



En el Instituto San Bernardo de La Salle, las percepciones de los miembros de la comunidad educativa sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas son una valiosa fuente de información para la mejora continua. Por ello, invitamos a expresar su nivel de satisfacción a través de:

- Quejas
- Sugerencias
- Felicitaciones

Estos aportes pueden ser realizados por padres de familia, acudientes, estudiantes, empleados y demás beneficiarios de nuestro servicio educativo.



Guía para el ingreso de quejas, sugerencias, felicitaciones o apelaciones



Canales para presentar su solicitud:

- A. Medio físico:
Entregar carta u oficio en la Oficina de la Calidad, ubicada en la zona administrativa del colegio.
- B. Medio digital:
- Plataforma GNOSOFT: Enviar su solicitud mediante correo electrónico.
 - Buzón virtual: Accesible escaneando el código QR disponible en zonas comunes del colegio y en la página web institucional.



1

Proceso de atención

- Una vez recibida su solicitud, será evaluada por las personas responsables del caso.
- El líder de la Calidad se comunicará con usted dentro del plazo establecido para informar:
- El inicio del tratamiento y/o el estado del trámite de su solicitud.
- Finalizada la evaluación, se le notificará la decisión adoptada o las acciones implementadas.



2

3

Cierre del caso

Si en el transcurso de cinco (5) días hábiles posteriores a la respuesta no se recibe ninguna observación, sugerencia o reclamación, se entenderá que la solución fue aceptada a su satisfacción.



En cualquiera de las dos situaciones, el líder de la Calidad se comunicará con usted para informar el inicio y/o el estado del tratamiento de su solicitud.s.

4

- Para un correcto manejo de su solicitud, tenga en cuenta:
- Utilizar los canales institucionales establecidos.
 - Indicar claramente el tipo de solicitud: queja, sugerencia, felicitación o apelación.
 - Proporcionar datos de contacto actualizados para recibir respuesta.

5



6

La Salle
Instituto San Bernardo

Red Educativa La Salle
Distrito Lasallista de Bogotá

