec en el INSTITUTO DISTRITAL DE EXPERIENCIAS PEDAGÓGICAS (IDEP) se viene implementando el protocolo de Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones el cual ha venido siendo ajustado a las normas posteriores a su implementación entre ellas la ley 1620 de 2013 en su artículo 29 literales 24 y 25, artículos 42, 43 y 44 y las medidas pedagógicas y acciones que contribuyan a la formación y sana convivencia.

-Implementación de la ley en las diferentes versiones del Manual de convivencia que hasta la fecha actualizado

-Y por último en atención al comunicado secretarial de fecha 16 de junio de 2018, la cual trata algunas disposiciones que enriquecen nuestros servicios en relación a los protocolos, quejas, reclamos y felicitaciones y que en su cumplimiento procedimos y que a continuación se detallan para su mejor comprensión y actualización.

1. **JUSTIFICACION** : La necesidad de legitimar y oficializar los procedimientos de atención y prevención de situaciones críticas que la institución enfrenta en el ejercicio cotidiano de su quehacer pedagógico y convivencial los cuales deben ser atendidos con el recurso humano con el que cuenta y del apoyo de la Secretaría de Educación si fuese necesario. Todo lo anterior en el marco de una sana y ejemplarizante convivencia institucional.
  
2. **OBJETIVO**: Establecer, implementar y socializar en el INSTITUTO DISTRITAL DE EXPERIENCIAS PEDAGÓGICAS "IDEP" una herramienta institucional que nos permita verificar, registrar, analizar, resolver y dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones utilizados adecuadamente los procedimientos para ello.
  
3. **ALCANCE** El procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la institución. Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos y sugerencias y termina con la respuesta a los padres de familia y/o acudiente y estudiantes y cierre de la misma.

 <p data-bbox="240 226 386 275"><b>IDEP</b></p>	<p><b>PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b></p>	<p><b>FORMACION INTEGRAL UN COMPROMISO SOCIAL</b></p>
--	---	---

#### 4. DEFINICIONES

**Petición o Solicitud:** Es toda solicitud verbal o escrita presentada ante un servidor del Colegio, que requiere respuesta sobre un asunto en particular, información y/o documentación, que tiene que ver con la naturaleza y fin de la institución. Tiempo de respuesta 8 días hábiles.

**Derecho de Petición:** Es el derecho a la información y la facultad que tienen los ciudadanos, la comunidad académica y partes interesadas, de solicitar y obtener información y documentos sobre las actuaciones académicas y convivenciales, derivadas del cumplimiento de la misión y las funciones asignadas por el colegio. Tiempo de respuesta 15 días hábiles.

**Queja:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de inconformidad o insatisfacción, ante el resultado o la prestación del servicio en términos de calidad, oportunidad, asesoría, evaluación y atención a los miembros de la Comunidad Educativa. Tiempo de respuesta 3 días.

**Reclamo:** Manifestación o solicitud relacionada con la afectación económica positiva o negativa en relación con el servicio prestado. Tiempo de respuesta 10 días.

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta de mejoramiento, cambio o modificación respecto a actividades internas o del servicio, formuladas por padre de familia, que vayan en beneficio general de la comunidad.

**Felicitaciones:** Es el nivel de satisfacción y percepción de calidad que sienten los miembros de nuestra comunidad educativa.

#### 5. CONSIDERACIONES GENERALES:

- La primera instancia para resolver las situaciones que se presenten entre los padres de familia y el establecimiento educativo, aparte de reuniones con profesores, coordinadores o rector, es a través de la participación en el Consejo Directivo, Consejo Académico y Consejo de Padres.
- Las normas que regulan esta participación son: artículo 68 de la Constitución Nacional, artículos 6 y 142 a 144 de la Ley 115 de 1994 y 18 a 23 de Decreto 1860 de 1994. Los consejos de padres de familia están regidos por el Decreto 1286 de 2005 .
- Si no es posible resolver a través de estos canales los problemas presentados, puede interponer una queja ante la secretaría de educación correspondiente, quien es responsable de atenderla ( [artículos 6 y 7 de la Ley 715 de 2001](#) ).




