



# Recepción de manifestaciones de padres de familia 2025

Apreciados padres de familia a continuación les compartimos la siguiente información que debe tener en cuenta en el momento de receptionar una queja, un reclamo , felicitaciones :

- **Queja:** Desacuerdo expresado por un estudiante, parente de familia o acudiente frente al servicio recibido. Debe tener análisis de causas.
- **Reclamo:** Desacuerdo expresado por un estudiante, parente de familia o acudiente sobre el incumplimiento de un requisito pactado en la prestación del servicio educativo.
- **Sugerencia:** propuesta realizada por estudiantes y padres de familia formalmente con el propósito de contribuir al mejor desempeño o calidad del servicio educativo.

- **Felicitación o reconocimiento:** Se entiende como la manifestación de gratitud, satisfacción o reconocimiento por el servicio prestado, realizada por alguna de los padres o estudiantes.
- **Apelaciones:** Solicitud presentada por un parente de familia , para reconsiderar cualquier decisión, acudiendo a una instancia superior, buscando la solución a una respuesta previa ofrecida por la institución, con la cual no se esta de acuerdo o conforme.

**Nota:** Este proceso se realiza de manera confidencial para garantizar la objetividad en la solución de las quejas y apelaciones.



*La institución educativa , cuenta con un método para la recepción de manifestaciones (SQRF), que incluye las siguientes especificaciones, (Norma ISO 9001 2015)*

*A. Se dan a conocer , los mecanismos para la recepción de manifestaciones, las cuales una vez se reciben, se clasifican y se envían a la dependencia correspondiente para ser atendidas; todas las solicitudes son comunicadas a las Rectora para su conocimiento.*

*B. Para dar respuesta se tiene en cuenta el tiempo establecido por el Comité de Gestión,(10 días hábiles)Para el caso de quejas, reclamos y apelaciones se deben investigar las causas, para dar respuesta al manifestante. En el caso de requerirlo se puede acudir al departamento jurídico de la Provincia.*

*C. La Coordinadora de gestión, realiza seguimiento a la atención brindada a la solicitud del estudiante o parente de familia.*

*D. Se cierra la manifestación y en caso de insatisfacción, se puede recurrir a la apelación con la instancia pertinente. independiente del medio de ingreso al sistema (buzón, página web, correo electrónico, personal).*

*E. A continuación les damos a conocer el formato de deben diligenciar para la recepción de este tipo de solicitudes*



*Espacio para que sea diligenciado por el padre de familia o estudiante.*



*Espacio para que sea diligenciado por la institución*

**HERMANAS DOMINICAS DE LA PRESENTACION - PROVINCIA DE MEDELLIN**  
**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO**

CÓDIGO: FOGD18      RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE      VERSIÓN: 8

*Su aporte contribuye a un servicio educativo con calidad  
Su inquietud es valiosa para la Institución*

**ESPACIO PARA EL BENEFICIARIO**  
DILIGENCIE COMPLETAMENTE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN ESTE ESPACIO DEL FORMATO

Nombres y Apellidos:	Grupo:
Teléfono:	Celular:
E-mail:	Fecha:

**MOTIVO DE LA MANIFESTACIÓN**

Calidad del servicio educativo	Actividades institucionales	Proceso evaluativo	Otro
Atención a padres de familia/estudiantes	Labor docente	Infraestructura/Recursos	

Expresa su inquietud o reconocimiento a la institución:

**ESPACIO EXCLUSIVO PARA DILIGENCIAR POR LA INSTITUCIÓN**

No. \_\_\_\_\_

Fecha	RESPUESTA
-------	-----------

Firma responsable de la respuesta: \_\_\_\_\_

*Apreciado parente de familia muchas gracias por ser parte de nuestro equipo “COLPRES”.*

*Quedo Atenta.*

*Ligia María Echeverri Morales  
Coordinación de Gestión*