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

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, ANALISIS Y RESPUESTA DE PQRS.

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 PQRS 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 PQRS será abierto cada tercer día hábil de la semana (lunes, miércoles y viernes) 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS para a si dar solución.

5. Se archiva el documento que da cierre al procedimiento de respuesta a la PQRS.

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