



## 1. OBJETIVO

Establecer pautas para la correcta atención, clasificación y gestión de las peticiones que son presentadas por los padres o acudientes o partes interesadas a través de los diferentes canales de atención ante la institución con el fin de garantizar una correcta prestación del servicio,

## 2. ALCANCE

Se inicia con la recepción de las PQRSD, a través de los diferentes canales de atención, realizando su respectiva clasificación y finaliza con la salida de la respuesta padres o acudientes conforme con los términos establecidos.

## 3. RESPONSABLES

Padres o Acudientes: Seguir conducto regular en el tramita de PQRS, verificar que efectivamente sea una petición, un reclamo, una solicitud o una queja. Acudir a la primera instancia que es la institución.

Gobierno escolar: Pueden llegar a participar según el caso y necesidad.

Institución: Recepcionar y dar respuesta consecuente con las funciones y deberes de cada dependencia y las personas involucradas.

## 4. DEFINICIONES

**Petición:** solicitud verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona, natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la institución para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

**Petición de Interés Particular:** solicitud que presenta un ciudadano motivado por un interés particular y/o individual, esperando obtener una respuesta a una actuación o situación que le concierne a él mismo.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

**Petición de Interés General:** necesidad de proteger un bien o interés común y/o general, solicitando a la institución pertinente, realice un pronunciamiento sobre la situación que afecta a un grupo o comunidad.

**Solicitud de Información:** se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la institución.

**Solicitud de Copias:** requerimiento de entrega de copias de documentos que reposan en los archivos de la institución, ya sea en interés particular o general.

**Consulta:** solicitud de forma verbal o escrita para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones o con situaciones de competencia de la Institución.

**Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. El objetivo de la queja es la terminación de los efectos adversos que genera la acción u omisión del servidor.

**Reclamo:** mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de Colombia Compra Eficiente se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la institución o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.

**Sugerencia:** expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de Colombia Compra Eficiente, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. Tiene un término de respuesta de quince (15) días hábiles.

**Denuncia:** manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la institución un hecho irregular, con expresión de las circunstancias de tiempo, de modo y lugar, que le conste.

	PROTOCOLO PQRS	VERSIÓN: 01
		FECHA DE EMISIÓN: 29 NOVIEMBRE DE 2024
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

## 5. DESARROLLO

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

### 5.1 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PADRES OCUDIENES

#### Derechos

1. Recibir un trato digno, y con respeto.
2. Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. Tener fácil acceso a la información en forma correcta y actualizada acerca de los servicios, trámites y funciones de la Entidad.
4. Ser informado de manera precisa, oportuna y completa sobre los requisitos del servicio y la atención
5. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz en los términos establecidos en la Ley.
7. Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
8. Que se tramiten de manera prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
9. Recibir atención especial y preferente a las personas que se encuentren en situación de discapacidad, a los niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general a las personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores del colegio.
11. No ser discriminado por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e identidad sexual, pertenencia étnica, social o ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa.
12. Tener a disposición diferentes canales de atención que faciliten y no restrinjan su acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la institución.
13. Exigir la reserva en relación al uso de su información de acuerdo a lo

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

estipulado por la Ley.

**Deberes de los ciudadanos:**

1. Dirigirse con respeto al servidor/a que lo atiende.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, evitar utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de la institución.
6. Usar de forma apropiada los canales de comunicación de la institución
7. Acatar la Constitución y las leyes.
8. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
9. Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
10. Seguir los procedimientos de atención y cumplir con los requisitos establecidos por la institución para cada trámite.
11. Conocer y adherirse a los plazos para retirar los documentos solicitados.
12. Verificar los documentos que se le entregan y/o notifican.
13. No discriminar a los colaboradores de la institución , demás ciudadanos/as presentes en la institución por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e institución sexual, pertenencia étnica, social o ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa. Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.
14. Hacer un uso adecuado de los recursos, mobiliarios y espacios dispuestos por la Institución para su servicio.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

