



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CÓDIGO DANE 273001001422 NIT 809011400-5

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

Resolución de Aprobación de Estudios No 001941 de 10 de Noviembre de 2020

Correo Institucional. [ietlapalma@hotmail.com](mailto:ietlapalma@hotmail.com)

Página web: [www.nep.edu.co](http://www.nep.edu.co)



### FORMATO DE, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS

A través del siguiente formulario, Usted puede hacer llegar de manera respetuosa una felicitación o reconocimiento, sugerencia, petición, solicitud de información, consulta, reclamo o queja, dependiendo de su necesidad y respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Institución Educativa Técnica Nueva Esperanza La Palma.

Tenga presente que, para garantizar el correcto trámite de su solicitud, el seguimiento de la misma y la entrega de la respuesta deberá usar exclusivamente este formato, en donde será de vital importancia consignar toda la información y sus datos de contacto actualizados.

Principio de confidencialidad. La Institución se compromete a guardar la confidencialidad respecto al origen o fuentes sobre todo en las quejas y denuncias que impliquen una posible revictimización; sobre todo, cuando éstas ponen de manifiesto, presunta violación de los derechos humanos, sexuales o reproductivos.

Lea con atención la siguiente información para que pueda saber lo que desea hacer.

#### **Felicitación o reconocimiento.**

Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de la Institución, o de algún funcionario en particular. La respuesta será informada a los tres (03) días hábiles después de su recepción.

#### **Petición**

Esta opción le permitirá de manera respetuosa solicitar cualquier información relacionada con la prestación del servicio. La respuesta o trámite será informado a los cinco (5) días hábiles después de su recepción.

#### **Queja**

Seleccione esta opción si Usted requiere manifestar una protesta, censura, descontento e inconformidad por la insatisfacción que se le causó en la atención prestada por parte de uno o varios funcionarios o de la calidad del mismo. Contamos con diez (10) días hábiles para resolver su queja o informar el trámite de la misma a partir del día hábil siguiente a su recepción.

**Denuncia.** Haga uso de esta opción si Usted considera que han sido o estén siendo vulnerados sus derechos o los derechos de compañeros o integrantes de la comunidad educativa; o esté siendo afectada la imagen o integridad de la Institución, ya sea por parte de funcionarios, compañeros, familiares o particulares. Contamos con diez (10) días hábiles para dar trámite a su denuncia ante las instancias o autoridades respectivas, a excepción de la vulneración de derechos humanos, sexuales o reproductivos, en donde se procederá dentro los tres (3) días hábiles siguientes a la presentación de la denuncia, para que sea conocido el caso por el Comité de Convivencia Escolar, quien establecerá los tiempos de acuerdo a lo estipulado en la ley 1620 de 2013.

**Reclamo**

Seleccione esta opción si usted requiere exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio por parte de algún funcionario de la Institución, o a la falta de atención de una solicitud. Contamos con diez (10) días hábiles para responder a su reclamo o informar el trámite del mismo a partir del día hábil siguiente a su recepción.

**Sugerencia**

Si usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar los procesos educativos formativos, o la prestación de un servicio, ingrese por esta opción. Contados cinco (05) días hábiles después de la recepción daremos respuesta o información del trámite de la misma.

---

**TIPO DE SOLICITUD O APORTE**

Marque con una "X" el tipo de solicitud que desea realizar:

Felicitación o reconocimiento \_\_\_ Petición \_\_\_ Reclamo \_\_\_ Sugerencia \_\_\_ Denuncia \_\_\_

Queja \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**CONTINÚA FORMATO DE, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS.**

**VIENE FORMATO DE, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS.**

Si es el caso, adjuntar documentos que sustenten la solicitud. Ejemplo: E-mail, Pantallazos, audios, videos, comunicados, etc.

---

---

---

---

---

**ACCIONES PARA MEJORAR**

---

---

---

---

---

**DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD**

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_ :

Teléfono: \_\_\_\_\_

Condición: \_\_\_\_\_

Este formato puede solicitarlo en la secretaría de la institución o descargarlo de la página web [www.nep.edu.co](http://www.nep.edu.co)

Para radicar este formato diligenciado debe hacerlo en la secretaría de la institución en horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.