



Recepción de manifestaciones de padres de familia

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 (15 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).

