



| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA ISOLDA ECHAVARRÍA | |
| CÓDIGO: GD-FO-24 | INFORME SQR Y SN | OCTUBRE DE 2022 VERSIÓN: 4 |

| SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS | | |
|--|-------|--------------|
| DESCRIPCIÓN | TOTAL | PORCENTAJE % |
| Sugerencias presentadas | 0 | |
| Sugerencias implementadas | 0 | |
| Quejas presentadas en el mes | 8 | |
| Pendientes | 0 | |
| Cerradas satisfactoriamente | 8 | 100 |
| Pendientes por verificación | 0 | |
| Se dio respuesta a las quejas en el tiempo establecido | 7 | 87,5 |
| No se cumplió el tiempo establecido en atención a quejas | 1 | 12,5 |

| CATEGORIAS | TOTAL | PORCENTAJE % |
|----------------------------|-------|--------------|
| Relaciones Interpersonales | 1 | 12,5 |
| Académica | 4 | 50 |
| Infraestructura | 0 | |
| Comunicaciones | 0 | |
| Proceso Comportamental | 0 | |
| Tienda Escolar | 1 | 12,5 |
| OTRAS | 2 | 25 |

| CONCLUSIONES GENERALES: |
|--|
| <p>Durante el período comprendido de enero a abril se recibieron un total de 8 quejas, 0 sugerencias y 0 reconocimientos.</p> <p>Se destaca que el 50% corresponde a procesos académicos relacionados con los cambios en los horarios de clases, en el cual se busca implementar el horario C para mitigar las pérdidas de horas, sin embargo, la queja radica porque siempre son los días jueves afectando el tiempo de educación física.</p> <p>El otro 50% de las quejas están distribuidas así: 12,5% corresponde a la tienda escolar por diferencias en las devueltas, 12,5% por relaciones docente – estudiantes y por último el 25% que corresponder al horario de ingreso de los estudiantes de transición y del horario del descanso.</p> |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">INSTITUCIÓN EDUCATIVA ISOLDA ECHAVARRÍA</p> | |
| <p>CÓDIGO: GD-FO-24</p> | <p style="text-align: center;">INFORME SQR Y SN</p> | <p style="text-align: right;">OCTUBRE DE 2022 VERSIÓN: 4</p> |

| SERVICIO NO CONFORME | | |
|--|---|-----|
| Servicios no conformes presentados en el mes | 2 | |
| Pendientes | 0 | |
| Cerrados satisfactoriamente | 2 | 100 |
| Pendientes por verificación | 0 | |
| Se dio respuesta a los servicios no conformes en el tiempo establecido | | |
| No se cumplió el tiempo establecido en atención a servicios no conformes | 2 | 100 |

| CATEGORIAS | TOTAL | PORCENTAJE % |
|----------------------------|-------|--------------|
| Relaciones Interpersonales | | |
| Gestión Académica | | |
| Gestión Directiva | 1 | 50 |
| Gestión Comunitaria | 1 | 50 |
| Proceso Comportamental | | |
| Restaurante Escolar | | |
| OTRAS | | |

| CONCLUSIONES GENERALES: | | |
|---|--|--|
| <p>Durante el período de enero a abril, se han realizado el registro de dos servicios no conformes, los cuales están relacionados con el tiempo de entrega de productos como el informe final del año 2021 de la gestión académica y los POA de los proyectos inclusión, arquitectos de vida, servicio social, PRAE, plan escolar de riesgo, tránsito y seguridad vial.</p> <p>Se realizó el cierre de los servicios no conformes y se llevaron a la base de datos acciones de mejoras por el tiempo de cumplimiento.</p> | | |