



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA INSTITUTO PABLO VI

Manizales – Caldas

Res. de Funcionamiento Nro. 125 de Enero 25 de 2019 expedida por la Secretaría de Educación Municipal  
Nit. 810.002.607-8 Código DANE 117001005965 - Código ICFES 091504

### INFORME DE PQRSD

El Instituto Pablo VI tiene en cuenta que el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) es una herramienta que permite a título personal, anónima o por grupo de interés, obtener una pronta respuesta, y conocer las inquietudes que tiene la comunidad con el fin de fortalecer el quehacer educativo, es por ello que durante esta vigencia 2024, se analizó como se lleva el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las PQRSD radicadas con el fin de ajustar si es necesario los mecanismos de control pertinentes, contribuyendo de esta manera al mejoramiento continuo de la Institución Educativa.

#### OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis al tratamiento de las PQRSD, con el fin de con el fin de adoptar las mejoras necesarias con los responsables de los procesos.

#### ALCANCE

El presente informe incluye un análisis a las PQRSD allegados al Instituto Pablo VI por varios mecanismos como Correo Institucional, Anónimos por llamada telefónica o escrita, vía WhatsApp y quejas verbales.

#### MARCO NORMATIVO

Constitución Política Artículos 2,6,23 y 209

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

#### ETAPAS DE LA GESTIÓN DE PQRSD

- Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por el canal deseado por el interesado
- Análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Rectoría, coordinación y /o psi orientación.
- Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias si la institución es competente, o remisión a la entidad correspondiente
- Toma de Acciones correctivas y preventivas si se da a lugar.

#### GESTIÓN DE PQRSD

La institución educativa ha dado respuesta al 100% de las solicitudes que han llegado a la institución; en su gran mayoría la expedición de constancias de estudios, certificados de notas, actas de grado y diplomas. De igual modo, la Coordinación y Psicorientación de la Institución Educativa se ha encargado de dar trámite y solución a las quejas relacionadas con estudiantes y docentes, siguiendo el conducto regular establecido para tal fin. Respecto a las peticiones que realizan los propios estudiantes sobre los docentes, éstos son escuchados y se dialoga la situación y se toman acciones correctivas si es necesario.

Las peticiones que llegan de entidades externas se han dado respuesta al 100%, en su gran mayoría a través de canales electrónicos como correo y correspondencia física. Estas entidades abarcan ICBF policía de Infancia y Adolescencia, Personería y SEM,

Frente a las peticiones groseras, confusas o no competentes, estas son redirigidas a Secretaria de Educación para su trámite.

En la Institución educativa hay un archivo de correspondencia recibida y despachada con estas evidencias, y también en las hojas de vida de los profesores según el caso y en el correo Institucional.

elaborado por:

LUCY MAGDALENA CORREA DE ORTIZ

RECTORA