



Cómo radicar y consultar una solicitud PQRSFA

Guía paso a paso para padres de familia, acudientes, estudiantes y comunidad en general.

Todo el trámite se hace en línea, desde el computador o el celular, en esta dirección:

biblioteca.presentacion.edu.co/sistema-pqrsfa

¿Qué es el sistema PQRSFA?

Es el canal oficial de la institución para recibir, tramitar y responder sus **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Apelaciones**. Cada solicitud recibe un número de radicado con el que usted puede hacerle seguimiento hasta que reciba respuesta.

Tipo	Úselo cuando quiera...
Petición	Solicitar algo a la institución: información, una actuación o una reunión.
Queja	Expresar su inconformidad con la conducta o la atención de una persona de la institución.
Reclamo	Expresar su inconformidad con un servicio o un proceso que no se prestó como debía.
Sugerencia	Proponer una idea para mejorar algún aspecto de la institución.
Felicitación	Reconocer algo que se hizo bien o a una persona que se destacó.
Apelación	Pedir que se revise de nuevo una decisión que tomó la institución.

Tiempo de respuesta: la institución responde en un plazo de hasta **15 días hábiles**, contados desde el día en que se radica la solicitud.

⚠ Importante: lo que NO se tramita por este medio.

Las solicitudes de **certificados, cupos e información sobre matrículas** no se procesan por el sistema PQRSFA. Para esos trámites escriba directamente a **secretaria@presentacion.edu.co**.

Antes de empezar, tenga a mano un correo electrónico que usted revise. Allí le llegarán su número de radicado, su PIN de seguridad y la respuesta de la institución.

Parte 1. Radicar una solicitud

1 Ingrese al sistema

Abra la dirección **biblioteca.presentacion.edu.co/sistema-pqrsfa**. La página muestra dos pestañas:  **Radicar Solicitud** y  **Consultar Estado**. Para radicar, quédese en la primera.

2 Diligencie el formulario

Los campos marcados con * son obligatorios.

1. **Tipo de Solicitud ***: elija la opción que corresponda (vea la tabla de la página anterior).
2. **Teléfono** (opcional): un número donde podamos contactarlo si hace falta.
3. **Nombres y Apellidos ***: su nombre completo.
4. **Correo Electrónico ***: escríbalo con cuidado. Si queda mal escrito, no le llegarán el PIN ni la respuesta.
5. **¿Cuál es tu vínculo con la institución?** (opcional): Estudiante, Padre/Madre/Acudiente, Docente/Administrativo u Otro. Nos ayuda a dirigir su solicitud al área correcta.
6. **Asunto ***: un resumen corto, de una línea.
7. **Descripción detallada ***: explique su caso con claridad. Incluya los datos que nos ayuden a atenderlo: nombre y grado del estudiante, fechas, personas involucradas.

Si usted entró al portal con su cuenta institucional (@presentacion.edu.co), su nombre y su correo ya aparecen escritos y no se pueden cambiar.

3 Envíe la solicitud

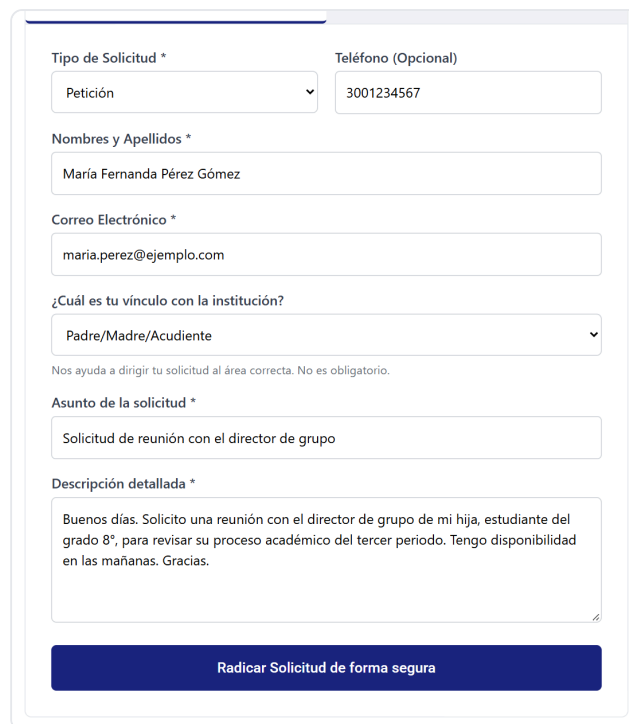
Revise lo que escribió y pulse el botón «**Radicar Solicitud de forma segura**». Espere unos segundos mientras el sistema la registra.

4 Guarde su número de radicado y su PIN

Al terminar aparece una ventana de «¡**Radicación exitosa!**» con su **número de radicado** y su **PIN de seguridad**.

