
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA	
	INSTRUCTIVO QUEJAS, SOLICITUDES, RECLAMOS, PETICIONES, DENUNCIAS, FELICITACIONES, APELACIONES	
CÓDIGO: EM_I_02	VERSIÓN: 03	Fecha de actualización: Marzo 14 de 2023

DESCRIPCIÓN GENERAL

OBJETIVO: Gestionar la atención a las quejas, Solicitudes, reclamos, peticiones, apelaciones, denuncias, felicitaciones presentadas por los Padres de Familia, Estudiantes, docentes, u otros como partes interesadas 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 las quejas, solicitudes, reclamos, peticiones, apelaciones, denuncias, felicitaciones hasta la investigación y verificación de la satisfacción con las acciones tomadas con las quejas, reclamos, solicitudes, peticiones, apelaciones, denuncias, felicitaciones.

RESPONSABLE: Líder de Evaluación y Mejora

PARTICIPANTES: Líderes de procesos

REQUISITOS

- Ley
- Norma ISO 9001:2015: numeral 9.1
- Norma 21001:2018
- Institución: Cumplimiento de Actividades del Instructivo
- Ley: Ley 1712 de 2014 artículo 11 literal h

RECURSOS

Talento Humano: Personal Competente
Tecnológicos: Pagina Web institucional
PQRSAD

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 **Solicitud:** Recomendación o sugerencia que se da para mejorar en la institución. No nace de una insatisfacción.
- 2.3 **Reclamo:** Inconformidad relacionada directamente con el servicio educativo. Ejemplo, percepción de una nota errada en el Máster de un trabajo pedagógico.
- 2.4 **Petición:** Escrito en el que se formaliza el derecho de pedir algo, hacer una sugerencia.
- 2.5 **Denuncia:** Cuando se ve vulnerado un derecho que afecte la educación se puede describir la situación.
- 2.6 **Felicitación:** Reconocimiento que se hace a la institución por la prestación de un servicio que se desea exaltar.

CARRERA 47 No. 51 – 44



Barrio los Naranjos. Itagüí.

Teléfono: 3731240

Página web: www.iemariajesusmejia.edu.co

Correo electrónico: iemariajesusmejia@itaguí.edu.co

NIT 811017209-9

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA	
	INSTRUCTIVO SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES	
CÓDIGO: EM-I-02	VERSIÓN: 01	Fecha actualización: Noviembre de 2011

2.7 Apelación: Recurso que denota la inconformidad con el tratamiento de la repuesta del quejoso.

2.8 Investigación: Consiste en gestionar metódicamente las críticas de las partes interesadas frente a la causa raíz del problema y su solución.

3. CONDICIONES GENERALES

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

3.2 El formato de sugerencia, queja, reclamo, petición, denuncia, apelación, felicitación está disponible de manera física en las oficinas de Coordinación, Calidad, Secretaria Académica o virtual a través del buzón PQRPSA. El Líder de Gestión de Evaluación y Mejora es la persona que recibe la solicitud y se la debe hacer llegar en tiempo oportuno al líder del proceso que debe asumir el tratamiento de esta en un tiempo aproximado para su atención en 5 días hábiles.

3.3 El líder de Gestión de Mejoras en diálogo con el líder competente de la gestión de la novedad da a conocer las quejas, solicitudes, reclamos, peticiones, denuncias para que analice la situación presentada e implemente la solución. El Líder del proceso responsable (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, peticiones, reclamos, solicitudes, denuncias, apelaciones, felicitaciones 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 solicitudes, 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 independientes quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, 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
------	-----------	-----------------------------	-------------	------------------------

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA	
	INSTRUCTIVO SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES	
CÓDIGO: EM-I-02	VERSIÓN: 01	Fecha actualización: Noviembre de 2011



1P	Definir los medios por los cuales se reciben quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	La recepción de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias se hacen a través del formato EM_F_14 o el buzón PQRSDA de la página WEB institucional.	Líder de evaluación y mejora	Buzón sugerencias WEB
2P	Dar a conocer a la Comunidad Educativa el manejo de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones y felicitaciones	Informar y Sensibilizar a la Comunidad Educativa en el uso del servicio del buzón y otros medios para la comunicación de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias el diligenciamiento correcto del formato EM_F_12 quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	Líder de evaluación y mejora	EM_F_12 quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, felicitaciones, apelaciones Buzón virtual página web.
3H	Recibir quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	El líder de evaluación y mejora diariamente consulta el correo de buzón de solicitudes y consolida las inquietudes EM_F_14 quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	Líder de evaluación y mejora	EM_F_14 quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones
4H	Entregar quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones al líder del proceso responsable de dar solución	El (la) líder da a conocer el formato EM_F_12 quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones, 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, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones
5H	Analizar y dar solución a la situación expresada.	El líder del proceso responsable debe analizar y dar solución a las quejas o solicitudes expresadas en un	Responsable de la atención de la solicitud	EM_F_14 Control de quejas, solicitudes,

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA	
	INSTRUCTIVO SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES	
CÓDIGO: EM-I-02	VERSIÓN: 01	Fecha actualización: Noviembre de 2011

		<p>tiempo de 10 días hábiles o de inmediato de acuerdo a la situación.</p> <p>Para ello debe diligenciar el seguimiento EM_F_14</p> <p>Control de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones</p> <p>Una Queja requiere acción correctiva cuando: Afecta la Imagen de la Institución. Es recurrente Genera un Costo Alto</p>	<p>peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones</p>
--	--	---	---

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA	
	INSTRUCTIVO SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES	
CÓDIGO: EM-I-02	VERSIÓN: 01	Fecha actualización: Noviembre de 2011

6H	Dar respuesta al usuario	Registrar en el formato EM_F_14 Control de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones . El tratamiento al interesado el análisis de la situación y solución dada de la queja	Líder de evaluación y mejora	EM_F_14 Control de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones
7H	Hacer seguimiento a atención quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	Acompañar a los líderes de procesos en la implementación de EM_F_14 Control de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones Velar por una respuesta oportuna y solución eficaz.	Líder de evaluación y mejora	EM_F_14 Control de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones .
8H	Presentar resultados	Mensualmente se presenta al comité de calidad un informe de la gestión de la atención a quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	Líder de evaluación y mejora	Acta calidad
9V	Definir acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Determinar acciones eficaces para elevar la satisfacción de la Comunidad Educativa.	Líder de evaluación y mejora	EM_F_02 Registro y control de acciones de mejora, correctivas y preventivas
10H	Informar a la Comunidad Educativa.	Comunicar a la Comunidad Educativa la gestión de la atención a las quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones a través de diversos medios: web, informe de gestión	Líder de evaluación y mejora	Página WEB Buzón PQRSDA

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA JESÚS MEJIA	
	INSTRUCTIVO SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES	
CÓDIGO: EM-I-02	VERSIÓN: 01	Fecha actualización: Noviembre de 2011

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	Petición, quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	Líder de evaluación y mejora	Archivo virtual ISO Evaluación y Mejora Buzón de sugerencias	Fólder, protegida contra polvo y humedad	Oficina calidad Sede principal. En carpeta con el nombre de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	1 año y se destruye
EM_F_14	Control de quejas, solicitudes, peticiones, reclamos, denuncias, apelaciones, felicitaciones	Líder de Mejoramiento del SGC	Digital	Contra virus y back up contra pérdida de la información	Computador, One drive, ISO, evaluación y mejora, Buzón sugerencias PQRSDA	Indefinido