

 SCCER219091	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>"Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social"</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	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>Apelación: es un medio de impugnación a través del cual se pide que se revoque una providencia de una autoridad.</p> <p>Felicitación: expresión de satisfacción con el servicio prestado.</p> <p>Queja: 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>Reclamación: expresión de queja o disconformidad.</p> <p>Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.</p>	Norma ISO 21001: 2018 Requisitos: 5.1.2, 9.1.2.2

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

<p>Satisfacción: percepción de la parte interesada sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.</p> <p>Sugerencia: 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	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	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 Carteleros
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>		
P	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
H	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
H	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 confidencialidad de ésta, conforme a la política establecida para la atención y tratamiento de las FQSA.		
V	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
A	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	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE <i>“Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”</i>	
CÓDIGO EM-PR-22	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	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