



# LICEO MIXTO DE LA COSTA

*“Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo”*

## PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) DEL LICEO MIXTO DE LA COSTA

El presente documento fue elaborado por el equipo de gestión y aprobado por el Consejo Directivo en Sesión Ordinaria, celebrada el 15 de septiembre de 2018 y entrará en vigencia a partir de la fecha.

### INDICE

Sección	Descripción	Hoja
1.	Justificación	
2.	Objetivo	
3.	Marco Jurídico	
4.	Conceptualización	
5.	Glosario Institucional	
6.	Descripción Detallada del Procedimiento (Protocolo)	
7.	Generalidades	
8.	Anexo	

### 1. JUSTIFICACIÓN

La atención y la calidad en el servicio a la comunidad educativa es un aspecto fundamental para el Liceo Mixto de la Costa, que en coherencia con su Proyecto Educativo Institucional, pretende desarrollar acciones que faciliten la adecuada resolución de conflictos, en aras de fortalecer la prestación del servicio educativo. En este sentido, el protocolo de atención al PQRSF: (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) se constituye en un mecanismo de comunicación bidireccional y en una herramienta gerencial para el control y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios de atención que ofrece la Institución. El Protocolo y Procedimiento para la atención de PQRSF se fundamenta en la adopción y la adaptación de la normatividad vigente. El Protocolo se diseñó a través de un proceso participativo, que incluyó las áreas académica, administrativa y comunitaria de la Institución. Permite captar información sobre la percepción que los diferentes públicos de interés tienen sobre los procesos y servicios, detectar debilidades y resolver oportunamente las inquietudes planteadas, sin que se sobrepase el límite dispuesto en la ley.

### 2. OBJETIVO

Establecer el protocolo institucional que define los canales de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de Padres de Familia y/o Estudiantes; bases para atender, mediar, orientar, en su caso asesorar y promover las acciones que correspondan ante las instancias que determinarán la adecuada resolución de conflictos,

*Nuestro lema: Formar jóvenes evangelizadores en Cristo con un alto nivel académico”*



# LICEO MIXTO DE LA COSTA

*“Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo”*

con el fin de satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad educativa.

## 3. MARCO JURÍDICO

**Procedimientos de atención a quejas:** Ley 1620 de 2013; artículo 29°. 2, 4 y 5 respectivamente así:

2. *Las pautas y acuerdos que deben atender todos los integrantes de la comunidad educativa para garantizar la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos.*

4. *Los protocolos de atención integral para la convivencia escolar de que trata los artículos 42°, 43°. Y 44°. del presente decreto*

5. *Las medidas pedagógicas y las acciones que contribuyan a la promoción de la convivencia escolar, a la prevención de situaciones que la afectan y a la reconciliación, la reparación de los daños causados y el restablecimiento de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo cuando estas situaciones ocurran.*

**Protocolo de atención y tiempos de respuesta:** Ley 1755 de 2015; artículo 20°.

*“Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.*

*Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente”.*

Así mismo los tiempos para resolver las peticiones estarán dentro lo previsto en del artículo 14°. De la mencionada ley:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, 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:*

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.*

2. *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.*

**PARÁGRAFO.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes*

**Nuestro lema: Formar jóvenes evangelizadores en Cristo con un alto nivel académico”**

# LICEO MIXTO DE LA COSTA

*“Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo”*

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”.

**Garantía de un sano ambiente escolar:** Decreto 1075 de 2015; artículo 2.3.4.3

*“Es de vital importancia contribuir en la construcción de un clima de respeto, tolerancia y responsabilidad mutua que favorezca la educación de los hijos y la mejor relación entre miembros de la comunidad educativa”*

## 4. CONCEPTUALIZACIÓN

El protocolo de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones es un documento que detalla el proceso para la resolución de conflictos, buscando garantizar un mejor ambiente escolar y asegurar un clima de respeto tolerancia y corresponsabilidad que favorezca la formación de los estudiantes y el manejo de relaciones interpersonales entre la comunidad educativa en aras de evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional.

