FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS
J.I Castillo San Lucas Calle 40 B Bis Sur # 11 – 86
Teléfono 3102932499

ACTA

LUGAR: Jardín Castillo san lucas

PROCEDIMIENTO INTERNO DEL SISTEMA PQR PARA PADRES DE FAMILIA

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Versión 01

Estimadas madres y padres de familia:

1. En el Jardín Infantil [Nombre del Jardín] creemos firmemente en la importancia del diálogo, la confianza y la participación activa de las familias como pilares fundamentales del desarrollo integral de nuestros niños y niñas. Por ello, hemos establecido un Sistema Institucional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) que nos permite mantener una comunicación respetuosa y abierta, orientada siempre a la mejora continua de nuestros procesos pedagógicos, administrativos y convivenciales.

2. El sistema PQR es un mecanismo formal que permite a las familias expresar sus inquietudes, manifestar inconformidades, solicitar aclaraciones o proponer ideas que aporten al bienestar colectivo. A través de este canal, buscamos no solo dar respuesta oportuna y respetuosa a cada solicitud, sino también fortalecer los lazos entre la institución y las familias, reconociendo el valor de su voz dentro del proceso educativo.

3. Las Peticiones son solicitudes que realizan los padres para obtener información específica, resolver dudas o pedir algún servicio relacionado con el jardín. Las Quejas expresan inconformidades frente a una situación vivida o percibida que puede generar malestar. Los Reclamos son llamados de atención respetuosos con el fin de que se revise o se corrija una situación que no ha sido favorable. Finalmente, las Sugerencias son aportes constructivos que ayudan a mejorar las prácticas del jardín.

4. Para facilitar el acceso al sistema PQR, hemos dispuesto diferentes canales de comunicación a través de los cuales ustedes pueden presentar su solicitud: el buzón físico ubicado en la entrada del jardín, el correo electrónico

institucional, la agenda escolar de su hijo o hija, la solicitud de citas presenciales con la dirección o coordinación, o durante las reuniones escolares en donde se habilitan espacios de escucha activa. Todos estos medios están diseñados para garantizar que sus aportes sean recibidos con total atención y respeto.

5. Una vez recibida una PQR, esta es registrada formalmente por la Dirección o Coordinación Académica, se asigna un número de radicado y se clasifica según el tipo de solicitud. Posteriormente, se realiza un análisis interno para comprender la situación y definir la mejor forma de atenderla. Cada caso es valorado con seriedad y, dependiendo de su complejidad, se establece un plazo para la respuesta: en situaciones urgentes o prioritarias, la respuesta se brinda en un máximo de tres (3) días hábiles; para casos generales, hasta cinco (5) días hábiles; y para solicitudes que requieren revisión por parte de varios miembros del equipo, hasta ocho (8) días hábiles. Siempre se dará respuesta por el mismo canal utilizado, o por el más adecuado según el caso.

6. Una vez se brinda la respuesta, se realiza el seguimiento correspondiente en caso de que sea necesario implementar mejoras, cambios o acuerdos. Si la situación lo requiere, se diseña un plan de acción correctivo con el equipo pedagógico o administrativo. Finalmente, la solicitud se cierra, dejando constancia de lo ocurrido, y se incorpora como parte del análisis institucional que alimenta nuestro proceso de calidad.

7. Este sistema funciona bajo principios de respeto, confidencialidad, transparencia y corresponsabilidad, y es parte fundamental de nuestro compromiso con ustedes y con la formación integral de los niños y niñas. Cualquier información o inquietud que nos hagan llegar será tratada con total reserva y profesionalismo, sin ningún tipo de represalia o juicio, ya que entendemos que el trabajo en equipo entre familia y escuela es esencial para lograr ambientes seguros, amor…

FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS
J.I Castillo San Lucas Calle 40 B Bis Sur # 11 – 86
Teléfono 3102932499