

Dirección de grupo para Formación de PQSF



¿Sabe cuántas quejas o reclamaciones recibió su colegio en el último año...?



¿Es cierto que cuantas menos
quejas reciba un colegio, éste
funciona mejor?



QUEJA O RECLAMO:

- u Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la institución revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en diferentes términos.
- u Su enfoque le permite mejorar su capacidad de registro de las solicitudes, respuestas e interacciones entre los miembros de la comunidad educativa y funcionarios encargados de atender los requerimientos.

LAS QUEJAS SON UN VÍNCULO VITAL CON LOS CLIENTES

¿Por qué deberíamos recibir con agrado las quejas?



1. Quien protesta demuestra lealtad y que siguen confiando en el colegio
2. Las quejas son la forma más eficiente y barata de conseguir información y comprender las expectativas de los clientes
3. Las personas tienden a creer más en las recomendaciones personales que en las afirmaciones institucionales. (El valor del rumor)
4. El responder a una queja con efectividad puede dar lugar a una crítica positiva

PETICIÓN:

- Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la institución cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

SUGERENCIA:

- Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la institución educativa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

FELICITACIÓN

- u Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

ESTABLECER EL SISTEMA RECEPTIVO DE QUEJAS

P

La institución deberá definir medios claros, confiables y funcionales para la recolección de la información, es usual combinarlos.

Los más comunes son:

- Comunicación telefónica
- Buzón de sugerencias.
- Encuesta de satisfacción
- Internet
- Correspondencia escrita
- Expresión verbal



Línea gratuita o atención telefónica



- El teléfono es el mecanismo preferido por los miembros de la comunidad educativa insatisfechos para presentar su disconformidad.

Buzón de sugerencias



- Es la forma más obvia, sin embargo también es la menos utilizada.
- Permite una manera formal y escrita al cual se le puede hacer seguimiento.
- Puede existir un buzón de sugerencias virtual, es mas económico y facilita la sistematización y documentación de las quejas o reclamaciones.

Encuesta de Satisfacción u Opinión

Se “obliga” al cliente a opinar sobre:

- La calidad del servicio
- El trato recibido
- La pertinencia de los procesos
- ...



IMPLEMENTAR SISTEMA DE QUEJAS

APRECIADO USUARIO:

Ayúdenos a crecer en EL SERVICIO DE CALIDAD que debemos brindarle.

Gracias por dejar escritas sus quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el servicio prestado.

Daremos trámite oportuno y personalmente atenderemos sus “Quejas como un favor”.

H

Proceso de Atención de Quejas y Sugerencias





FORMATO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE
PETICIONES, QUEJAS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

FORMATO
Página 1 de 1

FECHA DE REPORTE: _____ DIA _____ MES _____ AÑO _____

1. DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD

NOMBRES Y APELLIDO:

C.C.

T.I.

TELEFONOS:

CORREO ELECTRÓNICO:

2. DATOS DE LA SOLICITUD: PETICIÓN QUEJA SUGERENCIA FELICITACIÓN

3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD (Describa con sus palabras lo ocurrido y la solicitud específica)

Gracias por sus observaciones, serán atendidas y solucionadas en el menor tiempo posible.

4. RESPUESTA (Describa con sus palabras lo ocurrido y la solicitud específica)

Firma del Usuario

Firma de quien Gestiona la petición.