



PLEGABLE COMUNICACIÓN TRATAMIENTO DE PQRS



Hacerle devolución al líder del proceso de PQRS, quien lo consigna en el formato para dicho fin.

Cada Gestión diligenciará el formato FR-GC-07-V01 y hará devolución del documento al líder del proceso de PQRS.

c. El líder de la Gestión, que le corresponda la PQRS, vaciará la información en el formato FR-GC-07-V01, y lo enviará al líder del proceso.

Dar solución en un periodo no mayor de tres días hábiles, de no ser posible resolverlo o contestarle en ese tiempo debe comunicarle al interesado en forma verbal o escrita

d. El líder de la Gestión involucrada, que haya recibido la PQRS, deberá reconocer la severidad, complejidad e impacto de la misma escribiendo en el formato depositado por el estudiante y otro beneficiario FR-GC-01- V01.

e. El líder de la Gestión a la que corresponda la PQRS; hará la evaluación inicial. FR-GC-01- V01.

f. El líder de la Gestión involucrada en la PQRS es el encargado (si lo ve necesario) de investigar la veracidad de lo expuesto por el estudiante y otros beneficiarios.

g. El líder de la Gestión involucrado en la PQRS, es el o la responsable de darle tratamiento y respuesta al estudiante y otros usuarios; ya sea por medio de; Resolución, telefónica, correo electrónico o personalmente.

h. Después de la aceptación o no por parte del estudiante y otros usuarios por la decisión o acción tomada, realizarán la encuesta de satisfacción dispuesta en la página web formulario Google (cada año se creará uno) o de forma física (FR-GC-02-V01), dispuesta en cada una de las Coordinaciones. Valga resaltar que el fin último será la satisfacción del reclamante, es así que se agotaran todos los recursos.

a. Comunicación tratamiento de PQRS: Usted como estudiante y otros beneficiarios de la comunidad educativa, JAVIERA LONDOÑO tiene derecho a realizar sus quejas y apelaciones; a la vez recibir la notificación al tratamiento en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles.

b. Recepción de las PQRS; ya sea en el formato FR-GC-01-V01 (puede ser solicitado en las coordinaciones bachillerato y primaria), verbalmente o página web. Las PQRS que lleguen directamente a Rectoría, Coordinación Académica o Coordinación de convivencia, reposarán en dichas instancias para su debido tratamiento y seguimiento.

Consulte aquí tratamiento de datos:
<https://javiera.edu.co/gestion-directiva/politica-de-tratamiento-de-informacion/>