## 5.2 DERECHOS DEL COLEGIO

1. Recibir un trato respetuoso y digno por parte del ciudadano/a y sus compañeros/as de trabajo.
2. Contar con los recursos físicos y tecnológicos necesarios para apoyar eficientemente su labor.
3. A recibir inducción y capacitación permanente sobre los temas relacionados con su trabajo.
4. Tener a disposición información detallada y actualizada sobre el quehacer institucional o sobre cambios en los procedimientos, trámites, procesos y demás.
5. Obtener respuestas oportunas por parte de las distintas áreas de la institución , en pro de brindar un servicio eficiente, respetuoso y digno al ciudadano/a

## 5.3 DEBERES DEL COLEGIO

1. Dirigirse con respeto al PETICIONARIO O PARTE INTERESADA.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, evitar utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de la institución.
6. Usar de forma apropiada los canales de comunicación de la institución
7. Acatar la Constitución y las leyes.
8. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
9. Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
10. Seguir los procedimientos de atención y cumplir con los requisitos

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

establecidos por la institución para cada trámite.

11. Conocer y adherirse a los plazos para retirar los documentos solicitados.
12. Verificar los documentos que se le entregan y/o notifican.
13. No discriminar a Los peticionarios , demás ciudadanos/as presentes en la institución por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e institución sexual, pertenencia étnica, social o ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa. Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.
14. Hacer un uso adecuado de los recursos, mobiliarios y espacios dispuestos por la Institución para su servicio.

#### **5.4 ATENCION PRIORITARIA**

La institución dará 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.

Se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición.

Existen una excepción que se relaciona con las Peticiones Prioritarias, para lo cual se deben tener en cuenta cinco situaciones:

1. Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental
2. Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable
3. Si se trata de una petición presentada por un padre o parte interesada
4. Si es presentada por un niño, niña o adolescente
5. Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

#### **5.5 ESTRATEGIA PARA PRIORIZAR QUEJAS SEGÚN SU NATURALEZA**

Posteriormente, se deberá establecer el tipo de la petición acorde con lo señalado en el debido proceso de peticiones según este protocolo. En tal sentido, cada institución es responsable de realizar la clasificación adecuada del tipo de petición según corresponda.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

## 5.6 ESTRATEGIAS PARA LA ATENCION DIFERENCIAL

Entendemos como atención con enfoque diferencial aquella que se brinda basada en el reconocimiento de las necesidades particulares de distintos grupos poblacionales. Así, el servicio en La institución se adaptará a variables tales como género, orientación y/o identificación sexual, condición de discapacidad, edad, situaciones médicas especiales, condición socioeconómica, pertenencia a grupos étnicos, culturales o lingüísticos específicos y condición de desplazamiento o vulnerabilidad comprobable.

### 5.6.1 Pautas de atención a adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños de brazos

- Una vez en el interior de la sala de espera, se les orientará para solicitar el turno de atención prioritaria.
- Antes de intentar prestar un apoyo que involucre una interacción personal más cercana, se preguntará si requieren algún tipo de asistencia física o acompañamiento en la gestión.
- La atención de estas personas se realizará por orden de llegada.

### 5.6.2 Pautas de atención a personas con discapacidad

- Debe evitarse dirigirse a esta población como si fueran niños, ni a través del lenguaje ni de los comportamientos, tales como frases infantiles, balbuceos, consentirles la cabeza o acciones similares.
- El servidor/a se abstendrá de hacer o decir cosas que puedan vulnerar los derechos del ciudadano/a como risas burlonas, opiniones, indirectas, miradas o comentarios imprudentes.
- Antes de intentar prestar un apoyo que involucre una interacción personal más cercana, se preguntará si requieren algún tipo de asistencia:” ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”. Debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o desea que la haga su acompañante, en caso de que lo haya. En este sentido, se le solicitará el apoyo al acompañante, pero siempre involucrando al ciudadano/a con discapacidad en la conversación.

