



# 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 recepcionar una queja, un reclamo , felicitaciones :*

- **Queja:** *Desacuerdo expresado por un estudiante, padre de familia o acudiente frente al servicio recibido. Debe tener análisis de causas.*
- **Reclamo:** *Desacuerdo expresado por un estudiante, padre 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 padre 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 padre 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).*



[illegible]

*Quedo Atenta.*

***Ligia Maria Echeverri Morales***  
***Coordinación de Gestión***