



### INFORME DE SOLICITUDES RECIBIDAS

El siguiente informe se entrega con fundamento en el manual de calidad institucional y el procedimiento que establece la atención de quejas, sugerencias y reconocimientos por parte de la comunidad educativa.

PROCEDIMIENTO 6: Quejas, sugerencias y reconocimientos					
<b>FECHA:</b> Año Lectivo		<b>Versión:</b> 3		<b>Código:</b> PR-GC-06	
<b>Páginas:</b> 1/1					
<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Directiva					
<b>PROCESO:</b> Calidad			<b>SUBPROCESO:</b> Quejas, sugerencias y reconocimientos		
<b>ALCANCE:</b> Aplica desde la definición de canales para atender quejas, sugerencias y reconocimiento, hasta la intervención eficaz de las situaciones presentadas			<b>OBJETIVO:</b> Propiciar el mejoramiento de los procesos institucionales y la prestación del servicio educativo, mediante el seguimiento y evaluación de la gestión, el servicio prestado y la diligencia efectiva ante las quejas felicitaciones y sugerencias.		
<b>RESPONSABLE:</b> Líder del Proceso de Calidad					
No.	ACTIVIDAD	PHVA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
1	Definir canales para la recolección de QSR	P	Comité de Calidad	En reunión de comité de calidad al inicio del año lectivo, se determinan los canales a través de los cuales la Comunidad Educativa podrá manifestar sus sugerencias, quejas y reconocimientos. Entre los canales que pueden ser utilizados están: buzón de sugerencias, correo electrónico, página web, redes sociales institucionales, reuniones grupales y derechos de petición, entre otros.	Acta de reunión
2	Difundir canales para la atención de QSR	H	Rectora Coordinadores Directores de grupo	Se presenta a la comunidad educativa los canales definidos para manifestar las sugerencias, quejas y reconocimientos, a través de plegables, orientaciones de grupo, carteleras, web institucional, correos electrónicos, circulares, reuniones, redes sociales. La divulgación tiene dos propósitos: El primero, presentar los canales	



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ**  
 Aprobado por resolución municipal 461 de 25 de febrero de 2009  
 NIT. 811039369-3 DANE. 105360000083 - Itagüí  
**WE LIVE EDUCATIONAL EXCELLENCE**



**SC-CER 326600**

				<p>definidos como una herramienta de participación que propicia la comunicación y el mejoramiento del servicio. El segundo, la sensibilización y capacitación sobre el adecuado uso de dichos canales.</p>	
3	Recibir y clasificar las QSR	H	Líder del Proceso de Calidad	<p>La recepción de QSR se hace de dos maneras: Virtual, mediante el aplicativo del buzón en la página Web; y física, en los buzones ubicados en las coordinaciones, para lo cual el manifestante debe solicitar el formato correspondiente en las Coordinaciones, diligenciarlo y depositarlo en el buzón.</p> <p>Los canales definidos se consultan mínimo una vez por semana.</p> <p>Todas las QSR recibidas se registran en el formato <i>Relación de QSR</i> y se identifica el consecutivo correspondiente.</p>	<i>Relación de QSR</i>
4	Remitir las QSR al proceso correspondiente	H	Líder del Proceso de Calidad	<p>Se remiten al proceso correspondiente las QSR para su intervención y se establece la fecha límite para dar respuesta al usuario.</p>	
5	Dar tratamiento a las QSR	H	Líderes de procesos	<p>Para aquellas QSR que se reporten en forma física, el líder responsable de la intervención relaciona en el formato de Buzón de QSR el tratamiento definido, la fecha de ejecución y el responsable de la intervención</p> <p>Para aquellas QSR que se reporten en forma virtual, el líder de proceso encargado de la atención responde por correo electrónico al manifestante, con el tratamiento definido para su atención y envía copia al líder del proceso de calidad para su registro y seguimiento posterior.</p>	<p>Buzón de QSR</p> <p>Correo electrónico</p>



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ**  
 Aprobado por resolución municipal 461 de 25 de febrero de 2009  
 NIT. 811039369-3 DANE. 105360000083 - Itagüí  
**WE LIVE EDUCATIONAL EXCELLENCE**



**SC-CER 326600**

				<p>Toda QSR debe ser atendida dentro de los cinco (8) días hábiles posteriores a la entrega.</p> <p>Todas las QSR deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en caso que se presente de manera reiterativa o genere un alto impacto, se genera una acción de mejora, según lo establecido en el Procedimiento Acciones de Mejora</p> <p>Los reconocimientos no generan tratamiento, pero sí la retroalimentación y el estímulo correspondiente.</p>	
6	Verificar oportunidad y eficacia del tratamiento	V	Líder proceso de calidad	<p>Finalizando cada periodo, en Comité de Calidad o en reunión individual con cada proceso, se hace seguimiento a las QSR manifestados y se verifica con cada líder de proceso el estado de la intervención, desde el cumplimiento de las acciones planteadas previamente</p> <p>En caso que ya se haya cerrado, el Líder del Proceso que realizó la intervención establece la eficacia en el tratamiento, a partir de la satisfacción del usuario frente a la misma y el líder del proceso de calidad relaciona en el formato <i>Relación de QSR</i> el estado de las mismas, bien sea abierta o cerrada satisfactoriamente.</p>	<i>Relación de QSR</i>
7	Mejoramiento	A	Líder Proceso de Calidad	<p>Cuando se identifique ineficacia del proceso y/o necesidades de mejoramiento en el mismo, se generan acciones de mejora pertinentes en la ruta de mejoramiento, según lo establecido en el procedimiento de Acciones de Mejora</p>	Ruta de Mejoramiento



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ**  
*Aprobado por resolución municipal 461 de 25 de febrero de 2009*  
*NIT. 811039369-3 DANE. 105360000083 - Itagüí*  
**WE LIVE EDUCATIONAL EXCELLENCE**



**SC-CER 326600**

Durante el año escolar 2021 se atendieron:

TIPO	CANTIDAD
Queja	6
Sugerencia	2
Reconocimiento	0

Dichas situaciones no fueron reiterativas y se atendieron eficazmente en los tiempos establecidos por la Institución Educativa; logrando así la satisfacción de las partes interesadas.

En cuanto a los reconocimientos (no se presentó ninguno), se estableció dentro de las acciones de mejora del proceso, unas tareas específicas para motivar a la comunidad y dar a conocer más los canales de comunicación institucional.

Para el primer semestre de 2022 se han atendido:

TIPO	CANTIDAD
Queja	5
Sugerencia	2
Reconocimiento	1

A la fecha se han presentado 5 quejas, todas correspondientes a la infraestructura y mantenimiento de los enseres; 2 sugerencias referentes a precios de la tienda escolar y un reconocimiento por la labor docente. Todas las situaciones se atendieron en los tiempos estipulados y las partes interesadas quedaron satisfechas.