**IDEP**

**PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**


**FORMACION INTEGRAL  
UN COMPROMISO  
SOCIAL**

- Las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de los padres de familia, acudientes y estudiantes se constituyen en una fuente de información que tiene la Institución para la elaboración de sus planes de mejoramiento continuo.
- Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, objeto de este procedimiento, son las diligenciadas completamente en formato físico o digital.
- Todas las actividades establecidas en el numeral 6 de este procedimiento aplican para las quejas.
- Para las sugerencias o manifestaciones de satisfacción no necesariamente aplican las actividades 5 a 8 del numeral 6 de este procedimiento.
- La Institución debe garantizar el uso adecuado de los registros generados, protegiendo toda la información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes.
- La entidad no adelantará totalmente algunos por anónimas excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificados. (artículo 81 ley 962 de 2005)

 <p data-bbox="240 226 386 277"><b>IDEP</b></p>	<b>PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b>	<b>FORMACION INTEGRAL UN COMPROMISO SOCIAL</b>
--	--	--

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>1. <b>Comunicación del proceso de quejas:</b> La información relativa al tratamiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones, tales como folletos, circulares o información en soporte electrónico, deben estar fácilmente disponibles para los padres de familia, acudientes, estudiantes y otras partes interesadas.</p>	Rector	Información para la presentación y manejo de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
<p>2. <b>Recepción de las quejas, sugerencias y felicitaciones:</b> Cualquier padre de familia, acudiente o estudiante puede expresar el grado de satisfacción de un servicio recibido, por medio de una queja, sugerencia o felicitación a través de dos medios: físico y/o digital.</p>	Coordinador Rectora Técnico Operativo. Director de grupo	Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
<p>3. <b>Comunicación inicial con el interesado:</b> En 5 días hábiles se debe comunicar al padre de familia, acudiente o estudiante que su queja, sugerencia o felicitación ha sido recibida. Esta comunicación se puede realizar de manera telefónica, por correo electrónico o por otra forma que establezca la Rectora.</p>	Coordinador Rectora Director grupo Docentes	Formato de Seguimiento y Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
<p>4. <b>Análisis y evaluación inicial:</b> Esta evaluación inicial sólo aplica cuando se trate de una queja. En el análisis debe contemplarse la frecuencia de la queja y el impacto en: la satisfacción del cliente, calidad del servicio prestado o en cualquier otro aspecto  Se realiza la evaluación inicial teniendo en cuenta los siguientes criterios:  ✓ Severidad,  ✓ Implicaciones de seguridad,  ✓ Complejidad,  ✓ Impacto y  ✓ Necesidad y posibilidad de una acción inmediata.</p> <p>Todas las quejas deben ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual y para ayudar a eliminar las causas fundamentales que las generan</p>	Coordinador Rectora	Formato de Seguimiento y Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
<p>5. <b>Investigación:</b> Se debe proceder a investigar la situación particular de la misma y los aspectos relevantes a tener en cuenta para así establecer la causa que lo origina.</p>	Coordinador Rectora	Formato de Seguimiento y Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
<p>6. <b>Respuesta o tratamiento a las quejas:</b> una vez evaluada e investigada la situación, se procederá a dar tratamiento según los criterios establecidos institucionalmente o de acuerdo a las siguientes posibilidades:  ✓ Realizar correcciones inmediatas.  ✓ Establecer acciones.  ✓ Realizar reconocimiento.</p>	Coordinador Rectora	Formato de Seguimiento y Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

 <p data-bbox="240 226 386 275"><b>IDEP</b></p>	<p><b>PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b></p>	<p><b>FORMACION INTEGRAL UN COMPROMISO SOCIAL</b></p>
--	---	---

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>7. <b>Comunicación de la decisión:</b> La decisión o cualquier acción tomada por la Institución con respecto a las quejas debe ser comunicada al padre de Familia, acudiente o estudiante en los términos fijados en el numeral 3 de este procedimiento.</p>	<p>Coordinador Rectora</p>	<p>Formato de Seguimiento y Control de Quejas, Sugerecias y Felicitaciones</p>
<p>8. <b>Cierre:</b> Una vez comunicada la decisión e implementado el tratamiento, se procede a realizar el cierre de la queja. El Coordinador una vez cerrada la queja, debe archivar la evidencia del tratamiento dado a las mismas y las evidencias del cumplimiento de cada una de las actividades enunciadas en este procedimiento.</p> <p>Se establece que una queja se cierra cuando ocurre algunas de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El padre de familia, acudiente o estudiante acepta la acción tomada.</li> <li>✓ Se documentó y desarrolló algún tipo requerimiento o remisión.</li> <li>✓ Se implementó y cerró una Acción Correctiva.</li> </ul>	<p>Coordinador Rectora</p>	<p>Formato de Seguimiento y Control de Quejas, Sugerecias y Felicitaciones</p>
<p>9. <b>Términos para resolver las distintas modalidades de Derechos de petición</b> de acuerdo a ley 1437 de 2011 o nuevo código contencioso administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015. Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. <u>Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</u></p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.»</p>		



**IDEP**

**PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**

**FORMACION INTEGRAL  
UN COMPROMISO  
SOCIAL**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.