 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> Secretaría de Educación	<b>MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>E01.01.F01</b>	
	<b>PROCESO GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA</b>	<b>FECHA</b> 23/02/2026	<b>VERSION</b> 6.0
	<b>SUBPROCESO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES</b>	Página 1 de 3	

**FORMATO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y TRAMITES**

**1. FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar por Servicio de Atención al Ciudadano)**

<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	<b>NÚMERO RADICACIÓN</b>

**2. DATOS GENERALES DEL USUARIO (Para diligenciar por el usuario)**  
 Si desea presentar su PQRS en forma anónima, deje en blanco los datos personales

Marque con una "X" en la casilla correspondiente si sus comentarios pertenecen a una petición, queja, reclamo o sugerencia.

Petición     
  Queja     
  Reclamo     
  Sugerencia     
  Trámites

**Nombre del Usuario:** \_\_\_\_\_ **Documento de Identidad No.:** \_\_\_\_\_

**Dirección de Correspondencia:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_ **E-mail:** \_\_\_\_\_

**3. VÍNCULO CON LA SECRETARÍA**

Marque con una "X" en la casilla correspondiente según sea su vínculo con la Secretaría de Educación:

Funcionario     
  Directivo Docente     
  Docente     
  Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_


**4. DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA O TRÁMITE**

**5. HABEAS DATA**

De conformidad con la ley 1581 de 02012 en materia de protección de datos personales, autorizo de manera previa, expresa e informada el tratamiento de mis datos por parte de la Secretaría de Educación, con la finalidad de gestionar la presente solicitud, realizar comunicaciones asociadas y efectuar el seguimiento correspondiente a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.

Declaro que conozco mis derechos a consultar, actualizar, rectificar y suprimir mis datos personales, así como a revocar la autorización otorgada.

Autorizo     
  No Autorizo

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> Secretaría de Educación	<b>MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>E01.01.F01</b>	
	<b>PROCESO GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA</b>	<b>FECHA</b> 23/02/2026	<b>VERSION</b> 6.0
	<b>SUBPROCESO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES</b>	<b>Página 2 de 3</b>	

### INSTRUCTIVO DE FORMATO

#### E01.01.F01 FORMATO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y TRAMITES

#### 1. PROPÓSITO

Este instructivo detalla el diligenciamiento del formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites para que los usuarios las dejen por escrito cuando lo requieran.

#### 2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO


CAMPO	DESCRIPCIÓN
<b>Fecha y Número de Radicación</b>	Campo exclusivo para el Servicio de Atención al Ciudadano. Se debe registrar el día, mes y año de recepción de la solicitud, así como el número de radicación asignado en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.
<b>Tipo de Solicitud</b>	Marque con una “X” la opción que corresponda según el tipo de solicitud: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Trámite. Seleccione únicamente una opción.
<b>Nombre del Usuario</b>	Escriba el nombre completo tal como aparece en su documento de identidad. Si desea presentar la PQRS de forma anónima, deje este campo en blanco.
<b>Documento de Identidad No.</b>	Registre el número del documento de identidad. En caso de anonimato, este campo puede dejarse en blanco.
<b>Dirección de Correspondencia</b>	Indique la dirección completa donde desea recibir respuesta física, si aplica.
<b>Teléfono</b>	Registre un número de contacto actualizado (fijo o celular).
<b>Ciudad</b>	Escriba el nombre del municipio o ciudad de residencia.
<b>E-mail</b>	Registre un correo electrónico activo para el envío de notificaciones y respuesta oficial.
<b>Vínculo con la Secretaría</b>	Marque con una “X” la opción que corresponda según su relación con la Secretaría de Educación: Funcionario, Directivo Docente, Docente u Otro (en este caso, especifique cuál).
<b>Descripción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Trámite</b>	Describa de manera clara, precisa y detallada los hechos o la solicitud. Incluya fechas, lugares, nombres y demás información relevante que facilite el análisis y la gestión del caso. Puede adjuntar documentos de soporte si lo considera necesario.
<b>Habeas Data</b>	Lea atentamente el texto de autorización para el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012. Marque con una “X” la opción “Autorizo” o “No Autorizo” según su decisión.

#### 3. FORMATO

Ver hoja de formato anexa.

#### 4. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [mm/yyyy]	Razón de actualización	Elaboró	Revisó	Aprobó
1.0	02/2005	Elaboración del Documento	Luis Fernando Uribe Angarita		
2.0	06/2010	Ajuste en la codificación por el uso del Sistema de Información SAC	Martha X. Pabón M.		
3.0	06/2011	Actualización del diseño del documento	Jorge A. Rey Sánchez		
4.0	06/2012	Actualización del diseño del documento	Martha X. Pabón M.	Martha X. Pabón M. Líder Macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión de Calidad	Sara Lucía Porras Líder del Proceso Secretaría de Educación Fecha: 12/06/2012  Grecy Duarte Toscano Representante de la Dirección para el SGC

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> <b>Secretaría de Educación</b>	<b>MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>E01.01.F01</b>	
	<b>PROCESO GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA</b>		<b>FECHA</b> 23/02/2026	<b>VERSION</b> 6.0
	<b>SUBPROCESO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES</b>		<b>Página 3 de 3</b>	

				Fecha: 12/06/2012	Secretaría de Educación Fecha: 12/06/2012
5.0	08/13	Actualización del diseño del documento	Juan Carlos Posada Apolinar	Juan Carlos Posada Apolinar Líder Macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 30/08/13	Sara Lucía Porras Líder del Proceso Secretaría de Educación Fecha: 30/08/13  Alberto Sosa Ayala Representante de la Dirección para el SGC Secretaría de Educación Fecha: 30/08/13
6.0	02/2026	Actualización del documento	Deysy Katerine Niño Suarez Contratista Planeación	Karen Margarita Contreras Líder del S.G.C Fecha: 23/02/2026  Carmen Adriana Delgado Pabón Lider del Proceso 23/02/2026	Ena Lucero Godoy Jaimes Subsecretaria Administrativa y Financiera Fecha: 23/02/2026  Denis Celin Mendoza Gamboa Profesional Especializada, Líder del área de Planeación 23/02/2026