



La educación
es de todos

Mineducación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa – FFIE Unidad de Gestión

Política de Comunicaciones, Peticiones, Quejas,
Reclamos y Sugerencias

Marzo 19 de 2018



Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	DISPOSICIONES GENERALES	3
2.1.	Objetivo	3
2.2.	Alcance	3
2.3.	Ámbito de aplicación	3
2.3.1	Vigencia	4
2.3.2	Definiciones	4
III.	NIVELES DE ATENCIÓN	5
IV.	CANALES DE ATENCIÓN	5
V.	ESTRUCTURA	6
5.1.	Recepción de las PQR:	6
5.2.	Respuesta y cierre de las PQR.	6
5.3.	Seguimiento y evaluación del sistema de PQR:	6
VI.	TRÁMITE A COMUNICACIONES, PETICIONES Y REQUERIMIENTOS	6
6.1.	Comunicaciones a cargo de la Unidad Operativa.	7
6.2.	Comunicaciones a cargo de la Unidad de Gestión del PA FFIE.	7
6.3.	Comunicaciones provenientes de entidades gubernamentales, territoriales, administrativas y de control político.	7
6.3.1.	Aquellas comunicaciones recibidas de entes de control y del Congreso de la República les será preparado el respectivo insumo por la Unidad de gestión y/o por la Unidad Operativa según su competencia, el cual será remitido al MEN para dar respuesta por su parte al peticionario.	7
6.3.2.	Comunicaciones o peticiones que requieran información o instrucción del MEN, que serán remitidas al Supervisor del Contrato de Fiducia, dentro del día hábil siguiente a su recepción.	7
6.3.3.	Comunicaciones, documentos o anexos de carácter administrativo, que no requieren ningún tipo de respuesta o trámite y su aporte corresponde exclusivamente a informar sobre el asunto en referencia, se cerrarán en el sistema de gestión documental con la respectiva anotación.	7



I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo del Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa – FFIE, concibe la participación de la comunidad del sector, como un eje fundamental.

Por lo tanto, comprende que la sociedad en general requiere de escenarios de participación legítimos en donde pueda expresar sus ideas, opiniones y propuestas para el fortalecimiento institucional y social.

En este sentido comprende que debe delinear los canales de comunicación para que los usuarios y la comunidad puedan comunicarse con facilidad y recibir respuestas en término, para lo cual ha definido la política de PQRS con el fin de trazar las estrategias institucionales para la evaluación y mejoramiento permanente, de los procesos mediante los cuales se desarrolla el Plan Nacional de Infraestructura Educativa, y se prestan servicios de atención a los involucrados.

II. DISPOSICIONES GENERALES

2.1. Objetivo

Disponer de los mecanismos eficientes para orientar la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS) interpuestos ante el Fondo de Financiamiento de Infraestructura Educativa (en adelante FFIE).

2.2. Alcance

La reglamentación contenida en esta política es aplicable a la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS), requerimientos de Entes de Control y comunicaciones de trámites administrativos (contratistas de obra e interventoría) y Unidad Operativa del PA FFIE, dentro de las competencias del contrato 1380 de 2015 celebrado con el Ministerio de Educación Nacional.

2.3. Ámbito de aplicación

En el numeral 4.3.2 del Manual Operativo del Patrimonio Autónomo del FFIE, se establece lo siguiente:

"Toda comunicación, petición o solicitud que reciba directamente la Fiduciaria, vía fax, correo, correo electrónico o cualquier otro medio relacionada con el objeto del Contrato de Fiducia 1380 de 2015 deberá ser tramitada de la siguiente manera:



