



**CIRCULAR No. 079**

**PARA:** Rectores (as), Directores (as) Coordinadores (as), Docentes de Establecimientos de Educación Formal Oficial y No Oficial del Municipio de Pasto.

**DE:** Oficina Asesora de Inspección y Vigilancia

**ASUNTO:** Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos

**FECHA:** 19 de octubre de 2023


Desde la Oficina Asesora de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Educación, se recuerda a los Directivos de los establecimientos educativos, dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realiza la comunidad educativa, de conformidad a lo señalado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, donde expresa "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...)". Por lo tanto, se sugiere dar a conocer a la comunidad educativa el conducto regular y procedimiento establecido en cada establecimiento educativo, para la atención oportuna y efectiva a los requerimientos de los usuarios con el fin de garantizar los derechos fundamentales en el entorno escolar.

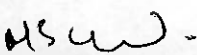
Así las cosas, en los Manuales de Convivencia, es necesario establecer los deberes, derechos y mecanismos dispuestos para hacer efectiva la atención de las PQR'S, los cuales deben de contener como mínimo lo siguiente:

- Los sitios o canales puestos a disposición de los usuarios para la presentación de las PQR'S.
- El procedimiento para su registro, seguimiento y atención, donde incluye los requisitos de la presentación y los plazos de atención de conformidad a la ley 1755 de 2015.

Por otra parte, es menester contar con una herramienta como lo es el buzón de sugerencias, en el área de atención al usuario, al cual se debe realizar un seguimiento continuo para garantizar la comunicación entre la comunidad educativa y por parte de los directivos adoptar las medidas y correctivos necesarios para el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión educativa con pertinencia, calidad y eficiencia en la atención a los usuarios.

Con el fin de asegurar la atención oportuna a la comunidad educativa, la Oficina de Inspección y Vigilancia, en observancia a las metas del Plan de Desarrollo y Plan Operativo anual, continuará con la implementación del programa de vigilancia y control para verificar el cumplimiento de estas disposiciones.

  
**ANA SOFÍA LÓPEZ MEJÍA**  
Jefe Oficina Asesora Inspección y Vigilancia

  
Proyectó / Alba Milena Bolaños Ordoñez, P. Universitaria OAI V