## 5. GLOSARIO INSTITUCIONAL

- ❖ **Diligenciar:** Llenar el formato dispuesto para el trámite de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones
- ❖ **Direccionamiento:** Traslado de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones a la dependencia correspondiente
- ❖ **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por el Liceo y/o atención recibida
- ❖ **Formato:** Documento donde se consigna la información
- ❖ **Petición:** Requerimiento que realiza un estudiante o acudiente con el fin de que se le brinde información u orientación relacionada con los servicios institucionales. (Derecho de petición, Petición de información o documentación)
- ❖ **Queja:** Manifestación de inconformidad, disgusto, desacuerdo o descontento de un padre o acudiente cuando cree que el Liceo no está siguiendo los reglamentos o normas que los rigen, no está cumpliendo con lo dispuesto en el Manual de convivencia o por un servicio o atención mal prestado
- ❖ **Radicar:** Acción de dar por entregada y/o recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación,
- ❖ **Reclamo:** Expresión que un acudiente o estudiante realiza por el incumplimiento de condiciones explícitas y previamente pactadas o establecidas en el Manual de



# LICEO MIXTO DE LA COSTA

*"Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo"*

Convivencia (Por ejemplo la no asignación de los estímulos académicos a un estudiante que cumple con los requisitos establecidos en el reglamento)

- ❖ **Respuesta:** Comunicar oral o por escrito el estado o resultado del trámite o queja, reclamo, sugerencia, o felicitación
- ❖ **Retroalimentación:** Proceso mediante el cual se comunica a los involucrados la información recibida con el fin de mejorar la atención y/o prestación del servicio
- ❖ **Sugerencia:** Idea o insinuación de lo que se quiere exponer para la mejora del servicio prestado

## 6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A QUEJAS

Al momento de recibirse una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se activará el presente Protocolo y Procedimiento para su atención:

### 6.1. Radicación

Se dará por radicada queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones cuando se diligencie el formato F47\_18 (Anexo1) escrito dispuesto para ello, (El cual permanecerá en Recepción con el debido instructivo de diligenciamiento) y se deposite en el buzón de la oficina en mención, o a través de un documento escrito que contenga:

- a.) Hechos: Una declaración citando el motivo de la queja, reclamo, sugerencia y/o derecho de petición, los hechos de acuerdo al orden cronológico en que sucedieron, haciendo descripción resumida y detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedió la situación que va a poner en conocimiento.
- b.) Pruebas: Anexar pruebas que sustenten las afirmaciones, se puede tener en cuenta lo siguiente:
  - Testimonios: Relacionar nombres de personas que tengan conocimiento de lo narrado y que hagan parte de la comunidad educativa
  - Documental: Aportar como anexo documentos que tengan incidencia en los hechos
- c.) El documento deberá ser entregado (2 copias) en Recepción a la funcionaria encargada (Auxiliar Administrativo), quien asignara a cada copia un número donde los primeros ocho (8) dígitos corresponderán a la fecha de recepción y los siguientes tres dígitos, al número consecutivo iniciando de acuerdo al código asignado para cada situación así: petición(1), queja(2), reclamo(3), sugerencia(4) o felicitación(5) con el fin de llevar el control de la información recibida (Ejemplo: 24102018101; cuando sea queja), además los sellará con fecha y firma a conformidad para la verificación y tramite. Una copia será direccionada al funcionario o dependencia responsable de dar respuesta, y la otra será entregada al peticionario como constancia de la radicación.

La Funcionaria deberá constatar que el documento tenga los requisitos mínimos de procedencia (Nombre del quejoso o denunciante, dirección, teléfono, correo electrónico, hechos, medios probatorios si se diera el caso)



# LICEO MIXTO DE LA COSTA

*"Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo"*

d.) Las radicaciones se deberán realizar en horario de atención al público de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 2:00.p.m.