### 5.6.3 Pautas de atención a personas con discapacidad cognitiva

- Se usará con ellas un lenguaje claro y sencillo, libre de tecnicismos.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

- Las instrucciones serán concretas, paso a paso y secuenciales.
- Se hará uso de recursos visuales para brindar la información, acompañados de mensajes cortos.
- Se mostrará buena disposición en la medida que se haga necesario repetir las indicaciones y esperar a que ejecuten.
- Es posible que se requiera hacer una delimitación muy clara de cada uno de los pasos que compongan un procedimiento, así como prestar especial atención a que en efecto se hayan comprendido y ejecutado las instrucciones dadas.

#### 5.6.4 Pautas de atención a personas con discapacidad visual

- Saludar claramente a la persona y presentarse inmediatamente, indicando el nombre y apellido del servidor/a.
- Procurar hablar mirando a su rostro, de modo que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente. Sólo si es necesario, se puede tocar con naturalidad el brazo o la mano del ciudadano/a para captar su atención.
- Para indicarle a la persona con discapacidad donde hay un asiento, basta con llevar su mano hasta el respaldo o brazo del mismo.
- Al apoyar el desplazamiento del ciudadano/a, se utilizarán orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a su posición.
- No se utilizarán palabras o expresiones tales como “por aquí”, “allí”, “esto”, “por esa puerta”, “en aquel módulo de contacto”, etc., ya que van acompañadas con gestos que no pueden verse por la persona.
- Mantener a la persona con discapacidad informada en todo momento sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Dependiendo del contexto y de forma genérica se pueden usar las palabras ver, mirar, observar, etc., en frases como “vamos a ver”, “permítame mirar”, entre otras, pues las propias personas con ceguera y deficiencia visual las utilizan normalmente en sus conversaciones. En otros casos donde su uso es más específico, se debe ser cuidadoso y abstenerse de usar frases como: “firme donde ve (está) la línea punteada”, “vea la pantalla”, etc., pues se

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

relacionarían directamente con algunas limitaciones propias de la discapacidad.

- Cuando la persona cuente con un perro guía, de ningún modo separarlos.
- No distraer, alimentar o consentir al animal. Si es necesario leerle un documento a la persona, se hará de forma clara y pausada, sin abreviar los contenidos o hacer comentarios a menos que el ciudadano/a lo solicite.
- Al momento de entregar documentos, expresar con claridad cuáles y cuántos son.
- Asimismo, se informará si están escritos o impresos por ambas caras.
- Hablar en un tono normal, sin impostar la voz, infantilizar la entonación, o gritar y evitando exclamaciones fuertes o que denoten fatiga o molestia.
- Si por algún motivo el servidor público/a requiere retirarse del puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual, antes de dejarla sola, de la misma forma en la que aplica para todos los demás ciudadanos/as.

#### 5.6.5 Pautas de atención a personas con sordoceguera

- Solicitar, si es posible, el apoyo de una persona que pueda servir de intérprete.
- Seguir las indicaciones dadas por el acompañante sobre cuál es el método que la persona con sordoceguera prefiere para poder comunicarse.
- Cuando la persona se encuentre concentrada en la realización de otra actividad, esperar hasta que la termine o pueda atender.
- Si no es posible determinar si la persona conserva capacidad visual, procurar ubicarse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella de forma pausada, vocalizando correctamente, sin gritar, pero con un volumen adecuado.

#### 5.6.6 Pautas de atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia

- Asegurarse de atraer la atención antes de comenzar el diálogo. Hablar siempre de frente mirando a los ojos, en un ritmo normal, ni rápido ni lento, articulando las palabras (sin exagerar) en forma

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

clara y pausada.

