
 <p>SCCER219091</p>	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
<p>CÓDIGO EM-PR-22</p>	ESPECIFICACION PARA EL TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	<p>VERSIÓN: 1</p>

DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Felicitación: expresión de satisfacción con el servicio prestado.

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de queja, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamos: expresión de queja o disconformidad.

Sugerencia: idea que sugiere, indica o insinúa una persona a la institución educativa para el mejoramiento continuo.

Petición: Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la organización cualquier tipo de información en relación con la prestación de servicio.




Procedimiento para la atención a las FQSA

Comunidad educativa, a través de este medio podrán comunicar las felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones referentes a la prestación del servicio educativo. Es importante tener presente colocar los datos completos y reales de la persona que hace la manifestación, utilizar un lenguaje claro y respetuoso, como también hacer una descripción detallada de lo que se quiere expresar.

El tiempo de respuesta de una queja, reclamo o petición son cinco (5) días hábiles después de su recepción. Esta se hace por medio de la comunicación telefónica o por correo electrónico.

Pasos por los que pasa la solicitud:

- Recepción de felicitaciones quejas, sugerencias, reclamos, petición y apelaciones
- Clasificación y remisión a quien corresponda para su debida atención en caso que sea una queja o apelación. Si es una felicitación, ésta es remitida a la persona interesada. Si por el contrario es una sugerencia, ésta se lleva a comité para evaluar si procede o no, en caso que así sea, se registra como una oportunidad de mejora.
- Investigación de quejas y apelaciones
- Seguimiento a la queja y apelaciones

  SCCER219091	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	ESPECIFICACION PARA EL TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	VERSIÓN: 1

- Respuesta y comunicación de la decisión a la parte interesada.
- La queja o apelación se cierra cuando la parte interesada que la interpuso queda satisfecha con la respuesta.

Informe de las FQSA durante el año 2021

Durante el año escolar 2021 se atendieron

TRATAMIENTO	Número
Queja	6
Sugerencia	5
Felicitación	1

Durante el año 2021 se presentaron 6 quejas, las cuales no fueron reiterativas y se intervinieron de manera eficaz, donde las partes interesadas quedaron satisfechas con el correctivo aplicado, como también 5 sugerencias que se atendieron y se tuvieron en cuenta para la mejora del servicio prestado y 1 felicitación por reconocimiento a la labor de algunos docentes, contribuyendo ello a la satisfacción con el servicio prestado.

Informe de las FQSA al transcurrir el año 2022

TRATAMIENTO	Número
Queja	4
Sugerencia	2
Felicitación	3
Reclamo	0
Apelación	0

Hasta la fecha se han atendido 4 quejas, no relevantes y se las aplico el correctivo, de tal manera que los reclamantes han quedado satisfechos con la respuesta y el tratamiento eficaz.