- a) *Comunicaciones o peticiones que atañen exclusivamente al hacer de la Fiduciaria como sociedad de servicios financieros, serán respondidas directamente por la misma, dentro de los plazos legales o máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes.*
- b) *Comunicaciones o peticiones que requieran información o instrucción de la Unidad de Gestión del FFIE, serán remitidas a la gerencia del FFIE o al órgano de gestión del PA FFIE correspondiente, dentro del día hábil siguiente a su recepción. A su vez la Unidad de Gestión del FFIE o el órgano de gestión del PA FFIE deberá remitir el borrador de respuesta e instruir al PA FFIE dentro de los 5 días hábiles siguientes o en su defecto dentro del término legal para dar la respuesta al peticionario en el término legal.*
- c) *Comunicaciones o peticiones que requieran información o instrucción del MEN, serán remitidas al Supervisor del Contrato de Fiducia, dentro del día hábil siguiente a su recepción. A su vez el MEN deberá remitir la respuesta directamente al peticionario o instruir al PA FFIE dentro de los 5 días hábiles siguientes o en su defecto dentro del término legal para hacerlo. Cuando el MEN responda directamente al peticionario, deberá remitir copia de la respuesta a la Fiduciaria. d) Todas las comunicaciones recibidas de entes de control serán remitidas dentro del día hábil siguiente a su recepción al MEN con copia a la Gerencia de la Unidad de Gestión, para su respectiva respuesta por parte del MEN a los entes de control. La Fiduciaria colaborará con el suministro de la información correspondiente para atender los requerimientos de los entes de control de acuerdo al marco contractual y legal. El MEN remitirá una copia de la respuesta al ente de control a la Fiduciaria.”*

De acuerdo a lo anterior y además para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestos se aplicará la presente política de PQR, con la finalidad de apoyar la gestión administrativa y misional del FFIE.

2.3.1 Vigencia

El presente reglamento rige a partir de la aprobación del Comité Fiduciario y dejará sin efecto alguno, el Protocolo de Comunicaciones del PA FFIE publicado en la página web de Alianza Fiduciaria.

2.3.2 Definiciones

Petición: Es el derecho que tiene toda persona para presentar, por razones de interés general o interés particular, PQRS, requerimientos respetuosos de información y/o consulta, de manera escrita o por medio electrónico y obtener respuesta de dicho requerimiento en los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

Queja: Cualquier expresión escrita o en medio electrónico de insatisfacción con el desarrollo del Plan Nacional de Infraestructura Educativa y en general la gestión de todos aquellos actores que lo integran, llámense Contratistas de Obra e Interventoría, Ministerio de Educación Nacional, Junta Administradora del FFIE, Consorcio Alianza BBVA, Patrimonio Autónomo del FFIE, Unidad de Gestión, Unidad Operativa, Entidades Territoriales, comunidad educativa, etc.

Reclamo: Cualquier expresión escrita o en medio electrónico, de requerimiento relacionado con el desarrollo del Plan Nacional de



Infraestructura Educativa y en general la gestión de todos aquellos actores que lo integran, llámense Contratistas de Obra e Interventoría, Ministerio de Educación Nacional, Junta Administradora del FFIE, Consorcio Alianza BBVA, Patrimonio Autónomo del FFIE, Unidad de Gestión, Unidad Operativa, Entidades Territoriales, comunidad educativa, etc.

Sugerencia: Es la proposición, idea, indicación, u oportunidad que se realiza con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, expresada de manera escrita o en medio electrónico.

Comunicaciones Unidad Operativa PA FFIE: Todas aquellas comunicaciones enviadas de manera escrita o en medio electrónico, que se deriven de las obligaciones a cargo del Consorcio Alianza BBVA contenidas en el contrato 1380 de 2015 y el Manual Operativo.

Comunicaciones Contratistas de Interventoría: Informes o recomendaciones de carácter escrito o en medio electrónico que cumplen con la labor de controlar, exigir y verificar la ejecución y cumplimiento del objeto, condiciones y términos de referencia y las especificaciones del contrato celebrado.

Requerimientos Entes de Control: Cualquier expresión escrita o en medio electrónico, por razones de interés general, requerimientos o solicitudes de información y/o consulta por parte de entes de control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación) y de corporaciones públicas de control político a nivel nacional (Congreso de la República) o local (Asambleas, Concejos).

III. NIVELES DE ATENCIÓN

Primer Nivel - Información: Las Dirección de la Unidad de Gestión del PA FFIE, Técnica, Financiera, Jurídica y de Planeación, brindan información y respuestas a los interesados en las instancias correspondientes, de acuerdo a su competencia.

Segundo Nivel – Trámite: Los usuarios realizan el trámite o solicitan un servicio determinado por parte de las instancias correspondientes a los Comités, para el caso el Comités Técnico que hará recomendaciones para ante el Comité Fiduciario, que tomará decisiones.

