



**Direction academic**

Aprobado por resolución de aprobación 647 de noviembre de 2018 (SEC) *"Everything humankind has created originates within the mind, so develop your mind, and it will make an invaluable contribution."*

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PQRFS- CANAL efr

---

En el Gimnasio Bilingüe Campestre Marie Curie, como parte de nuestro compromiso con la calidad humana, el bienestar institucional y el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), disponemos de un protocolo claro y accesible para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRFS) de nuestros colaboradores, estudiantes y familias.

## **1. Objetivo del Protocolo**

Establecer una ruta clara para la recepción, análisis, tratamiento, respuesta y seguimiento de las PQRFS recibidas a través del canal de conciliación EFR, garantizando atención oportuna, resolución efectiva y mejora continua en los procesos institucionales.

## **2. Alcance**

Este protocolo aplica para todos los miembros de la comunidad educativa del GBCMC: estudiantes, familias y colaboradores, que deseen manifestar sus opiniones, sugerencias, inconformidades o reconocimientos frente a cualquier aspecto del servicio educativo o ambiente institucional.

## **3. Responsables**

### **Es responsabilidad de las Managers EFR:**

- Recibir y registrar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con el modelo EFR.
- Actuar como primer canal de atención, sirviendo de puente entre los colaboradores y la Dirección.
- Remitir de manera oportuna la PQR al área o directivo competente.
- Hacer seguimiento a la trazabilidad de cada caso, garantizando comunicación clara y respuesta dentro de los tiempos establecidos.
- Reportar periódicamente a la Dirección los casos recibidos, su estado y las oportunidades de mejora identificadas.

## **Es responsabilidad del Director:**

- Analizar y dar respuesta a las PQRs de mayor complejidad o que impliquen decisiones institucionales.
- Validar y aprobar las respuestas emitidas por los Managers EFR, asegurando que estén alineadas con los compromisos y valores del modelo EFR.
- Garantizar que las PQRs sean atendidas en los plazos definidos y con un enfoque de respeto, conciliación y mejora continua.
- Consolidar la información de PQRs para elaborar informes periódicos que alimenten los procesos de revisión, seguimiento y ajuste del modelo EFR en la institución.
- Promover espacios de socialización y comunicación para dar a conocer a la comunidad educativa los mecanismos de recepción y atención de PQRs.

## **4. Canal de Recepción**

Las PQRFS se reciben a través del Canal de Conciliación efr dispuesto en la intranet institucional o por medio del correo institucional destinado para este fin.

[Marialvasquezpgimnasiomariecurie.edu.co](mailto:Marialvasquezpgimnasiomariecurie.edu.co)

De recibirse por medio del correo electrónico, las Managers efr lo documentarán por medio del formulario que se encuentra en la página web del colegio, dejando en los comentarios la claridad de que son ellas quienes han recibido la novedad.

## **5. Ruta de Tratamiento**

1. Documentación de la PQRFS (formulario)
2. Investigación (su inicio puede tomar 5 días hábiles pues el formulario se revisa los días viernes)
3. Análisis del caso por parte del equipo responsable (máximo 3 días hábiles)
4. Plan de acción o respuesta formal (máximo 5 días hábiles)
5. Retroalimentación al solicitante (máximo 2 días hábiles)
6. Registro de cierre

Porque en la Familia Marie Curie creemos en una educación que transforma, escuchar es parte de nuestro compromiso con el bienestar, la excelencia y la mejora continua.



Predio La Escuela, Vereda San  
Francisco Mosquera,  
Cundinamarca, Colombia  
[secretaria.academica@gimnasio  
mariecurie.edu.co](mailto:secretaria.academica@gimnasio<br/>mariecurie.edu.co)  
322 243 06 53 / 4188019 ext. 210