**Atención de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones**

| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **DOCUMENTOS.**  **Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1P | DEFINIR CANALES PARA LA RECOLECCIÓN DE SQF | Comité de Calidad | Al inicio del año se establecen los canales a través de los cuales la Comunidad Educativa podrá manifestar sus sugerencias, quejas y/o felicitaciones.  Para la definición de los canales, se tendrá en cuenta la aceptación y condiciones de acceso de la comunidad educativa a los mismos.  Entre los canales que pueden ser utilizados están: buzón de sugerencias, correo electrónico, página web, verbalmente, orientaciones de grupo, consejo de padres, entre otros. | Acta de Comité de Calidad |
| 2H | DIFUNDIR CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SQF | Líder del Proceso | Informar y sensibilizar a la Comunidad sobre el uso de los canales definidos para la recepción de SQF, con el fin de motivar, concientizar y generar confianza y credibilidad frente al uso cotidiano de los canales definidos. Así mismo, se debe dar a conocer el adecuado diligenciamiento del formato dispuesto para tal fin.  La difusión se hace mediante reuniones, circulares, carteleras y en inducción con el personal, padres de familia y estudiantes, teniendo en cuenta que se haga en ambas sedes.  Puede hacerse uso de estrategias que generen expectativas y motiven el adecuado uso de los canales establecidos | Evidencias de Difusión |
| 3H | RECIBIR Y CLASIFICAR LAS SQF | Líder de Proceso / delegado | Se consultan los canales definidos para la recolección de SQF, mínimo una vez por semana.  Cuando la SQF llega en forma personal, carta o por otros medios diferentes a los establecidos, quien la reciba debe motivar a la persona para que la deje por escrito o él mismo la documente en el formato correspondiente y la entregue posteriormente la deposité en el buzón. | Buzón  Base de datos QSF  Relación Acciones de Mejoras |
| 4H | REMITIR LAS SQF AL PROCESO O LÍDER CORRESPONDIENTE. | Delegado de cada sede | Previo a la remisión, el responsable de la recolección de SQF en cada sede debe presentarlas al Líder de Mejoras para relacionarlas en la Base de Datos de QSF e identificar el consecutivo.  Se remite al proceso correspondiente las SQF, para su intervención y se establece la fecha límite para dar respuesta al usuario. | Buzón y base de datos de QSF |
| 5H | DAR TRATAMIENTO A LAS SQF. | Líderes de Procesos | Se debe dar respuesta, máximo 8 días hábiles después de recibida la SQF se registra en el formato Atención de SQF los datos de la notificación.  Todas las sugerencias y quejas deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en caso que la SQF se presente de manera reiterativa o genere un alto impacto, se genera una acción de mejora, según lo establecido en el Procedimiento Mejora Continua.  Cuando se manifiestan felicitaciones, se informa al personal que lo haya generado, como estímulo. | Buzón y base de datos de QSF |
| 6V | VERIFICAR OPORTUNIDAD Y EFICACIA DEL TRATAMIENTO | Líder de Mejoras/  Delegado  Líderes de procesos | Finalizando cada periodo, en Comité de Calidad o en reunión individual con cada proceso, se hace seguimiento a las sugerencias y quejas manifestadas y se solicita informe del estado de la intervención al Líder del Proceso correspondiente.  En caso que ya se hayan 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 la relaciona en el formato Exprésate y la entrega al Líder de Mejoras.  El seguimiento se realiza a las sugerencias y quejas relacionadas en la Base de Datos de Mejoras y se establece el estado de las mismas, bien sea: “Abierta” o “Cerradas”. | Buzón y base de datos de QSF |
| 7V | SOCIALIZAR CON C.E ATENCIONES DE SQF | Líder del Proceso /delegado | Se publican las SQF anónimas significativas para dar a conocer la intervención de estas.  En los periodos establecidos, se presenta el informe de SQF, como fuente para la evaluación de la gestión escolar. | Buzón y base de datos de QSF  Página web institucional |