- No taparse la boca ni tener nada dentro de ella como chicles, dulces o alimentos. Tampoco desviar la mirada, con el fin de permitir la lectura labial.
- No hacer ningún tipo de comentario que pueda resultar imprudente u ofensivo.
- Si el ciudadano/a no comprende algo, repetirlo o expresarlo de otra manera.
- Dar explicaciones con frases breves y concisas y abstenerse de usar tecnicismos o siglas.
- Asegurarse de que la persona comprende lo que se le dice formulando preguntas abiertas que demuestren su comprensión.
- El lenguaje corporal constituye un 90% del proceso comunicativo, por lo cual se sugiere ser expresivo a través de la gesticulación del rostro, el uso de las manos e incluyendo matices en la pronunciación.
- Siempre y cuando no se torne exagerado o de algún modo ofensivo, se podrán utilizar gestos o señas.
- Si se hace necesario, se recurrirá a la escritura para hacerse entender. En este caso el servidor/a facilitará el papel y lápiz o bolígrafo y al responder lo hará con letra imprenta – no cursiva- legible y grande. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener particular cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella de forma pausada, vocalizando correctamente, y sin gritar, pero con un volumen adecuado.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y ser consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

#### 5.6.6 Pautas de atención a personas con discapacidad física o motora

- Antes de intentar prestar un apoyo que involucre una interacción personal más cercana, se le preguntará al ciudadano/a si requiere algún tipo de asistencia:” ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

- Mantener una actitud de colaboración para apoyar las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (transportar objetos como carteras, cajas, sobres etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda. Realizar preguntas cortas sin interrumpir en caso de que presenten dificultades en la comunicación.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de apoyo como muletas, caminador o bastón y que las personas tengan siempre estos elementos al alcance de su mano.
- Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, colaborarle para que las pueda mantener cerca. Bajo ninguna circunstancia se le solicitará a una persona en silla de ruedas que se cambie a otro asiento.
- Si se está apoyando a una persona en silla de ruedas en la maniobra de ésta, de ningún modo se acelerará o se realizarán movimientos o giros repentinos o bruscos.
- Se tendrá clara de antemano la ubicación de los ascensores, rampas y baños para brindar información oportuna en caso de ser solicitada.

#### 5.6.7 Pautas de atención a personas de talla baja

- La forma de dirigirse a una persona de talla baja no será diferente a la de cualquier otro ciudadano/a.
- El servidor/a se dirigirá al ciudadano/a de acuerdo a su edad cronológica, no como si fuera un niño.
- Procurará atender al ciudadano/a en módulos de contacto especiales para personas de talla baja o en donde se pueda sentar, de forma que tanto él/ ella como el servidor/a puedan visualizarse mutuamente sin obstáculos físicos.
- De ninguna forma se levantará o cargará al ciudadano/a, a menos que sea la misma persona quien lo solicita para poder realizar alguna tarea en la cual sea indispensable.

#### 5.6.8 Pautas de atención a niños, niñas y adolescentes

- Tendrán prelación en el turno, sobre los demás ciudadanos/as.
- Se les escuchará atentamente y se tratará su solicitud con total discreción.
- Al igual que con cualquier otra persona, se les preguntará su nombre y este será usado para llamarlos, absteniéndose de usar fórmulas como:

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

“mijo/a”, “mi amor”, “pelao/a”, “sardino/a”, “chino/a” etc. Se usará un lenguaje sencillo y claro, sin entrar en tecnicismos propios de la Entidad, pero sin subestimar su capacidad de comprensión.

- Acudiendo al sentido común se adaptará el discurso a la edad de la persona.

#### 5.6.9 Pautas de atención con relación a identidad sexual y de género

- No habrá ninguna diferencia en el trato hacia hombres y mujeres, y se les otorgará a ambos la misma consideración en razón de sus derechos constitucionales y promoviendo las mismas oportunidades.
- En el caso de personas con orientaciones e identificaciones sexuales diversas, el protocolo de atención se hará en correspondencia con las pautas descritas para cualquier ciudadano/a, con total naturalidad y sin manifestar bajo ninguna circunstancia actitudes de extrañeza o sorpresa. Índice Sig.
- Como se anotó en el apartado Pautas para servidores de módulos de contacto (nivel central y localidades), se preguntará el nombre al ciudadano/a, y este será el único que se use para llamarlo/a, independientemente de si este nombre corresponde o no al que aparece en el documento de identidad.
- El servidor/a se abstendrá de hacer o decir cosas que puedan vulnerar los derechos del ciudadano/a como risas burlonas, opiniones, indirectas, miradas o comentarios imprudentes.
- Las consideraciones personales o ideológicas del servidor público/a, no interferirán bajo ninguna circunstancia en la forma en la que se preste el servicio, el cual siempre será respetuoso, cálido, amable y oportuno.

