



**PROCEDIMIENTO DE  
TRATAMIENTO DE  
FELICITACIONES,  
QUEJAS, SUGERENCIAS Y**

**APELACIONES**  
CÓDIGO P-SIG-04 VERSIÓN 1  
FECHA 23/04/2021

<b>PROCEDIMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
Tratamiento de Felicitaciones, Quejas, Sugerencias y Apelaciones	Líder de Evaluación y Mejoras
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
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.
<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>LUGAR Y SISTEMA DE ARCHIVO</b>
Estudiantes Padres/Acudientes Personal de la institución Otros beneficiarios	Drive SGOE
<b>DEFINICIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>REQUISITOS</b>

<p><b>Apelación:</b> es un medio de impugnación a través del cual se pide que se revoque una providencia de una autoridad.</p> <p><b>Felicitación:</b> expresión de satisfacción con el servicio prestado.</p> <p><b>Queja:</b> 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. <b>Reclamación:</b> expresión de queja o disconformidad.</p> <p><b>Retroalimentación:</b> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.</p> <p><b>Satisfacción del cliente:</b> percepción de la parte interesada sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.</p> <p><b>Sugerencia:</b> idea que sugiere, indica o insinúa una persona a la institución educativa para el mejoramiento continuo.</p>	<p>Norma ISO 21001: 2018 Requisitos: 5.1.2, 9.1.2.2</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Logo de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento

 **PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y**

**APELACIONES**  
CÓDIGO P-SIG-04 VERSIÓN 1  
FECHA 23/04/2021

**POLÍTICA DE QUEJAS Y APELACIONES**

La Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento 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, 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.

Jorge Humberto Sánchez Franco  
Rector

## 1. GENERALIDADES

El tiempo de respuesta de una queja son quince (15) 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.

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 se da a	Líder del Proceso Comité de Comunicaciones	Guía de orientación de grupo Presentación en PPT a docentes Procedimiento colgado en la página web institucional

Calle 20 84 - 51. Bogotá - Colombia, Teléfono 271 80 20  
www.ingenieriamanor.edu.co

**PROCEDIMIENTO DE  
TRATAMIENTO DE  
FELICITACIONES,  
QUEJAS, SUGERENCIAS Y**

**APELACIONES**  
CÓDIGO P-SIG-04 VERSIÓN 1  
FECHA 23/04/2021

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		conocer el procedimiento para la atención y tratamiento de las FQSA.		

P	Recepción de felicitaciones, sugerencias y quejas, y apelaciones	La institución educativa ha dispuesto para la recepción oportuna de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones el formato de FQSA y el buzón de FQSA, además del correo electrónico institucional para la recepción de las mismas de manera electrónica.	Líder de Evaluación y Mejoras	Formato de FQSA Correo Electrónico
P	Evaluación inicial de la felicitación, queja, sugerencia o apelación	<p>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 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>	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción de Mejora
P	Investigación de quejas y apelaciones	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.	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Formato de FQSA Acción Correctiva

## 2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		La investigación de la queja se lleva en el formato de acciones de mejora (acción correctiva).		
<b>H</b>	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
<b>H</b>	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 por la institución a la parte interesada y en todo caso, garantizando siempre la <b>confidencialidad</b> de ésta, conforme a la política establecida para la atención y tratamiento de las FQSA.	Líder de Evaluación y Mejoras Líder Responsable	Tratamiento de FQSA Correo Electrónico
<b>V</b>	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
<b>A</b>	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

PROCEDIMIENTO DE

CÓDIGO P-SIG-04



VERSIÓN 1

TRATAMIENTO DE  
FELICITACIONES, QUEJAS,

SUGERENCIAS Y APELACIONES

FECHA 23/04/2021

**CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Procedimiento de Tratamiento de Quejas y Apelaciones	P-SIG-04	23/04/2021	1	Creación del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luz Bibiana Sánchez Henao	Beatriz Elena Arroyave G.	Jorge Humberto Sánchez F.