Anote o tome una foto de estos dos datos antes de cerrar la ventana. El **PIN** es la llave para consultar su solicitud y **no se puede recuperar**. La ventana solo se cierra cuando usted pulsa «**Entendido, ya guardé mis datos**».

Además, le llega un correo con el asunto «**Confirmación de Radicado: PQR-...**», con el número de radicado y el PIN. Si no lo ve en la bandeja de entrada, revise la carpeta de **correo no deseado (spam)**.



Formulario diligenciado con los siguientes datos:

- Tipo de Solicitud *: Petición
- Teléfono (Opcional): 3001234567
- Nombres y Apellidos *: María Fernanda Pérez Gómez
- Correo Electrónico *: maria.perez@ejemplo.com
- ¿Cuál es tu vínculo con la institución?: Padre/Madre/Acudiente
- Asunto de la solicitud *: Solicitud de reunión con el director de grupo
- Descripción detallada *: Buenos días. Solicito una reunión con el director de grupo de mi hija, estudiante del grado 8°, para revisar su proceso académico del tercer periodo. Tengo disponibilidad en las mañanas. Gracias.

Botón: Radicar Solicitud de forma segura

Ejemplo de formulario diligenciado.

✓ ¡Radicación exitosa!

Tu número de radicado es:

PQR-2026-00020

Tu PIN de seguridad es:

.....

Entendido, ya guardé mis datos

Ilustración de ejemplo. Sus datos serán distintos.

Parte 2. Consultar el estado de su solicitud

1 Abra la pestaña «Consultar Estado»

En la misma dirección, biblioteca.presentacion.edu.co/sistema-pqrsfa, pulse la pestaña  **Consultar Estado**.

2 Escriba su radicado y su PIN

En **Número de Radicado** escriba el número completo, tal como le llegó (por ejemplo, **PQR-2026-00020**). En **PIN de Seguridad** escriba su PIN de 6 números.

3 Pulse «Consultar Estado»

El sistema le muestra:

- La fecha en que se recibió y el asunto.
- El **estado actual** de su solicitud.
- Las **respuestas de la institución**, con su fecha. Si todavía no hay respuesta, se lo indica.

Cuando la institución responde, la respuesta le llega también a su correo. En esta pestaña la puede volver a leer cuando quiera, aunque haya borrado el correo.

¿Qué significa cada estado?

Estado	Qué quiere decir
Radicado	La institución recibió su solicitud. Todavía no se ha empezado a atender.
En Trámite	El área encargada está atendiendo su solicitud.
Resuelto	La institución ya dio respuesta. Puede leerla en esta misma consulta y en su correo.

Preguntas frecuentes

No me llegó el correo de confirmación.

Revise la carpeta de correo no deseado (spam) y busque el asunto «Confirmación de Radicado». Si el correo quedó mal escrito en el formulario, no le llegará. En ese caso, use el radicado y el PIN que anotó de la ventana de confirmación.

Perdí mi PIN.

Búsquelo en el correo de confirmación. Por seguridad, el PIN no se puede recuperar ni cambiar. Si no lo encuentra, radique una nueva solicitud y mencione en la descripción el número de radicado anterior.

Sistema PQRSFA

La **Institución Educativa Nuestra Señora de la Presentación** ha dispuesto este sistema PQRSFA al servicio de la ciudadanía y a la comunidad educativa, como una alternativa para facilitar la radicación de asuntos como: *peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y apelaciones*. Nuestro objetivo es lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional, contando con mecanismos de seguimiento que permitan dar una respuesta satisfactoria en los términos requeridos.

⚠ AVISO IMPORTANTE:
Las solicitudes de **certificados, cupos e información acerca de matrículas** enviadas a través de este formulario **no serán procesadas**. Estas solicitudes deben realizarse directamente a través del correo electrónico: secretaria@presentacion.edu.co

 Radicar Solicitud

 Consultar Estado

Rastrea tu documento

Número de Radicado *

PIN de Seguridad *

Consultar Estado

Pestaña «Consultar Estado».

El sistema dice «Radicado o PIN incorrectos».

Verifique que escribió el radicado completo, con guiones (por ejemplo, PQR-2026-00020), y los 6 números del PIN. Después de varios intentos fallidos, la consulta se bloquea durante **una hora** para proteger su información. Espere y vuelva a intentarlo.

¿Puedo hacerlo desde el celular?

Sí. La página se adapta a la pantalla del celular y funciona igual que en el computador.

¿Quién puede leer mi solicitud?

Solo el personal de la institución encargado de atenderla. Para consultarla desde afuera se necesitan el número de radicado y el PIN, que solo tiene usted.