IV. CANALES DE ATENCIÓN

Todo usuario que desee manifestar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia podrá hacerlo por medio de los canales de comunicación dispuestos oficialmente para tal propósito así:



- **Cuenta de Correo electrónico:** notificacionespqrs@ffie.com.co: Es el canal de contacto virtual que enlaza directamente las solicitudes de los usuarios, con el área responsable de la gestión de PQR. Así mismo este es el canal formal del que se dispone para dar respuesta a todas las solicitudes PQR.
- **Instalaciones de la Unidad de Gestión del PA FFIE:** Todas las personas interesadas pueden presentar sus PQR en la ciudad de Bogotá, calle 94 A No. 13 – 72, en horario de atención de Lunes a Viernes de 08:00 am a 05:00 pm.

V. ESTRUCTURA

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de la Unidad de Gestión del PA FFIE, está estructurado en tres momentos:

5.1. Recepción de las PQR:

Se recepcionará por los diferentes canales dispuestos y una vez verificada la información del usuario que ha iniciado un trámite todas las peticiones, quejas, reclamos, o sugerencias serán orientadas al área competente.

5.2. Respuesta y cierre de las PQR.

El responsable de la PQR deberá tramitar la respuesta de lo solicitado y deberá apoyarse en las áreas correspondientes para dar una respuesta oportuna y efectiva.

5.3. Seguimiento y evaluación del sistema de PQR:

Se realizará un análisis de la Base que se creará para el control de todas las solicitudes recibidas según tipificación, y a partir de esta información se realizan informes que se compartirán con las áreas y los responsables. Se identificarán y analizarán las causas que dan lugar a toda solicitud, petición, queja y reclamo con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.

VI. TRÁMITE A COMUNICACIONES, PETICIONES Y REQUERIMIENTOS

Las comunicaciones y PQRS que sean recibidos por medio escrito o medio electrónico en la Unidad de Gestión del FFIE deben ser radicadas mediante el aplicativo de correspondencia, cualquiera que sea su denominación, siempre



que esté en vigencia y utilización; asignárseles número de consecutivo documental y ser tratadas conforme se establece en el presente documento.

Conforme lo anterior, se establecen los siguientes tipos de comunicaciones:

6.1. Comunicaciones a cargo de la Unidad Operativa.

Son todas aquellas comunicaciones o peticiones relacionadas con el quehacer de la Unidad Operativa, en virtud del Contrato 1380 de 2015 celebrado con el Ministerio de Educación Nacional. Estas serán respondidas directamente por esa Unidad, dentro de los plazos legales.

6.2. Comunicaciones a cargo de la Unidad de Gestión del PA FFIE.

Cualquier comunicación cuyo asunto sea competencia de una o varias Direcciones (Técnica, Financiera, Jurídica o de Planeación) de la Unidad de Gestión del Patrimonio Autónomo del FFIE, deberá ésta elaborar y remitir el insumo de respuesta e instruir al PA FFIE dentro de los 3 días hábiles siguientes o en su defecto, dentro del término legal para dar la respuesta al peticionario.

6.3. Comunicaciones provenientes de entidades gubernamentales, territoriales, administrativas y de control político.

La respuesta será preparada de acuerdo a los temas de su competencia por las Unidades Operativa y de Gestión, pasarán a ser recomendadas por el Comité Técnico y aprobadas por el Comité Fiduciario, dentro del término legal para dar respuesta, exceptuando:

6.3.1. Aquellas comunicaciones recibidas de entes de control y del Congreso de la República les será preparado el respectivo insumo por la Unidad de gestión y/o por la Unidad Operativa según su competencia, el cual será remitido al MEN para dar respuesta por su parte al peticionario.

6.3.2. Comunicaciones o peticiones que requieran información o instrucción del MEN, que serán remitidas al Supervisor del Contrato de Fiducia, dentro del día hábil siguiente a su recepción.

6.3.3. Comunicaciones, documentos o anexos de carácter administrativo, que no requieren ningún tipo de respuesta o trámite y su aporte corresponde exclusivamente a informar sobre el asunto en referencia, se cerrarán en el sistema de gestión documental con la respectiva anotación.



La educación
es de todos

Mineducación

Elaboró: Martha Flórez, Abogada Dirección Jurídica UG FFIE
Cecilia Gutiérrez, Abogada Dirección Jurídica UG FFIE

Revisó: Jaime Alejandro Durán Fontanilla Director Jurídico UG FFIE

Recomendó: Comité Técnico PA_FFIE sesión 205 4 de marzo de 2019.

Aprobó: Comité fiduciario PA_FFIE sesión 208 19 de marzo de 2019