



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

*“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”*

### INSTRUCTIVO SOBRE TRATAMIENTO DE LAS SQRE

#### Sugerencias- Quejas – Reclamos – Estímulos

##### DEFINICIONES

- **Sugerencia:** Idea que se sugiere o proposición para mejorar.
- **Queja:** Insatisfacción referente a aspectos de atención en el servicio de la institución educativa.
- **Reclamo:** Incumplimientos puntuales frente al servicio educativo ofrecido.
- **Estímulo:** Percepción del cliente sobre el grado en se han cumplido sus requisitos

##### TRATAMIENTO INSTITUCIONAL DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y ESTÍMULOS

<p><b>1. Recibir y clasificar las SQRE</b></p>	<p>Cuando la SQRE llega en forma telefónica, carta, o por otros medios, quien la reciba debe notificar al proceso de verificación y mejora. Las SQRE recibidas se relacionan en la Base de Datos de SQRE.</p>
<p><b>2. Remitir las SQRE al proceso correspondiente.</b></p>	<p>Se remiten al proceso correspondiente las SQRE, a través de medio físico para su intervención y se establece la fecha límite (10 días) para dar respuesta al usuario. Se registra en Base de datos de SQRE.</p>
<p><b>3. Dar tratamiento a las SQRE.</b></p>	<p>Todas las SQRE deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en</p>



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

*“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”*

	<p>caso de que dicho tratamiento no sea suficiente para el cierre de dicha SQRE, se genera una acción correctiva o de mejora (según el caso) y se registra en la Base de datos de mejora continua. Cuando se manifiestan reconocimientos, se informa al personal que lo haya generado, como estímulo.</p>
<b>4. Verificar oportunidad y eficacia del tratamiento</b>	<p>Finalizando cada periodo, en Comité de calidad, se hace seguimiento a las SQR manifestadas. Al seguimiento al cierre y eficacia se realiza en la Base de datos de SQRE.</p>