|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. FECHA DEL REPORTE | | | | Nº: | PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA  DENUNCIA FELICITACIÓN APELACIÓN | |
| DIA: | MES: | AÑO: | |
| P: Petición: Pedido que puede ser de información, papelería o acción.  Q: Queja: insatisfacción respecto a la calidad en la atención.  R: Reclamo: insatisfacción respecto al servicio educativo.  S: Sugerencia: proponer ideas o mejoras para la institución.  D: Denuncia: Se presenta cuando hay incumplimiento o trasgresión a la norma educativa e institucional.  F: Felicitación: Resaltar la labor de algún miembro o estamento de la comunidad.  A: Apelación: Se presenta cuando la respuesta recibida no es satisfactoria. (La rectoría fija los plazos de respuesta) | | | | | | |
| **2.** NOMBRE DE QUIEN MANIFIESTA: | | | | | | P. FAMILIA \_\_\_ ESTUDIANTE \_\_\_ GRUPO \_\_\_\_\_  CUAL: \_\_\_\_\_\_ OTRO: \_\_\_\_ CUAL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| N°. CELULAR: | | | N°. TELEFONO: | | | CORREO ELECTRÓNICO: |
|  | | |  | | |  |
| NOTA: Recuerde que, para atender su reporte, deberá diligenciar los datos de identificación | | | | | | |
| **3.** DESCRIPCIÓN DEL HECHO: Por favor exprese exactamente su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación o apelación.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN)* | | | | | | | | | |
| **4.** SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DEL REPORTE PRESENTADO. | | | | | | | | | |
| Proceso Responsable Del Tratamiento |  |  | FECHA EN LA QUE SE NOTIFICA AL RESPONSABLE | DIA | | MES | | AÑO | |
| Tratamiento Asignado A |  |  |  | |  | |  | |
| **NOTA**: EL PLAZO MÁXIMO PARA NOTIFICAR LAS ACCIONES DEFINIDAS AL RECLAMANTE, RESPECTO A PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA, FELICITACIÓN O APELACIÓN PRESENTADA, ES DE 15 (QUINCE) DÍAS HÁBILES. | | | | | | | | | |
| **5.** SATISFACCIÓN DEL RECLAMANTE CON LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS (El líder del proceso de mejora debe comunicarse con el reclamante y verificar su nivel de satisfacción con las acciones desarrolladas por la Institución para atender su solicitud). | | | | | | | | | |
| ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN (Aplica para Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y apelación)- Investigación de los hechos. | | | | | | | | | |
| TRATAMIENTO:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | |
| NOMBRE DEL RECLAMANTE O QUIEN RECIBE LA NOTIFICACION: | | | | | DIA | | MES | | AÑO |
|  | |  | |  |
| CONCEPTO DEL RECLAMANTE: SATISFECHO: NO SATISFECHO: | | | | | | | | | |
| REQUIERE: AC No. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ OM No. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | |