



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEDRO CLAVER AGUIRRE

"Expresión del Cambio Humano"

CODIGO DANE 105001007439 – NIT 811017999-9

CIRCULAR N° 04

FECHA : Julio 15 de 2026

DE : Rectoría

PARA : Directivos, docentes, administrativos, profesionales de apoyo, padres, madres de familia y acudientes.

ASUNTO : Protocolo para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Cordial Saludo.

Con el propósito de garantizar una atención oportuna, transparente y conforme a la normatividad vigente de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los usuarios del servicio educativo prestado por la institución, se informa a toda la comunidad educativa el procedimiento establecido para su recepción, trámite y respuesta.

A continuación se define el paso a paso para llevar a cabo la gestión:

1. Recepción de la comunicación: Las PQRS se recepcionarán a través de los siguientes canales:

- En medio físico, mediante presentación personal en la Secretaría de la institución educativa.
- Por medios virtuales, a través de los correos electrónicos institucionales oficialmente habilitados: claverista@iepedroclaveraguirre.edu.co y secretaria@iepedroclaveraguirre.edu.co

2. Remisión a la instancia competente: Una vez recibida la comunicación, esta será remitida por la Secretaría a la dependencia o autoridad competente para su atención, según la naturaleza del asunto, tales como Coordinación, Rectoría o cualquier otra instancia que corresponda.

3. Elaboración y emisión de la respuesta: La dependencia responsable analizará la solicitud y emitirá la respuesta dentro de los términos establecidos por la legislación vigente, garantizando el debido proceso, la objetividad y el respeto por los derechos del peticionario.

4. Notificación al usuario: Una vez elaborada la respuesta, esta será remitida nuevamente a la Secretaría de la institución. El auxiliar administrativo realizará contacto telefónico con el usuario del servicio educativo a fin de informarle que la respuesta se encuentra disponible para ser reclamada de manera presencial. En caso de que el usuario lo autorice expresamente, la respuesta podrá ser enviada por medios virtuales a través del correo electrónico suministrado. El usuario se compromete a confirmar por el mismo medio el recibido de la respuesta.

5. Registro y archivo: Finalizado el trámite, la actuación será registrada en el archivo institucional denominado "**Comunicaciones Externas**", el cual se mantiene permanentemente actualizado con el registro de todas las comunicaciones recibidas y atendidas. Asimismo, se archivarán en medio físico tanto la comunicación presentada como la respuesta emitida, garantizando la trazabilidad, consulta y conservación documental conforme a las disposiciones legales y a las políticas institucionales de gestión documental. Este archivo contiene, además de lo mencionado, el listado de las atenciones realizadas, en la cual se especifican los siguientes elementos:

- Fecha recibido
- Remitente
- Dirigido a
- Tipo de oficio (PQRS)
- Recibido por
- Fecha de notificación de respuesta al usuario
- Medio de notificación (Llamada, Entrega física, Entrega virtual)
- Respuesta recibida por (Con fecha de entrega)

Se solicita a todos los integrantes de la comunidad educativa dar cumplimiento a este protocolo, el cual fortalece los principios de transparencia, eficiencia, oportunidad y calidad en la atención de los usuarios del servicio educativo.

Cordialmente,

GLORIA ESPERANZA CAÑAS CAMARGO

Rectora

E-mail: rectoria@iepedroclaveraguirre.edu.co

