

 SCCER219091	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE</b> <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 1

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	Box SGOE
DEFINICIONES ESPECÍFICAS	REQUISITOS
<p><b>Apelación:</b> es un medio de impugnación a través del cual se pide que se revoque una providencia de una autoridad.</p> <p><b>Felicitación:</b> expresión de satisfacción con el servicio prestado.</p> <p><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.</p> <p><b>Reclamación:</b> expresión de queja o disconformidad.</p> <p><b>Retroalimentación:</b> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.</p>	<p>Norma ISO 21001: 2018</p> <p>Requisitos: 5.1.2, 9.1.2.2</p>

 SCCER219091	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE</b> <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 1

<p><b>Satisfacción:</b> percepción de la parte interesada sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.</p> <p><b>Sugerencia:</b> idea que sugiere, indica o insinúa una persona a la institución educativa para el mejoramiento continuo.</p>	
--	--

## POLÍTICA DE QUEJAS Y APELACIONES

La Institución Educativa Antonio José de Sucre 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 (las quejas que son aplicables son aquellas que afectan directamente la prestación del servicio educativo y deberán ser tratadas como una no conformidad), 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.

Myriam Rocío Correa Arroyave  
Rectora

### 1. GENERALIDADES

El tiempo de respuesta de una queja son cinco (5) 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.

 SCCER219091	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE</b> <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 1

Cuando una queja no afecta directamente la prestación del servicio educativo, se atiende en el formato establecido para las FQSA y se les da inmediato tratamiento.

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
P	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 y reunión de docentes y por medio de la página web institucional 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 Circulares Procedimiento colgado en la página web institucional Grupos de WP Carteleras
P	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, el buzón de FQSA físico y en la página web.	Líder de Evaluación y Mejoras	Formato de FQSA Buzón físico y electrónico
P	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	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción de Mejora Archivo en Excel del reporte electrónico



SCCER219091

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE**

*“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”*



CÓDIGO EM-PR-22

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

VERSIÓN: 1

		<p>atención en caso que sea una queja o apelación.</p> <p>Si es una felicitación, ésta es remitida a la persona interesada.</p> <p>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.</p> <p>Si es una queja o apelación se le da el trámite como sigue a continuación.</p>		
<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 o correctivo).</p>	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción Correctiva Correctivo
<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 Correctivo
<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	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Tratamiento de FQSA Correo Electrónico



SCCER219091

# INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

*“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”*



CÓDIGO EM-PR-22

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

VERSIÓN: 1

		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.		
<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.	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

 SCCER219091	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE</b> <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	<b>PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES</b>	VERSIÓN: 1

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Procedimiento de Tratamiento de Quejas y Apelaciones	EM-PR-22	5/04/2022	1	Se crea el formato

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luz Bibiana Sánchez Henao	Alexandra Vélez	Beatriz Pérez