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

INSTITUTO POLITÉCNICO CEPA

Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

"El futuro está en tus manos"

CEPA-Una *Comunidad Educativa Vibrante por Enseñar*

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, aspirantes, egresados, docentes, directivos, colaboradores, empresas aliadas y comunidad en general, garantizando una atención oportuna, transparente, respetuosa y conforme a la normatividad vigente.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Razón Social: Instituto Politécnico CEPA

Naturaleza: Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

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: ipcepa@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 1064 de 2006, por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

- 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).
- Normativa aplicable a las instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- 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, programas de formación, actividades o actuaciones de la institución o de sus colaboradores.

Solicitante: Persona natural o jurídica que presenta una PQRSF ante el Instituto Politécnico CEPA.

5. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

El Instituto Politécnico CEPA orientará la gestión de las PQRSF bajo los siguientes principios:

- Respeto.
- Transparencia.
- Igualdad.
- Imparcialidad.
- Oportunidad.
- Confidencialidad.
- Buena fe.
- Participación.
- Responsabilidad.

CEPA-Una Comunidad Educativa Vibrante por Enseñar

- Protección de datos personales.

6. CANALES OFICIALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSF

El Instituto Politécnico CEPA 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 sus grupos de interés.
- 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 académicos y administrativos.
- Fortalecer la confianza de estudiantes, egresados y comunidad 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.

CEPA-Una Comunidad Educativa Vibrante por Enseñar

9. TRÁMITE Y RESPUESTA

El Instituto Politécnico CEPA 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

El Instituto Politécnico CEPA 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 orientada a la calidad 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 del Instituto Politécnico CEPA 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

El Instituto Politécnico CEPA garantizará la reserva de la información cuando la naturaleza de la solicitud así lo requiera o cuando exista disposición legal que establezca confidencialidad.

CEPA-Una Comunidad Educativa Vibrante por Enseñar

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 académicos y administrativos.
- Fortalecer los mecanismos de atención a estudiantes, egresados y comunidad en general.

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

Las PQRSF podrán presentarse a través de:

Correo electrónico: ipcepa@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 el Instituto Politécnico CEPA desarrolle actividades académicas, administrativas e institucionales.

INSTITUTO POLITÉCNICO CEPA
Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano
"El futuro está en tus manos"

Quibdó – Chocó – Colombia

CEPA-Una Comunidad Educativa Vibrante por Enseñar