



Libertad y Orden

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la
modernización de Secretarías de Educación

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE
GUAINIA

INSTRUCTIVO DEL FORMATO
“E01.01.F.01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIA”

Marzo de 2005



CONTENIDO

1.	PROPOSITO	3
2.	INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO	3
3.	FORMATO	4

1. PROPOSITO

Este instructivo detalla el diligenciamiento del formato de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

1. Número de Radicación: En esta columna se coloca el número consecutivo de radicación que acompaña el sello de recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS).
2. Fecha y hora de recepción: En estas celdas se diligencia la fecha y hora exacta de la recepción de PQRS.
3. Solicitante: En esta casilla se registra el nombre de la entidad, institución o usuario que solicita el trámite de una PQRS.
4. Asunto: En este campo se hace una descripción del motivo de la petición, queja, reclamo o sugerencia.
5. Área que responde el requerimiento: En esta casilla se diligencia el nombre del área encargada de dar respuesta al requerimiento.
6. Traslado a otra Área: Se debe diligenciar en este campo, en los casos en que el área consultada inicialmente no puede satisfacer el requerimiento y remite al solicitante a otra dependencia.
7. Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento: En estas celdas se coloca el nombre y la firma del funcionario que atiende el requerimiento.
8. Se atendió el requerimiento: En este campo se coloca X si se da inicio al trámite de recepción.
9. Nombre, firma y número telefónico del solicitante: En estas casillas se coloca el nombre, la firma y el número telefónico del solicitante
10. Observaciones: Espacio dedicado para diligenciar aquellos aspectos que se consideren relevantes, o a tener en cuenta para el trámite de la PQRS.

