PLAN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

ENTRADAS

DERECHOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
Atención oportuna
Información de la dinámica institucional
Recibir un trato digno
Garantías de seguridad al interior de la Institución
Respuestas a sus PQR

PROCESO A GESTION ADMINISTRATIVA

Caracterización
Indicador de Gestión

Ley No 1755 de 2015: Normativa para peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

ACTIVIDADES - CICLO PHVA

1. Plan de atención a la Comunidad Educativa.
2. Flujo grama de proceso de atención a la comunidad.
3. Diseño de libros de radicación y control de PQR
4. Diseño de Carteleras de información
5. Diseño de buzón de sugerencias
6. Implementación de Software
7. Encuesta de evaluación del servicio.
8. Dotación de recursos técnicos y tecnológicos. (Correo electrónico de servicio a la comunidad para formular quejas, reclamos e informarse del estado de sus solicitudes)
9. Requisitos para gestionar P.Q.R, solicitudes y tiempos

1. Decepcionar, radicar, distribuir en las dependencias y tiempos estipulados la información de las PQR y solicitudes que presente la comunidad.
2. Despachar y/o entregar las respuestas de las PQR y solicitudes.
3. Informar a la comunidad educativa el estado de las PQR
4. Prestar el servicio de orientación personalizada a integrantes de la comunidad
5. Llevar el control de las PQR que tramitan las diferentes dependencias de la Institución.
6. Presentar informes a Rectoría del estado de las PQR.

1. Evaluar la prestación del servicio a través de encuesta con respecto a su oportunidad, información adecuada, trato digno y solicitudes resueltas.
2. Identificar la no conformidad del servicio, diseñar e implementar acciones correctivas

1. Formular y gestionar el plan de mejoramiento para cada vigencia escolar

SALIDAS

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS

SATISFACCION DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA