

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA</b>	
	<b>INSTRUCTIVO SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>CÓDIGO:</b> EM_I_02	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>Página</b> 1 de 5

### DESCRIPCIÓN GENERAL

**OBJETIVO:** Gestionar la atención a las Quejas, Sugerencias y Felicidades presentadas por los Padres de Familia, Estudiantes, Egresados, docentes, u otros como entes contratantes buscando la satisfacción con la prestación del servicio.

**ALCANCE:** Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, iniciando con la recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones hasta la verificación de la satisfacción con las acciones tomadas con las quejas.

**RESPONSABLE:** Líder de Mejoramiento del SGC

**PARTICIPANTES:** Líderes de procesos

#### REQUISITOS

- Ley
- Norma ISO 9001:2015: numeral 9.1
- Institución: Cumplimiento de Actividades del Instructivo

#### RECURSOS

- Talento Humano: Personal Competente
- Infraestructura: Buzones sede primaria y secundaria
- Tecnológicos: Web

## 2. DEFINICIONES

2.1 **Queja:** Insatisfacción asociada a la calidad y cordialidad en la atención, el cual no es un requisito establecido de manera explícita.

2.2 **Sugerencia:** Recomendación que se da para mejorar en la institución. No nace de una insatisfacción.

2.3 **Felicitación:** Reconocimiento a la labor de un funcionario.

## 3. CONDICIONES GENERALES

3.1 Para determinar si se trata de una sugerencia, queja, felicitación se debe ceñir a lo especificado en la definición de los conceptos presentados en éste instructivo.

3.2 El formato de Sugerencias, quejas o felicitaciones u otros medios utilizados (cartas, atención personal, entre otros) sólo es recogido de los buzones por el Líder de Gestión de Evaluación y Mejora o la persona que recibe la queja se la debe hacer llegar en tiempo oportuno para su atención.

3.3 El Líder de Gestión de Mejoras en diálogo con el líder competente de la gestión de la novedad da a conocer las sugerencias, quejas y felicitaciones para que analice la situación



CO-SC-CER219114



CARRERA 47 N 51 – 44 TELÉFONO 3731240  
Correo Electrónico: olgamariajesus@hotmail.es  
NIT 811017209-9

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA</b>	
	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO: EM-I-01</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>Página 2 de 5</b>

presentada e implemente la solución. El Líder del proceso responsable del proceso (directivo, académico, cobertura, comunidad, mejora, convivencia, administrativo), debe informar del tratamiento a la queja al líder de mejoras para registrarlo en el formato EM\_F\_14

3.4 El tiempo máximo para atender quejas y sugerencias por parte del proceso responsable son de 10 días hábiles el tiempo en tomar la acción depende de su tratamiento. Igualmente hay situaciones que no dan espera a este tiempo y se deben atender de inmediato.

3.5 La institución es autónoma en la decisión de implementar las sugerencias, como oportunidades de mejora, igualmente estas no entran dentro del análisis del indicador de Satisfacción con la Atención a Quejas.

3.6 Cuando se toman datos de quejas, se deben analizar las tendencias de estas para abrir acciones que posibiliten disminuir o eliminar su aparición.

3.7 Se analizará independiente quejas, sugerencias y felicitaciones, pero en el indicador se tendrá en cuenta la satisfacción del tratamiento de las quejas.

#### 4. CONTENIDO

PHVA	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos y Registros
1P	Definir los medios por los cuales se reciben, quejas, sugerencias o felicitaciones	La recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones se hacen a través de los buzones. Con el formato destinado para tal fin También en forma verbal, internet o carta. Esta última se debe registrar.	Líder de evaluación y mejora	Buzón virtual, físico
2P	Dar a conocer a la Comunidad Educativa el manejo de quejas, sugerencias o felicitaciones	Informar y Sensibilizar a la Comunidad Educativa en el uso del servicio del buzón y otros medios para la comunicación de quejas, sugerencias y felicitaciones el diligenciamiento correcto del formato <b>EM_F_12 Quejas, Sugerencias o Felicitaciones.</b>	Líder de evaluación y mejora	EM_F_12 Quejas, Sugerencias o Felicitaciones  Buzón virtual página web.
3H	Recibir sugerencias, quejas o felicitaciones	El líder de mejoramiento o responsable encargado abre los buzones cada 8 días, lee las quejas sugerencias, y felicitaciones, presentados y	Líder de evaluación y mejora	EM_F_14 Quejas, Sugerencias, o felicitaciones

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA</b>	
	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b> EM-I-01	<b>VERSIÓN:</b> 01	Página 3 de 5

		diligencia el consolidado de <b>EM_F_14 Quejas, Sugerencias o felicitaciones.</b> De igual manera, revisa el buzón de la web.		
<b>4H</b>	Entregar sugerencias, quejas, y felicitaciones al proceso responsable de dar solución	El (la) líder da a conocer el formato <b>EM_F_12 Quejas, Sugerencias, o Felicitaciones,</b> o el medio por donde se reciban, al proceso responsable de dar solución a la situación expresada.	Líder de evaluación y mejora	EM_F_12 Quejas, Sugerencias o Felicitaciones .
<b>5H</b>	Analizar y dar solución a la situación expresada.	El líder del proceso responsable debe analizar y dar solución a las quejas o sugerencias expresadas en un tiempo de 10 días hábiles o de inmediato de acuerdo a la situación. Para ello debe diligenciar el seguimiento EM_F_14 que es de uso exclusivo de la institución. Cuando se trata de una sugerencia se debe analizar su viabilidad.  Una Queja requiere acción correctiva cuando: Afecta la Imagen de la Institución. Es recurrente Genera un Costo Alto	Responsable de la atención de la solicitud	EM_F_14 Seguimiento Quejas, Sugerencias o Felicitaciones
<b>6H</b>	Dar respuesta al usuario	Registrar en el formato <b>EM_F_13 seguimiento Quejas, Sugerencias, o Felicitaciones,</b> Comunicar al interesado el análisis de la situación y solución dada de la queja	Líder de evaluación y mejora	EM_F_13 Quejas, Sugerencias o Felicitaciones .
<b>7H</b>	Hacer seguimiento a	Acompañar a los líderes de	Líder de	EM_F_12

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA</b>	
	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b> EM-I-01	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>Página</b> 4 de 5

	atención a sugerencias, quejas, y felicitaciones	procesos en la implementación de <b>EM_F_12 Quejas, Sugerencias o Felicitaciones.</b> Velar por una respuesta oportuna y solución eficaz.	evaluación y mejora	Quejas, Sugerencias, o Felicitaciones
<b>8H</b>	Presentar resultados	Mensualmente se presenta al comité de calidad un informe de la gestión de la atención a sugerencias, quejas y felicitaciones	Líder de evaluación y mejora	Acta calidad
<b>9V</b>	Definir acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Determinar acciones eficaces para elevar la satisfacción de la Comunidad Educativa.	Líder de evaluación y mejora	
<b>10H</b>	Informar a la Comunidad Educativa.	Comunicar a la Comunidad Educativa la gestión de la atención a Sugerencias, quejas y felicitaciones a través de diversos medios: en reuniones de padres de familia: web, informe de gestión	Líder de evaluación y mejora	

## 5. CONTROL DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN			ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN
Código	Nombre del registro	Responsable	Ubicación (física o magnética)	(Física y/o magnética)	Acceso a la información	En el área en el archivo inactivo y que se hace
EM_F_12	Quejas, Sugerencias o Felicitaciones	Líder de evaluación y mejora	Archivo físico	Fólder, protegida contra polvo y humedad	Oficina calidad Sede principal. En carpeta con el nombre de Quejas, Sugerencias, y	1 año y se destruye

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA</b>	
	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO: EM-I-01</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>Página 5 de 5</b>

					felicitaciones	
EM_F_13	Informe mensual de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Líder de Mejoramiento del SGC	Digital	Contra virus y back up contra perdida de la información	Computador, google drive, iso, evaluación y mejora, quejas	1 año y se destruye
EM_F_14	Control de Quejas, Sugerencias, y Felicitaciones	Líder de Mejoramiento del SGC	Digital	Contra virus y back up contra perdida de la información	Computador, google drive, iso, evaluación y mejora, quejas	Indefinido