

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-01
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	VERSIÓN 01
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	INICIO VIGENCIA 14/04/2026



Elaborado por Planeación y Desarrollo organizacional	Revisado por Área Jurídica.	Aprobado por director general
Fecha 14/04/2026		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Modificación	Comentario-justificación
1	14/04/2026	Versión inicial

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-01
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	VERSIÓN 01
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	INICIO VIGENCIA 14/04/2026

1. PRESENTACIÓN Y MARCO LEGAL

En la FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN CRISTIANA PENTECOSTAL (en adelante "LA FUNDACIÓN"), estamos comprometidos con la excelencia en el servicio y la transparencia en nuestra relación con los fieles, clientes y usuarios. En cumplimiento de la Constitución Política de Colombia (Art. 23), la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), presentamos nuestra política de gestión de PQRSF.

2. DEFINICIONES

Petición: Solicitud de información clara, precisa y oportuna sobre los servicios, productos o actividades de LA FUNDACIÓN.

Queja: Manifestación de insatisfacción o inconformidad por la atención recibida por parte de nuestro personal o procesos administrativos.

Reclamo: Exigencia formal ante el incumplimiento de las condiciones de un producto (libros, kits, material educativo) o servicio, que busca una solución o compensación.

Sugerencia: Propuesta o idea presentada por el usuario para mejorar la calidad de nuestros servicios, productos o canales de atención.

Felicitación: Reconocimiento positivo sobre el buen desempeño de nuestros procesos, productos o colaboradores.

3. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

Gratuidad: El trámite de cualquier PQRSF no tiene costo alguno.

Igualdad y No Discriminación: Se garantiza un trato digno e igualitario para todos los usuarios.

Celeridad: LA FUNDACIÓN se compromete a responder en los términos legales más breves posibles.

Privacidad: Los datos personales suministrados serán tratados bajo la Política de Protección de Datos Personales de LA FUNDACIÓN.

Principio del servicio: LA FUNDACIÓN dará trámite prioritario a las peticiones que provengan de niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad extrema, conforme a la normatividad vigente sobre protección prioritaria de derechos.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-01
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	VERSIÓN 01
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	INICIO VIGENCIA 14/04/2026

4. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS

Los usuarios podrán radicar sus PQRSF a través de los siguientes medios:

Virtual:

Formulario Web: disponible en nuestra página oficial, en la sección “Atención al Cliente”.

Correo electrónico: contactenos@fecp.org.co

Presencial/Físico:

Sede Administrativa: Cl. 34 #65c-29, Medellín, Antioquia.

Librerías y Puntos de Venta Físicos de la FECP a nivel nacional.

5. REQUISITOS PARA LA RADICACIÓN

Para que su solicitud sea tramitada de manera efectiva, el documento o formulario debe contener:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de documento de identidad (C.C. o NIT).
- Dirección de correspondencia física y/o correo electrónico para notificaciones.
- Número telefónico de contacto.
- Descripción clara y detallada de los hechos que motivan la solicitud.
- Número de orden de compra o factura (en caso de que sea un reclamo comercial).
- Pruebas o documentos de soporte (opcional, pero recomendado).

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:

En virtud de la ley 1755 de 2015, si LA FUNDACIÓN observa que la petición está incompleta o que el usuario debe realizar una gestión a su cargo para continuar, se le requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que subsane la falta. Si tras un (1) mes desde el requerimiento el interesado no aporta lo solicitado, se entenderá que ha desistido de la solicitud, procediendo al archivo del expediente sin perjuicio de que pueda presentar una nueva petición posterior

6. PROCEDIMIENTO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

PLAZOS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD:

La fundación atenderá las peticiones en los siguientes términos legales:

Peticiones de documentos y de información: Serán resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregarán los documentos dentro de los tres (3) días siguientes.

Peticiones de consulta: Aquellas relacionadas con materias a cargo de la organización serán resueltas en un término máximo de treinta (30) días hábiles

Peticiones generales, quejas y reclamos: Se mantendrá el término de quince (15) días hábiles

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-01
	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	VERSIÓN 01
	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	INICIO VIGENCIA 14/04/2026

DISCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA:

Si el usuario no está satisfecho con la respuesta brindada a su reclamo, podrá solicitar una revisión de la decisión ante la instancia superior de la Administración de LA FUNDACIÓN (Obispo director general de Educación cristiana) o acudir directamente ante la superintendencia de industria y comercio (SIC) para iniciar una acción de protección al consumidor.

Flujo de gestión de PQRS:

- Recepción y radicación: Se recibe la solicitud por cualquier canal (web, correo, presencial) y se asigna el número de radicado único
- Clasificación de la solicitud:
 - ¿Pide copias de documentos o información específica? Termino: 10 días hábiles
 - ¿Es una queja, sugerencia o reclamo comercial? Termino: 15 días hábiles
 - ¿Es una consulta técnica o jurídica sobre el actuar de la fundación
- Verificación de requisitos: Si faltan datos esenciales (nombre, dirección, descripción clara), se emite un requerimiento de subsanación dentro de los primeros 10 días.
- Evaluación y traslado: Se remite al área responsable (ventas, contabilidad, etc.) para proyectar la respuesta.
- Notificación de respuesta: Se envía la respuesta final al canal de contacto suministrado por el usuario.

PARAGRAFO:

FLUJO OPERATIVO INTERNO: El área encargada de la gestión de PQRS deberá clasificar la solicitud dentro de las primeras veinticuatro horas de su radicación para identificar el término de respuesta aplicable según la naturaleza de la petición. En los casos donde la solicitud requiera la entrega de copias de documentos, se priorizará el cumplimiento del término de diez (10) días hábiles, garantizando así el principio de celeridad administrativa.

Este ajuste protege a la FECP de posibles silencios administrativos positivos (aprobación de lo pedido tal como se solicitó, satisfaciendo la pretensión del usuario) o sanciones por mora en el derecho de petición de información (ley 1755 de 2015, Art. 14)

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Al radicar una PQRSF, el titular autoriza expresamente a LA FUNDACIÓN para tratar sus datos personales con la finalidad única de gestionar su solicitud y enviarle la respuesta correspondiente, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.