



## PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

CÓDIGO	P-SIG-04
VERSIÓN	3
FECHA	19/08/2022

### PROCEDIMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

NOMBRE	RESPONSABLE (S)
Tratamiento de Felicitaciones, Quejas, Sugerencias y Apelaciones	Líder de Evaluación y Mejoras
OBJETIVO	ALCANCE
Mantener el enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios, a través de la atención oportuna de sus felicitaciones, quejas, sugerencias y apelaciones, aumentando su satisfacción para el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	Aplica desde la recepción de las FQSA, su atención y registro oportuno, el levantamiento de la no conformidad generada por las quejas, la solución efectiva de la reclamación, la comunicación con la parte interesada para entregarle la respuesta a su reclamación y la evaluación y el seguimiento de la satisfacción posterior a la comunicación con la parte interesada.
PARTE INTERESADA	LUGAR Y SISTEMA DE ARCHIVO
Estudiantes Padres/Acudientes Personal de la institución Otros beneficiarios	Drive SGOE
DEFINICIONES ESPECÍFICAS	REQUISITOS
<b>Apelación:</b> es un medio de impugnación a través del cual se pide que se revoque una providencia de una autoridad. <b>Felicitación:</b> expresión de satisfacción con el servicio prestado. <b>Queja:</b> 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. <b>Reclamación:</b> expresión de queja o disconformidad. <b>Retroalimentación:</b> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas. <b>Satisfacción del cliente:</b> percepción de la parte interesada sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.	Norma ISO 21001: 2018 Requisitos: 5.1.2, 9.1.2.2



## PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

CÓDIGO	P-SIG-04
VERSIÓN	3
FECHA	19/08/2022

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

### POLÍTICA DE QUEJAS Y APELACIONES

La Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento está comprometida con la satisfacción de estudiantes padres/acudientes, personal institucional y otros beneficiarios; para lo cual se permite establecer esta política de quejas y apelaciones mediante la cual se enfoca en cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas comunicando el método de atención a todas ellas, el cual consiste en la disposición del buzón de FQSA, recibiendo las quejas y apelaciones, dando el debido seguimiento a éstas, reconociendo cuando fuere lugar a ello, realizando la evaluación inicial de las quejas y apelaciones; investigando a lo que haya lugar, respondiendo oportunamente a las partes interesadas, comunicando las decisiones tomadas con respecto a cualquier particular y cerrando las quejas y apelaciones a satisfacción y en todo momento garantizando la confidencialidad de las partes interesadas.

  
Gabriel Moisés Castillo Colón  
Rector

#### 1. GENERALIDADES

El tiempo de respuesta de una queja son quince (15) días hábiles después de su recepción, tiempo en el cual, se realiza la acción correctiva o correctivo a que haya lugar; investigando con objetividad la situación y guardando en todo momento la confidencialidad de quien presenta la queja además el envío de respuesta a la parte interesada asegurando su satisfacción.

#### 2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
------	-----------	-------------	-------------	-------------------------



## PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

CÓDIGO	P-SIG-04
VERSIÓN	3
FECHA	19/08/2022

<b>P</b>	Comunicación del procedimiento del tratamiento de FQSA a la comunidad educativa	Al iniciar las actividades académicas o cuando sea necesario, mediante reunión con los padres de familia/acudientes, en orientaciones de grupo, en reunión de docentes o a través de medios virtuales, se da a conocer el procedimiento para la atención y tratamiento de las FQSA.	Líder del Proceso Comité de Comunicaciones	Guía de orientación de grupo Presentación en PPT a docentes Procedimiento colgado en la página web institucional
<b>P</b>	Recepción de felicitaciones quejas, sugerencias y apelaciones	La institución educativa ha dispuesto para la recepción oportuna de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones el formato de FQSA y el buzón virtual de FQSA, a través del diligenciamiento de formulario en la página web (sesión Buzón FQSA en la pestaña SGOE) para la recepción de las mismas de manera electrónica.	Líder de Evaluación y Mejoras	Formato de FQSA Correo Electrónico
<b>P</b>	Evaluación inicial de la felicitación, queja, sugerencia o apelación	El líder de Evaluación y Mejoras recibe de las partes interesadas las FQSA y este a su vez se encarga de remitir a quien corresponda para su debida atención en caso que sea una queja o apelación.  Si es una felicitación, ésta se publica en la cartelera institucional. Si por el contrario es una sugerencia, ésta se lleva a comité para evaluar si procede o no, en caso que así sea, se debe registrar una oportunidad de mejora.	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción de Mejora



## PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

CÓDIGO	P-SIG-04
VERSIÓN	3
FECHA	19/08/2022

<b>P</b>	Investigación de quejas y apelaciones	<p>Cuando así corresponda, se indaga con los directos implicados la situación que dio lugar a la queja o apelación escuchando y obteniendo la evidencia necesaria para hacer su seguimiento.</p> <p>La investigación de la queja se lleva en el formato de acciones de mejora (acción correctiva).</p>	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción Correctiva
<b>H</b>	Seguimiento a la queja y apelaciones	De acuerdo a la indagación realizada, se hace seguimiento a la queja y apelación para su efectiva resolución.	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción Correctiva
<b>H</b>	Respuesta y comunicación de la decisión	Posterior al seguimiento, se responde física o electrónicamente el tratamiento de la queja o apelación y se comunica la decisión tomada por la institución a la parte interesada y en todo caso, garantizando siempre la <b>confidencialidad</b> de ésta, conforme a la política establecida para la atención y tratamiento de las FQSA.	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Tratamiento de FQSA Correo Electrónico
<b>V</b>	Cierre de quejas y apelaciones	La queja o apelación se cierra cuando la parte interesada que la interpuso queda satisfecha con la respuesta o no realiza ninguna otra manifestación luego de la respuesta.	Líder de Evaluación y Mejoras	Acción Correctiva
<b>A</b>	Generación de acciones de mejora	De acuerdo a los resultados obtenidos en el procedimiento, se generan las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del mismo, y colaborar así con la eficacia general del SGOE.	Líder de Evaluación y Mejoras	Acciones de Mejora



**PROCEDIMIENTO DE  
TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y APELACIONES**

<b>CÓDIGO</b>	P-SIG-04
<b>VERSIÓN</b>	3
<b>FECHA</b>	19/08/2022

**CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Procedimiento de Tratamiento de Quejas y Apelaciones	P-SIG-04	23/04/2021	1	Creación del documento
Procedimiento de Tratamiento de Quejas y Apelaciones	P-SIG-04	07/02/2022	2	Se modifica la recepción de felicitaciones quejas, sugerencias y apelaciones, mediante formulario GOOGLE DRIVE.
Procedimiento de Tratamiento de Quejas y Apelaciones	P-SIG-04	19/08/2022	3	Se modifica la recepción de felicitaciones quejas, sugerencias y apelaciones, mediante buzón virtual de FQSA, a través del diligenciamiento de formulario en la página web (Pestaña SGOE-BuzónFQSA) para la recepción de las mismas de manera electrónica.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Luz Bibiana Sánchez Henao	Beatriz Elena Arroyave G.	Gabriel Moisés Castillo Colón