



Guía para el ingreso de quejas sugerencias felicitaciones o apelaciones



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.

Canales para presentar su solicitud

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.

2

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.

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

4

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.

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

Si en el transcurso de cinco días hábiles no hemos recibido sugerencias o reclamaciones en relación a la solución a su queja; la respuesta dada la consideraremos a su satisfacción



Somos
La Salle