

PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS

Para interponer una queja, reclamo o sugerencia, en primer lugar se deben tener claro el significado de cada uno de estos términos:

SUGERENCIA: Idea que se sugiere o se propone a una persona para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de hacer algo.

QUEJA: Manifestación de disgusto o inconformidad con la prestación del servicio educativo.

RECLAMO: Exigencia de los derechos del cliente, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen.

RECONOCIMIENTO: Distinción que expresa una felicitación o un agradecimiento; destacar aspectos positivos.

Las sugerencias, reconocimientos, quejas o reclamos las puede presentar cualquier integrante de la Comunidad Educativa del Colegio, diligenciando el formato FRCASSMQR17-QUEJAS Y RECLAMOS, que se encuentra en la Coordinación de Calidad, Coordinación Académica, Coordinación Convivencia, Pagaduría, o descargándolo aquí . Una vez diligenciado el formato lo deben entregar en la recepción del colegio o enviarlo de forma virtual al correo calidad@agustinianosuba.edu.co.

Es importante diligenciar los datos que allí se solicitan de forma completa y verídica, para poder darle el tratamiento a que haya lugar. Si consideran pertinente, pueden anexar carta describiendo con detalle la situación presentada.

Recepcionada la queja o reclamo, se envía a la estancia correspondiente para que le dé el trámite respectivo. El responsable del proceso de seguimiento y mejora, envía a la persona que interpuso la queja o reclamo la respuesta correspondiente en un plazo máximo de 10 días hábiles ya sea por correo electrónico, personal o con el estudiante, según sea el caso.

Posteriormente se solicita a la persona que interpuso la queja o reclamo evaluar la gestión a la respuesta dada, calificando el grado de satisfacción. Esta evaluación es de suma importancia, por lo cual les solicitamos diligenciarla.

Las sugerencias y reconocimientos no necesariamente se les dan respuesta a quienes las presentan.