## 6.2. Direccionamiento de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación

Para efecto del direccionamiento de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, la Funcionaria trasladará el respectivo documento a la dependencia correspondiente de acuerdo a los siguientes procesos:

**Petición de información o documentación:** SECRETARIA GENERAL

**Queja, reclamo, sugerencia o felicitación de procesos académicos, evaluación del desempeño de los estudiantes, reprobación escolar, incumplimiento calendario académico:** COORDINADORA ACADÉMICA

**Quejas o Reclamos por situaciones tipificadas en Ley 1620:** ORIENTADORA ESCOLAR

**Quejas y/o reclamos sobre útiles escolares, negación de cupo, retención de documentos, felicitaciones por gestión administrativa, Derechos de petición, sugerencias de recursos físicos, Otro:** RECTORA

**Quejas por costos educativos, Peticiones de descuentos, asignación de estímulos, beneficios económicos, plazos y convenios de pago:** CONTADORA

**Peticiones sobre consultas de procesos pedagógicos, seguimientos académicos, y/o convivenciales solicitadas por acudientes para procesos jurídicos o por autoridades competentes:** RECTORA

## 6.3. Tramitación

Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones se procederá de la siguiente manera:

**Petición de información:** La emitirá por escrito la Secretaria general mediante correo electrónico, correo certificado o entrega personal al peticionario, en un término no mayor a 10 (diez) días hábiles.

**Petición de documentación (certificaciones, constancias)** se entregará de manera personal al solicitante en un término máximo de 8 (ocho) días calendario

**Queja y/o Reclamos de situaciones académicas y/o de evaluación del desempeño de los estudiantes, situaciones tipificadas en la Ley 1620, útiles escolares, negación de cupo, retención de documentos, costos educativos, peticiones de descuentos o asignación de estímulos, beneficios económicos, plazos y convenios de pago:** Se dará respuesta oral o por escrito según lo amerite el caso después de la respectiva indagación, comprobación de los hechos y cumplimiento del proceso debido, en un término máximo de 15 días hábiles

**Sugerencias o felicitaciones por procesos académicos o gestión administrativa:** Se dará respuesta escrita en un término máximo de 5 días hábiles

*Nuestro lema: Formar jóvenes evangelizadores en Cristo con un alto nivel académico"*



# LICEO MIXTO DE LA COSTA

*“Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo”*

**Derechos de Petición:** Dará respuesta por escrito la Rectora en un término máximo de 15 días hábiles.

**Peticiones sobre consultas de procesos pedagógicos, seguimientos académicos, y/o convivenciales solicitadas por acudientes para procesos jurídicos o por autoridades competentes:** Dará respuesta la Rectora después de organizada la información que emitirá, apoyada en su equipo de trabajo desde las dependencias de Secretaría General, Desarrollo Humano y Coordinación Académica o Convivencial, dando dicha respuesta dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

*“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el LICEO informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalará a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder el doble del inicialmente previsto”.*

## 7. GENERALIDADES

### 7.1. Otros medios de recepción

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones pueden ser recibidas, además de depositándolas personalmente en el buzón de la recepción del LICEO, diligenciando el formato debido, también mediante los siguientes medios:

- ❖ Por el correo electrónico (email) institucional [recepción@limideco.edu.co](mailto:recepción@limideco.edu.co)
- ❖ Documento recibido por correo físico o mensajería
- ❖ Vía telefónica a los Teléfonos:

Fijo:

Celulares:

En este caso la funcionaria de recepción diligenciará y radicará el formato proporcionando al quejoso el No. de Radicado.

Además se habilitar un icono en la página Web de la institución para que sean radicados los **PQRSF** y publicar las respuestas de los mismos por este medio

### 7.2. Protocolos de Atención Integral para la Convivencia Escolar

Los protocolos para la atención integral para la convivencia escolar de que tratan la Ley 1620 del 2013, están establecidos en la última versión del Manual de Convivencia; artículos 100°, 103°, 104°. Y 105°.

### 7.3. ¿Cuándo y cómo elevar una queja en Secretaría de Educación Distrital?

Si agotado el Conducto Regular el querellante considera que la institución incumple en las pautas establecidas en el presente protocolo y con las normas que regulan el servicio educativo o las internas propias puede elevar dicha queja ante Secretaría Distrital de Educación, para que en ejercicio de sus funciones de Inspección, Control y Vigilancia, adelante las acciones correspondientes con el fin de establecer los presuntos incumplimientos.



# **LICEO MIXTO DE LA COSTA**

*“Hacia el fortalecimiento de un currículo integrador e interactivo”*

## **7.3.1. Requisitos del Contenido de la queja sobre Instituciones Educativas instaurada ante Secretaria de Educación Distrital. (SED)**

- ❖ Nombre de la institución de que se trate
- ❖ Circunstancias concretas en las cuales se fundan las inconformidades
- ❖ Copia de la respuesta que haya extendido la institución educativa
- ❖ Evidencias que las sustenten (recibos de matrícula certificados de notas, constancias, reglamentos, actos internos, evaluaciones, fotografías, audios, videos, etc.)
- ❖ Diligenciar el formato de quejas en la ventanilla de atención al ciudadano en SED o radicarla vía internet a través de la página web [www.sedbarranquilla.gov.co](http://www.sedbarranquilla.gov.co) en el Sistema de Atención al ciudadano (SAC) o la línea telefónica 3700011 en horarios de 8:00a.m. – 11:00 y de 2:00 p.m. – 4 p.m. de lunes a viernes

**NOTA:** Antes de instaurar una queja a Secretaria de Educación Distrital Los acudientes o querellantes deben agotar el Conducto Regular; esto es manifestar su inconformidad, queja, solicitud o petición ante el Liceo



# LICEO MIXTO DE LA COSTA

"Hacia el fortalecimiento de un currículo Integrador e Interactivo"  
 Plantel educativo con aprobación oficial N° 000779 del 31 de Julio de 2006 en sus estudios de Preescolar (Jardín - Transición),  
 Básica (1° a 9°), y Media (10°-11°). Modalidad Académica con Intensificación en inglés.  
 UNAL Norte Centro Histórico Calendario A, Carácter Mixta, Naturaleza Privado.  
 Nit. 22397724-8 Dane. 308001013682 Código Icfes. 054346

## Anexos 1 – Modelo Formato de Atención a queja

### INFORMACIÓN GENERAL

(Favor diligenciar totalmente este formato)

1. Nombre del Estudiante:	
2. Nombre de quien interpone la queja:	
*Parentesco con el estudiante (Padre de familia, acudiente, otro, ¿cuál?):	
3. Documento de identidad:	4. Teléfono fijo y/o celular:
5. Dirección de residencia:	6. Correo electrónico:

### DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

(Describa los hechos)

--

### TIPO DE QUEJA

(Favor diligenciar lo que corresponda)

Ley 1620 de 2013. Decreto 1965 de 2013

<b>TIPO I.</b> Conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar. No generan daños al cuerpo o a la salud física o emocional.	
<b>TIPO II.</b> Situaciones de Agresión Escolar, Acoso Escolar (Bullying) y Ciberacoso (CyberBullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática. b) Que causen daños al cuerpo o a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados. c) Que causen daños a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.	
<b>TIPO III.</b> Situaciones que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual.	

### Otro tipo de queja no tipificado en la ley 1620 de 2013

POR COSTOS EDUCATIVOS		POR RETENCIÓN DE DOCUMENTOS	
POR GRATUIDAD		POR INCUMPLIMIENTO AL CALENDARIO ESCOLAR	
POR ÚTILES ESCOLARES		OTRO	
POR REPROBACIÓN		CUÁL:	
POR NEGACIÓN DE CUPO			

**IMPORTANTE:** La entidad no adelantará trámite alguno por quejas 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 identificadas. (Artículo 81 Ley 962 de 2005)