



CIRCULAR No. No.09
(20 de mayo de 2022)

PARA: Comunidad Educativa IENSE
DE: Rectoría
ASUNTO: Ruta para la atención de Reconocimientos, Quejas, Sugerencias y Peticiones

Un fraternal saludo.

Con la presente queremos dar a conocer el procedimiento definido por la institución para la presentación de sugerencias, quejas y reconocimientos, lo anterior es importante puesto que puede definir acciones de mejora en la prestación del servicio educativo. Inicialmente entregamos la definición de cada uno de los conceptos involucrados en el proceso y posterior la descripción de la ruta para realizarlo; con el fin de facilitarles la presentación de eventuales SQR (Sugerencias, Quejas y Reconocimientos) estas pueden hacerse de manera virtual o presencial.

¿Qué es un reconocimiento?

Se entiende por reconocimiento la manifestación de agradecimiento que la persona realiza sobre el funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, atención o cualquier otra acción derivada de la prestación del servicio y que pone de manifiesto que las cosas se están haciendo bien.

Es una exaltación y/o felicitación por algún aspecto positivo en la prestación del servicio educativo.

Está demostrado que el reconocimiento puede ser un poderoso aliciente para mejorar el desempeño o servicio en ámbitos tan variados como el personal, académico, y por supuesto, laboral e institucional

Pero, ¿cuáles son concretamente los beneficios de fomentar una cultura de reconocimiento? En primer lugar, contribuye a generar una percepción positiva de los miembros de una organización respecto al trabajo que desempeñan. Esto beneficia, en gran medida, a la creación de un clima laboral adecuado; como consecuencia, un buen ambiente incentiva a los trabajadores a mejorar su servicio y a contribuir a una mejora en la organización.

¿Qué es una Sugerencia?

Es una manifestación sobre algún aspecto que se puede mejorar en la prestación del servicio educativo.

Se entiende por sugerencia toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad de los servicios mediante la aportación de ideas o iniciativas.

¿Qué es una Queja?

Es una manifestación de insatisfacción cuando se incumple un requisito en la prestación del servicio educativo. Es muy importante hacerlo siempre de manera respetuosa, usar un lenguaje adecuado, seguir el conducto regular y que su intención siempre sea buscar el mejoramiento.

¿Cómo presentar una queja, una sugerencia o un reconocimiento?

Pueden ser manifestadas por la Comunidad Educativa a través de:

- ❖ **Buzón de Sugerencias:** Se debe solicitar el formato de atención a Sugerencias, Quejas y/o **reconocimientos-SQR** en las coordinaciones de cada sede y en secretaria de la institución. Cuando se haga uso de este medio, - se hace entrega en estos mismos lugares.

