CES WALDORF
Corporación Educativa y Social WALDORF

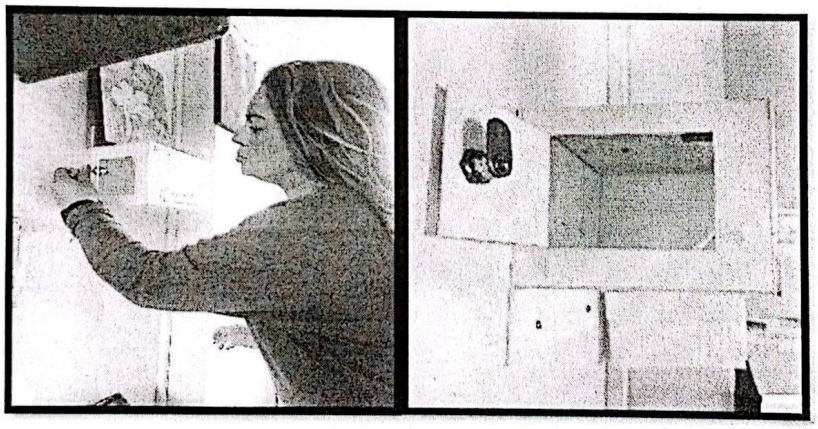
Pag. Web: www.ceswaldorf.org
E-mail: ceswaldorf@ceswaldorf.org
Nit.: 830.108.464 -0

Bogota D.C 27 de abril de 2026

ACTA DE APERTURA DEL BUZON DE PQRS

Por medio de la presente hacemos apertura del buzon de PQRS de la institución Corporativa Educativa y Social Waldorf programa de Jardín Infantil Confinanciado, en presencia de la responsable del servicio,la licenciada en preescolar, el guarda de seguridad y un padre de familia.

Siendo las 08:00 am se evidencia que a la fecha no se han generado ninguna PQRS, de la misma manera se vuelve a cerrar el buzon.



En constancia se firma:

Francia Alejandra Posada.	Responsable del servicio.
Paula Espinosa.	Maestra de jardín infantil.
Dalvis Benítez.	Guarda de seguridad.
Diana Ortiz.	Madre de familia.

Powered by CamScanner

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, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales entre maestras, administrativos, guarda de seguridad y usuarios del servicio.

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 los 15 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

El buzón de PQR será abierto una vez al mes en los últimos días hábiles del cada mes (entre el 25 al 31 del mes según corresponda) en presencia de:

- la responsable del servicio o representante legal
- una maestra o personal administrativo
- el guarda de seguridad
- una de las madres, padres o usuarios de cualquiera de los servicios de la unidad operativa.

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 manera 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 implicadas.

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 implicadas 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.

CES WALDORF
Corporación Educativa y Social

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

GESTIÓN DE QUEJAS ANÓNIMAS:

Teniendo en cuenta 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 se realizará por acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad…"

.

Pasos Clave para la Gestión de Quejas Anónimas:

- **Recepción y Registro:** Radicar la queja (incluso si es anónima) en el sistema de PQRSD de la entidad para asegurar su seguimiento.
- **Investigación Preliminar:** Evaluar la veracidad de los hechos relatados (modo, tiempo y lugar). La queja anónima es considerada una "noticia" para impulsar una investigación de oficio, no una prueba directa.
- **Acciones Correctivas:** Si la investigación confirma la falta o problema, proceder con las medidas correctivas o disciplinarias pertinentes.
- **Publicación de la Respuesta:** Dado que se desconoce el destinatario, la respuesta debe fijarse en la página electrónica de la entidad o en un lugar de acceso público (carteleras) durante cinco días para garantizar la transparencia.
- **Seguimiento:** Monitorear el impacto de las medidas tomadas.

CES WALDORF
Corporación Educativa y Social

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