

Institucion Educativa Municipal Obonuco

Resolución No. 164 mayo 27 de 2.002 - Decreto 0369 de agosto 25 de 2003 Municipio de Pasto Bachillerato Técnico Agroindustrial Hortofrutícola Res No.1639 de sep. 16 de 2009 DANE: 452001004024 RUT: 800178980-1



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL OBONUCO COMUNICADO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Pasto, 1 de abril de 2025

Asunto: Implementación del Formato Institucional para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR)

Estimados padres de familia, acudientes, estudiantes, docentes y comunidad educativa:

En nuestra búsqueda por fortalecer los canales de comunicación y garantizar una atención eficiente y transparente, la IEM Obonuco pone a su disposición el Formato Institucional para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR). Este formato, ajustado a la normativa colombiana (Ley 1712 de 2014 y Resolución 1752 de 2020), facilita la presentación de solicitudes de manera clara y ordenada, promoviendo la participación de toda la comunidad educativa.

¿Para qué sirve el formato PQR?

Este formato permite registrar:

- Peticiones: Solicitudes de información, servicios o acciones específicas.
- Quejas: Inconformidades relacionadas con el servicio educativo o la convivencia escolar.
- Reclamos: Solicitudes de corrección por perjuicios ocasionados.
- o **Sugerencias**: Propuestas para mejorar procesos institucionales.

¿Cómo acceder y presentar el formato?

El formato está disponible en dos modalidades para su comodidad:

1. Digital:

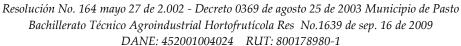
- Descargue el formato desde la plataforma SAPRED o solicítelo al correo rectoria@iemobonuco.edu.co
- Complete el formulario y envíelo a través de SAPRED o al correo institucional.
- Asegúrese de incluir datos de contacto válidos para recibir la respuesta.
- Disponible en los grupos WhatsApp institucionales, a través del siguiente enlace: https://forms.gle/7x9wQbW8Dn9aJwR49

2. Físico:

 Solicite el formato en las oficinas de Coordinación Primaria, Coordinación Bachillerato o Secretaría General.



Institucion Aducativa Municipal Obonuco





- Entregue el formato diligenciado en cualquiera de estas oficinas.
- Conserve el número de radicado asignado para dar seguimiento a su solicitud.

Protocolo para el trámite de PQR

- Recepción: Cada PQR será registrada con un número de radicado para su trazabilidad.
- o Tiempos de respuesta:
 - Peticiones: Máximo 15 días hábiles.
 - Quejas: Máximo 20 días hábiles.
 - Reclamos: Máximo 30 días hábiles.
 - Si se requiere información adicional, se notificará al solicitante.
- Confidencialidad: Los datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 de protección de datos.

Agradezco de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,

JUAN CARLOS MUÑOZ ORDOÑEZ

C.C. No. 15.813.793 Rector