

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS – PQRS

Año 2025

**I.E JOSE MARIA SILVA
SALAZAR**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRS) RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO
Vigencia 2025**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRS formulados por los ciudadanos durante la vigencia de 1 de abril al 30 de junio de 2019.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades concretas.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, son los siguientes:

CANAL	MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Atención Presencial	Atención presencial	Dirección: Calle 8 No. 1 - 113, Buenavista - Boyacá 312 315 6910	Lunes a Viernes mañana: 07:00am - 12:30p.m Tarde 02:00p.m - 04:00p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Celular	312 315 6910	Lunes a Viernes mañana: 07:00am - 12:30p.m Tarde 02:00p.m - 04:00p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Virtual	Correo Electronico	i.e.josemariasilvas@gmail.com	Lunes a Viernes mañana: 07:00am - 12:30p.m Tarde 02:00p.m - 04:00p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Correspondencia	Correo Electronico	i.e.josemariasilvas@gmail.com	Lunes a Viernes mañana: 07:00am - 12:30p.m Tarde 02:00p.m - 04:00p.m	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	0	0,00%
Quejas	0	0,00%
Recursos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%
PQRS	0	0,00%