



**MUNICIPIO DE MEDELLÍN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA GUADALUPE**

**Aprobada por Resolución No. 16173 del 27 de Noviembre de 2002**

**DANE: 105001012165. NIT: 811.021.005-9**

**“Formamos ciudadanos competentes para el estudio, el trabajo y la vida en comunidad”**

**RESOLUCIÓN RECTORAL NÚMERO 84 DE 2015  
(Agosto 24)**

**Por medio de la cual se adopta el sistema institucional de peticiones, quejas y reclamos**

El Rector de la Institución Educativa Guadalupe, en uso de sus facultades legales en especial las conferidas por La Ley 115 de 1994 y la Ley 715 de 2001.

**CONSIDERANDO**

1. Que la Resolución 153 de la Ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada del trámite de las quejas, peticiones y reclamos que presenten las personas.
2. Que el artículo 55 de la ibídem establece que las quejas y reclamos se atenderán bajo los principios, términos y procedimientos previstos en el Código Contencioso administrativo para los derechos de petición.
3. Que es necesario que los funcionarios públicos que sirven a través de esta Institución Educativa manejen el procedimiento y términos establecidos a través de un instructivo para garantizar la solución a quejas, peticiones, sugerencias y reclamos de forma eficiente y eficaz en armonía con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo.
4. Que el seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y peticiones es el instrumento que permitirá el cumplimiento de términos y la adopción de medidas para que esto sea posible.

**RESUELVE**

**Artículo Primero:** Adoptar los siguientes criterios de atención a quejas, peticiones y reclamos:

- Diligenciamiento de formato FR-GM-09. Quejas y reclamos.
- Entregar dicho formato diligenciado al coordinador de sede.
- Semanalmente o en forma inmediata, según las particularidades, se remite al proceso correspondiente, el cual dará el trámite respectivo, en los términos legales. Realizando el control en el formato FR-GM-09, versión 1.
- Cada mes los coordinadores o procesos del sistema de gestión de calidad enviarán al proceso de mejora el registro de control de quejas y reclamos diligenciado, para el control, análisis y seguimiento de estas.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Medellín, a los 24 días del mes de agosto de 2015.

**MELVYN HAIR MOSQUERA MACHADO**  
Rector I.E. Guadalupe

Carrera 42B No. 95 A – 23 Teléfonos: 521 13 53 – 521 12 82 Fax: 5 21 13 53

[www.ieguadalupe.edu.co](http://www.ieguadalupe.edu.co)

[ie.villaguadalupe@medellin.gov.co](mailto:ie.villaguadalupe@medellin.gov.co) - [ieguadalupe@gmail.com](mailto:ieguadalupe@gmail.com)

Medellín - Colombia



Certificado N° 9C-163330