



INSTITUCION EDUCATIVA  
BENEDIKTA ZUR NIEDEN

*Formamos Seres Integrales, Que Perseveran En La Búsqueda De Sus Sueños.*

Aprobado por decreto 237 del 11 de marzo de 2016 Resolución 84351 del 27 de octubre de 2016.  
DANE 105360002141 – NIT 900959924-1

## Señor usuario para la institución es muy importante su opinión.

- Por medio del buzón de sugerencias, usted podrá presentar **sugerencia, quejas, reclamos, y felicitaciones** por motivos de interés general o particular como usuario, la I.E BENEDIKTA ZUR NIEDEN atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta que, una vez se identifica la petición esta se redirecciona a la dependencia o proceso comprometido y así en un un plazo de **cinco (5) días hábiles** a partir de su recepción, la institución dará tratamiento y comunicara al usuario la respuesta y solución dada a su petición.

Además nos permitimos aclarar los siguientes conceptos para garantizar un correcto registro de su solicitud:

### Sugerencia

Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

### Queja

Es el medio a través del cual el usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. (insatisfacción respecto a la calidad en la atención.)

### Reclamo

Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

### Felicitación

Expresión de los usuarios en la cual se puede agradecer o exaltar la labor de un docente, directivo o personal administrativo o de la institución.