



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ
Estudios Legalizados según Resolución N° 2596 de Noviembre 21 de 2005
Autorización para Media Técnica Resolución N° 193681 de octubre 04 de 2019.
Secretaría de Educación y Cultura Municipio de Itagüí.

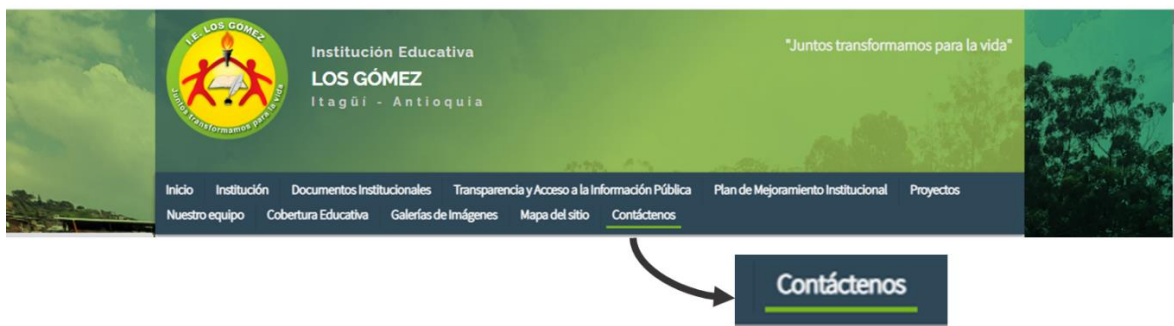
INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA I. E. LOS GÓMEZ

1. DEFINICIONES

- 1.1 Felicitationes:** Manifestación oral o escrita de la satisfacción que se experimenta con motivo de alguna situación o suceso favorable para la Institución
- 1.2 Petición:** Solicitud formal de información.
- 1.3 Queja:** Inconformidad manifiesta hecha a la Institución relativa al servicio que se ofrece. Puede ser escrita u oral, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita. Si la queja es anónima, la respuesta debe ser pública.
- 1.4 Reclamo:** Manifestación de inconformidad por el incumplimiento de un requisito o violación de un derecho del beneficiario. Va acompañada de una solicitud formal manifestando la inconformidad, donde se incluye la solución al problema.
- 1.5 Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- 1.6 Sugerencia:** Comentario, opinión o propuesta de mejora.

2. INSTRUCTIVO PARA LA TRAMITACIÓN DE PQRS

- 2.1** Ingresar a la página web institucional: www.ielosgomez.edu.co
- 2.2** Acceder al micrositio de radicación de PQRS, haciendo clic en el botón “Contáctenos”



- 2.3** Diligenciar cada uno de los campos solicitados en el micrositio. En el campo “Asunto” seleccionar el tipo de requerimiento que el usuario desea enviar. Para mayor claridad, al comienzo de este documento se pueden encontrar las definiciones respectivas.
- 2.4** En caso de adjuntar algún archivo dentro del requerimiento, se puede agregar haciendo clic en el botón “Adjuntar archivo”

“Pensando en las nuevas generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”

Vereda Los Gómez – Itagüí Teléfono: 3767359