#### 5.6.10 Pautas de atención a grupos étnicos

- Se consideran parte de esta categoría a los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos (Rom). Se identificará si el ciudadano/a puede comunicarse en español o si requiere un apoyo comunicativo específico.
- Si se cuenta con un intérprete, se le solicitará su apoyo, pero siempre involucrando al ciudadano/a en la conversación y escucharlo atentamente con un intérprete.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

- En caso de que el ciudadano/a no hable español y no se cuente con intérpretes, el servidor/a le pedirá que se comunique con señas.
- Este protocolo requiere de disposición, comprensión y voluntad de servicio, ya que puede demandar tiempo y esfuerzo.
- El servidor/a podrá solicitar el apoyo de uno o dos compañeros que puedan coadyuvar en las tareas de entendimiento y comunicación, cuando se presente la situación anterior.
- Solicitar los documentos necesarios para el trámite, ya que al revisarlos se puede disipar cualquier duda en relación al asunto de la solicitud.

#### 5.7 TERMINOS DE LAS PETICIONES:

La garantía del derecho de petición se consolida cuando se proporcionan respuestas oportunas y completas. Las peticiones deben ser instaladas a la institución en primera instancia.

Los términos para dar respuesta a la petición dependen del peticionario y el objeto de la petición (petición general, de información, consulta, copias) o la materia objeto de la solicitud.

#### 5.8 DEBIDO PROCESO RESOLUCION PQRS

Una vez radicada una PQRS, rectora analiza y estudia la petición, queja o consulta y según el caso llevará a cabo alguno de los siguientes trámites:

- Traslado al área o responsable competente o gobierno escolar.
- Solicitud de ampliación de la información al peticionario cuando la solicitud este incompleta
- Respuesta de fondo
- Requerimiento a otra institución

**Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la institución deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

***Peticiones incompletas y desistimiento tácito.*** En virtud del principio de eficacia, cuando la institución constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la institución decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

***Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.*** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la institución podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

nueva petición se subsane.

**Peticiones entre instituciones.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en este protocolo..

<b>TIPO DE PETICION</b>	<b>TERMINO</b>	<b>CANAL COMUNICACION</b>
Peticiones de interés general prestación de servicios.	Dentro de los 8 días siguientes a su solicitud	Rectoría-correo <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a> (solo a través de este correo)
Petición de interés particular.	Dentro de los 8 días siguientes a su solicitud	Rectoría-correo <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a> (solo a través de este correo)
Quejas, reclamos administrativos	Dentro de los 8 días siguientes a su solicitud	A través de la página web buzón del colegio o al correo <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a>
Quejas, reclamos y/o sugerencias académicas o convivenciales.	Dentro de los 8 días siguientes a su solicitud.	A correo de coordinación según cada sección Preescolar: <a href="mailto:coordinacionpreescolar@domingosavio.com.co">coordinacionpreescolar@domingosavio.com.co</a> Primaria <a href="mailto:coordinacionprimaria@domingosavio.com.co">coordinacionprimaria@domingosavio.com.co</a> Bachillerato <a href="mailto:convivencia@domingosavio.com.co">convivencia@domingosavio.com.co</a>
Consultas académicas o convivenciales	Dentro de los 8 días siguientes.	A correo de coordinación según cada sección
Denuncias	Dentro de los 8 días siguientes a su solicitud	Rectoría-correo <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a>



PROTOCOLO PQRS

VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISION:  
29 NOVIEMBRE DE 2024

DOCUMENTO CONTROLADO

Queja accidente escolar	Dentro de los 8 días siguientes a su solicitud.	Rectoría-correo <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a> (solo a través de este correo)
Peticiones que son competencia de varias dependencias.	Cada dependencia tiene 8 días hábiles para responder.	Rectoría-correo <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a> (solo a través de este correo)
Sugerencias o felicitaciones	No se da respuesta	Página web buzón
Derecho de petición	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción	
Recurso de reposición		
Recurso de apelación		
Solicitud de documentos	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 se hará entrega según política institucional.	

