



INSTITUCION EDUCATIVA SANTA TERESITA

NIT: 812008498-6

DANE: 223580006468

INSTITUCION, CREADA MEDIANTE ORDENANZA 049 DE 25 DE NOV 1986,
RESOLUCION DE APROBACION Nro. 377 de 13 de septiembre de 2011



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Periodo: Enero – Junio de 2026

1. Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas con el derecho de petición, la transparencia y el acceso a la información pública, la Institución Educativa Santa Teresita presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer el comportamiento de las solicitudes recibidas por la institución, las actuaciones adelantadas y los resultados obtenidos, promoviendo la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de la atención a la comunidad educativa.

2. Comportamiento de las PQRSD

Durante el periodo evaluado se recibieron dos (2) comunicaciones, correspondientes a una misma situación de convivencia escolar y proceso académico.

Las comunicaciones fueron presentadas por:

- Una (1) queja formulada por un grupo de estudiantes.

Clasificación de las comunicaciones recibidas

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	0	0 %
Quejas	2	100 %
Reclamos	0	0 %
Sugerencias	1	0 %
Denuncias	0	0 %
Total	3	100 %

3. Estado de atención

Estado	Cantidad	Porcentaje
Atendidas	3	100 %
En trámite	0	0 %
Pendientes	0	0 %
Total	3	100 %

La totalidad de las comunicaciones recibidas fueron atendidas dentro del periodo correspondiente, garantizando el debido proceso y el derecho de las partes a presentar sus manifestaciones.

4. Gestión realizada por la Institución

Una vez recibidas las comunicaciones, la Institución Educativa Santa Teresita activó el procedimiento interno para la atención de la situación presentada.

Dentro de las actuaciones adelantadas se encuentran:

- Recepción y análisis de las comunicaciones radicadas.
- Revisión de los hechos expuestos por estudiantes y docente.
- Intervención de la Coordinación Académica.
- Acompañamiento del servicio de Orientación Escolar.
- Espacios de diálogo entre las partes.
- Promoción de estrategias de conciliación y comunicación asertiva.
- Seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos.

La actuación institucional estuvo orientada al fortalecimiento de la convivencia escolar, el respeto mutuo y la solución pacífica de las diferencias, conforme al Manual de Convivencia y a los principios del debido proceso.

5. Resultado de la intervención

Como resultado de las actuaciones adelantadas por la Coordinación Académica y el servicio de Orientación Escolar, fue posible propiciar un espacio de diálogo entre las partes involucradas.

Durante la intervención se escucharon las diferentes versiones de los hechos, se analizaron las situaciones planteadas y se promovieron acuerdos orientados al mejoramiento de las relaciones entre docentes y estudiantes.

Como producto del proceso se establecieron compromisos encaminados a:

- Fortalecer el respeto entre docentes y estudiantes.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Utilizar los conductos regulares para la presentación de inconformidades.
- Promover un ambiente escolar basado en el diálogo, el respeto y la sana convivencia.
- Realizar seguimiento institucional al cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

En consecuencia, la situación fue atendida y se dio cierre al proceso, quedando sujeto al seguimiento correspondiente por parte de la institución.

6. Análisis estadístico

Durante el primer semestre del año 2026 la Institución Educativa Santa Teresita registró únicamente Tres (3) comunicaciones, equivalentes al 100 % de las PQRSD recibidas durante el periodo.

Asimismo, el 100 % de las comunicaciones fueron atendidas y resueltas oportunamente mediante los mecanismos institucionales de diálogo, mediación y acompañamiento de la docente orientadora, sin que quedaran solicitudes pendientes al cierre del semestre.

El bajo número de comunicaciones registradas evidencia que las situaciones de inconformidad presentadas durante el periodo fueron aisladas y pudieron resolverse oportunamente mediante los procedimientos internos establecidos por la institución.

7. Conclusiones

La Institución Educativa Santa Teresita garantizó la atención oportuna de las comunicaciones presentadas durante el primer semestre del año 2026, actuando con imparcialidad, respeto por el debido proceso y protección de los derechos de todos los involucrados.

La intervención conjunta de la Coordinación Académica y el servicio de Orientación Escolar permitió resolver la situación mediante el diálogo y la concertación, fortaleciendo la convivencia escolar y evitando la escalada del conflicto.

Finalmente, la institución continuará promoviendo espacios de prevención, mediación y formación para la convivencia pacífica, reafirmando su compromiso con la calidad educativa, el respeto por los derechos de la comunidad educativa y el mejoramiento continuo de sus procesos institucionales.

APROBÓ

Elaboró: María Alejandra Paternina Florez Docente Orientadora	Revisó: Eduar Antonio Pérez Morales Rector	Revisó: Eduar Antonio Pérez Morales Rector
		