



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

PROTOCOLO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS IEM EL CAMPANERO





INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

(PQRS)

Este sistema es una herramienta de gestión para el mejoramiento continuo, y un mecanismo de participación, que permite mostrar, cuáles son las inquietudes que tiene la población estudiantil de la IEM el Campanero, respecto a la prestación del servicio educativo. Es una herramienta que permite detectar los puntos a mejorar y de establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes.

OBJETIVO

Implementar un mecanismo de participación que permita a la población estudiantil, expresar sus necesidades y recibir una respuesta oportuna y satisfactoria a sus inquietudes, para el mejoramiento continuo de la IEM el Campanero.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

MARCO LEGAL

- a. Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, 74 y 209.
- b. Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Art. 4 – 31.
- c. Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
- d. Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
- e. Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, Art. 54 y 55.
- f. Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
- g. Ley 962 de 2005, Anti trámites, Art. 81.
- h. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art. 76.
- i. Decreto 0019 de 2012, Anti trámites.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

RECEPCIÓN.

Toda PQRS será radicada en el buzón de sugerencias que se encuentra en cada unidad de atención, las cuales deben estar ubicadas en lugares visibles de las distintas sedes de la IEM EL CAMPANERO.

TRÁMITE.

La apertura del buzón de PQRS de cada sede, se realizará con los siguientes integrantes: Docente Orientadora, Coordinador de sede y Representante estudiantil (personera: sede central). La apertura del buzón de PQRS, se realizará con una periodicidad mensual, levantando un acta de soporte a este proceso. Para dar a respuesta a las PQRS se tendrá un plazo máximo 10 días hábiles, posteriores a la fecha de apertura del buzón. Según lo amerite el caso, las PQRS tendrán un seguimiento por parte de la coordinadora de Sede.





INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

ANEXO 1. Formato de PQRS.

DESCRIPCION DE LA PQRS (describa de forma concisa su petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación)

Sus observaciones son muy importantes para la IEM EL CAMPANERO. MUCHAS GRACIAS

DESCRIPCION DE LA PQRS (describa de forma concisa su petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación)

Sus observaciones son muy importantes para la IEM EL CAMPANERO. MUCHAS GRACIAS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

ANEXO 2. ACTA DE APERTURA MENSUAL Y CIERRE DEL BUZON DE PQRS.

En el municipio de San Juan de Pasto, a los _____
días del mes _____ de 2025, se reunieron

con el fin de socializar las inquietudes y observaciones
de la comunidad estudiantil. Se hace la respectiva
apertura de la URNA constituida para los fines
pertinentes. Para el cierre, se indica que el buzón esté
vacío, se sella y se ubica en un lugar visible.

Dada en las Instalaciones de la IEM EL CAMPANERO a
los _____ días del mes de _____ de 2025.

Firman los que en ella intervinieron:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA

Revisó:

Directora/Coordinadora de Sede



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL EL CAMPANERO
Decreto 0372 del 26 de agosto de 2003
Resolución 1814 del 21 de abril de 2025
Nit. 814002486-8

ANEXO 3. ANÁLISIS DE PQRS Y ACCIONES DE MEJORA.

SEDE: _____

TIPO DE PQRS	FECHA APERTURA DE BUZÓN	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS	ACCIONES A ADELANTAR	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Petición	_____			
Queja	_____			
Reclamo	_____			
Solicitud	_____			