Es importante tener en cuenta, que el término máximo para dar respuesta se debe contar a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación en la ventanilla única, así como las recibidas por los canales oficiales de la institución.

**5.9 REQUISITOS - CONTENIDO DE LAS PETICIONES:**

Para instaurar una petición deberá contener por lo menos, la siguiente

	<b>PROTOCOLO PQRS</b>	<b>VERSÌON: 01</b>
		<b>FECHA DE EMISION: 29 NOVIEMBRE DE 2024</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		

información:

1. La designación del área o persona a quien está dirigida.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado llegado el caso, con indicación de su documento de institución y la dirección física o de correo electrónico donde quiere se allegue la respuesta.
3. El peticionario está obligado a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.
6. La relación de los documentos que desee presentar como anexos para iniciar el trámite.
7. Firma del peticionario para cuando fuere el caso

#### **5.10 PRINCIPIOS O TIPO COMUNICACIONES**

1. Las comunicaciones deben ser formales.
2. Los grupos de padres por WhatsApp o redes sociales no son canales ni medios de comunicación autorizados por la institución.
3. Verbales: se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.
4. Anónimas: por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra. Consecuente con lo anterior no se da respuesta.

#### **5.11 RESPUESTA, NOTIFICACION Y FINALIZACION DE LA PETICION**

1. Dirigirse al peticionario siempre de manera respetuosa. Utilizar un lenguaje formal, cordial, directo y claro.
2. Redactar una respuesta comprensible para el ciudadano que la presenta. Usar términos, redacción y argumentos que sean adecuados para el destinatario.
3. Se debe emitir una respuesta que esté en consonancia con lo solicitado, es necesario identificar claramente el objeto de la petición y evitar pronunciarse sobre asuntos que estén por fuera de ésta.



**DOCUMENTO CONTROLADO**

4. Asegurase de que la respuesta resuelva de manera detallada y completa todos los puntos que se mencionan en la petición.
5. Evitar usar argumentos evasivos o genéricos, que no respondan a lo preguntado o que no estén relacionados con las particularidades de la petición presentada.
6. Abstenerse de emitir pronunciamientos confusos o ambiguos que dejen un amplio margen de interpretación.

**5.12 CANALES DE ATENCION**

Los canales oficiales definidos por la institución para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, presentadas por padres o acudientes y estudiantes son los siguientes:

<b>CANAL DE ATENCION</b>	<b>ESCENARIO</b>
Presencial	Secretaria colegio en horario de atención.
Telefónica	Línea 3660017 – 3666163 - 8050556
Virtual Según cada sección	Correos electrónicos institucionales. <a href="mailto:secretariacademica@domingosavio.com.co">secretariacademica@domingosavio.com.co</a> <a href="mailto:coordinacionprimaria@domingosavio.com.co">coordinacionprimaria@domingosavio.com.co</a> <a href="mailto:coordinacionpreescolar@domingosavio.com.co">coordinacionpreescolar@domingosavio.com.co</a> <a href="mailto:coordinacionacademicabachillerato@domingosavio.com.co">coordinacionacademicabachillerato@domingosavio.com.co</a> <a href="mailto:convivencia@domingosavio.com.co">convivencia@domingosavio.com.co</a> (bachillerato) <a href="mailto:bilingualcoordinationpai@domingosavio.com.co">bilingualcoordinationpai@domingosavio.com.co</a> Página web- (link página).