www.ceswaldorf.org
E-mail: ceswaldorf@ceswaldorf.org
Nit.: 830.108.464 -0

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ANALISIS Y RESPUESTA DE PQR.

1. OBJETIVO

Recepcionar, Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias del talento humano y la comunidad usuaria del programa, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución de manera satisfactoria a las mismas.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQR hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Por parte del comité de convivencia de la unidad operativa.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo durante la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen a los usuarios de la unidad operativa

4. CONDICIONES GENERALES

1.La Corporación educativa y social Waldorf pone a disposición de los usuarios, los siguientes canales de atención:

• buzón de PQRS ubicado en la puerta principal del programa de jardín infantil para usuarios y talento humano.
• ceswaldorfteatiende@ceswaldorf.org

5. PROCEDIMIENTO

Para la gestión y respuesta de las PQR y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del usuario

1. Recepción de la PQR de manera física por formato y buzón o de manerae digital en correo electrónico.
2. El comité de convivencia se dirige a indagar sobre los hechos descritos en esta, obteniendo la información del suceso de todas las partes inplicadas.
3. Se da respuesta de los hechos o procedimientos según corresponda de manera física por notificación electrónica.
4. Si es necesario se llama a una conciliación por las partes inplicadas en los hechos de la PQR para a si dar solución.
5. Se archiva el documento que da cierre al procedimiento de respuesta a la PQR.
6. Respecto a una PQR anónima se realizara el debido proceso y su respuesta se realizará de acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "…cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad …".