POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

INSTITUIÓN EDUCATIVA INSTITUTO POLITÉCNICO CEPA-CLEI
Educación para Jóvenes y Adultos – CLEI
"El futuro está en tus manos"

1. OBJETIVO
La presente Política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) tiene como finalidad establecer los lineamientos para la recepción, trámite, atención, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por estudiantes, padres de familia, acudientes, docentes, directivos, colaboradores y comunidad en general, garantizando una atención oportuna, transparente, respetuosa y conforme a la normatividad vigente.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Razón Social: Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI
Modalidad: Educación para Jóvenes y Adultos por Ciclos Lectivos Especiales Integrados (CLEI)
Entidad Administradora: CEPA – Centro de Eduemprendimiento para la Participación
NIT: 900.122.728-1
Dirección: Carrera 24 No. 19-48 Barrio Jardín, Quibdó, Chocó
Correo Electrónico: ipc@cepa.edu.co
Página Web: www.cepa.edu.co
Teléfono: 314 740 4956

3. MARCO LEGAL

La presente política se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 115 de 1994 – Ley General de Educación.
- Decreto 1075 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.
- Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales.
- Ley 1266 de 2008.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006), cuando aplique.
- Normativa relacionada con la educación para jóvenes y adultos.
- Demás normas que regulen la atención al ciudadano y el ejercicio del derecho de petición.

4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política se entenderá por:

Petición: Solicitud respetuosa presentada por una persona para requerir información, documentos, consultas o actuaciones relacionadas con la institución.

Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un funcionario, docente, colaborador o integrante de la comunidad educativa.

Reclamo: Solicitud presentada por una persona para exigir la solución de una situación que considera afecta sus derechos o intereses legítimos.

Sugerencia: Propuesta o recomendación orientada al mejoramiento de los procesos, servicios o actividades institucionales.

Felicitación: Manifestación de satisfacción o reconocimiento por la calidad de los servicios, actividades o actuaciones de la institución o de sus colaboradores.

Solicitante: Persona natural o jurídica que presenta una PQRSF ante la Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI.

5. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

La Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI orientará la gestión de las PQRSF bajo los siguientes principios:

- Respeto.
- Transparencia.
- Igualdad.
- Imparcialidad.
- Oportunidad.
- Confidencialidad.
- Buena fe.
- Participación.
- Responsabilidad.
- Protección de datos personales.

6. CANALES OFICIALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSF

La Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI dispondrá de los siguientes canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

- Correo electrónico institucional.
- Página web institucional.

- Atención presencial en las instalaciones de la institución.
- Comunicación escrita radicada en la institución.
- Línea telefónica institucional.
- Otros medios autorizados por la institución.

Solo los canales oficialmente habilitados serán considerados válidos para la recepción y trámite formal de las PQRSF.

7. FINALIDADES DEL SISTEMA PQRSF

El sistema de PQRSF tendrá las siguientes finalidades:

- Garantizar el ejercicio del derecho de petición.
- Fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad educativa.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales.
- Atender oportunamente las inquietudes e inconformidades de los usuarios.
- Promover la transparencia y la participación ciudadana.
- Mejorar la calidad de los servicios educativos y administrativos.
- Fortalecer la confianza de la comunidad educativa en la gestión institucional.

8. PRESENTACIÓN DE LAS PQRSF

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación deberá contener, cuando sea posible:

- Nombre completo del solicitante.
- Documento de identificación.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de los hechos o solicitud.
- Documentos o evidencias que soporten la solicitud, cuando aplique.
- Firma del solicitante, cuando corresponda.

La institución brindará orientación a quienes requieran apoyo para la presentación de sus solicitudes.

9. TRÁMITE Y RESPUESTA

La Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI recibirá, registrará, analizará y dará respuesta a las PQRSF dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana vigente.

Las respuestas serán emitidas de manera clara, respetuosa y fundamentada, utilizando el medio de contacto suministrado por el solicitante o el canal que corresponda según la naturaleza de la solicitud.

10. DERECHOS DE LOS SOLICITANTES

Los usuarios que presenten una PQRSF tendrán derecho a:

- Recibir atención respetuosa y sin discriminación.
- Obtener información clara sobre el trámite de su solicitud.
- Recibir respuesta dentro de los términos legales.
- Presentar solicitudes por los canales habilitados.
- Conocer el estado de su trámite cuando corresponda.
- Que sus datos personales sean tratados conforme a la normativa vigente.

11. RESPONSABILIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI se compromete a:

- Recibir y gestionar adecuadamente las PQRSF.
- Garantizar la confidencialidad de la información cuando corresponda.
- Dar respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Mantener registros de las solicitudes recibidas.
- Implementar acciones de mejora derivadas de las PQRSF.
- Promover una cultura de atención y servicio a la comunidad educativa.

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales suministrados en las PQRSF se realizará conforme a la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI y a la legislación colombiana vigente.

La información suministrada será utilizada exclusivamente para la gestión y respuesta de las solicitudes presentadas.

13. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

La Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI garantizará la reserva de la información cuando la naturaleza de la solicitud así lo requiera o cuando exista disposición legal que establezca confidencialidad.

La información será tratada con responsabilidad y únicamente por las personas autorizadas para su gestión.

14. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

La institución realizará seguimiento periódico a las PQRSF recibidas con el fin de:

- Identificar causas recurrentes de inconformidad.
- Implementar acciones correctivas y preventivas.
- Mejorar la calidad de los servicios educativos y administrativos.
- Fortalecer los mecanismos de atención a la comunidad educativa.

15. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las PQRSF podrán presentarse a través de:

Correo electrónico: icp@cepa.edu.co

Dirección física: Carrera 24 No. 19-48 Barrio Jardín, Quibdó, Chocó.

Teléfono: 314 740 4956

La institución evaluará cada caso y adoptará las medidas correspondientes conforme a la normativa vigente.

16. VIGENCIA

La presente Política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) rige a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras la Institución Educativa Instituto Politécnico CEPA-CLEI desarrolle actividades académicas, administrativas e institucionales.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA INSTITUTO POLITÉCNICO CEPA-CLEI
Educación para Jóvenes y Adultos – CLEI
"El futuro está en tus manos"

Quibdó – Chocó – Colombia