FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES

Ciudad y Fecha:

Señores
INSTITUCION EDUCATIVA LEONIDAS RUBIO VILLEGAS

Asunto:
Marque con una X el tipo de solicitud:

PETICION _____	SUGERENCIA_____
QUEJA _____	DENUNCIA_____
RECLAMO _____	FELICITACIONES_____
SOLICITUD_____	TRAMITE_____

INFORMACIÓN DEL USUARIO REMITENTE
Nombre completo:
_____
No. de Identificación:
_____
(Fecha de envío):
_____
Dirección:
_____
Correo Electrónico:
_____
Teléfono:
_____

HECHOS EN QUE FUNDAMENTA LA PQR O SOLICITUD:
Documentos Adjuntos:
_____
Autorizo que la respuesta sea notificada de la siguiente forma: (Notificación Ley 1437 de 2011): Por correo electrónico: SI_____NO___Correo electrónico:
_____
Personalmente: SI____NO___
Dirección, ciudad y teléfono: _____

FIRMA
_____

PROCEDIMIENTO:

1- PARA TENER EN CUENTA EN EL MOMENTO DE SELECCIONAR LA TIPOLOGÍA DE SU SOLICITUD:

Petición es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
Queja es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Sugerencia es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
Denuncia es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Trámite es un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
Felicitación o Elogio: Manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita

2- CONDICIONES GENERALES:

A. Los medios dispuestos para la recepción de PQRS son:
1- CORREO ELECTRONICO

Correo Institucional

rectoría@leonidasrubio.edu.co
correspondencia@leonidasrubio.edu.co

2- PRESENCIAL

3- VIRTUAL https://leonidasrubio.edu.co/lrv2/contacto/

B. Recepción de PQRS escritas:

Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico o a través del formulario de PQRS o buzón de sugerencias, dispuesto en la página de la entidad, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el funcionario de la ventanilla única de radicación y será remitida a la dependencia de Rectoría, quien será la oficina encargada de analizar, gestionar y dar respuesta.

En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente.

En el caso que un funcionario, reciba una PQRS a través de los buzones de correo de la entidad, deberá proceder a radicarlo de manera inmediata.

C. Recepción de PQRS verbales

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad.

Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la respuesta será dada de forma inmediata, en caso de no ser posible atender la solicitud, se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema de atención de PQRS de la INSTITUCION EDUCATIVA y que se le responderá en los tiempos estipulados por la ley.

Dichas peticiones deben ser registradas de manera inmediata por el funcionario que las reciba a través del Formulario PQRS ubicado en el portal web https://leonidasrubio.edu.co/lrv2/contacto/ diligenciando toda la información del usuario y en el campo mensaje deberá registrar al inicio, la siguiente observación: PQR VERBAL Recibida por el funcionario (nombre y número de identificación)

Una vez sea diligenciado dicho formulario en su totalidad por parte del funcionario, deberá generarse la radicación de la solicitud, la cual hará las veces de constancia de la recepción del derecho de petición verbal y si el peticionario lo solicita, se le entregará copia.

Política de seguridad y privacidad en la información
Las PQRS por medio de las cuales se solicita información pública clasificada y/o información pública reservada, deben ser atendidas en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Artículos 18 y 19.

La entidad cuenta con información catalogada como pública clasificada o pública reservada, como se establece en el "Índice de información clasificada y reservada de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA". El acceso a la información clasificada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere presentar a los derechos de las personas naturales o jurídicas como son la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

El acceso a la información reservada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere causar a la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, a las relaciones internacionales, a la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, al debido proceso y a la igualdad de las partes en los procesos judiciales, a la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, entre otras.

En los anteriores casos se debe atender la PQR mencionando las razones por las cuales no se puede permitir el acceso a la información, indicando el artículo y literal de la Ley de Transparencia que ampara la excepción.