



SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

TENDENCIA, COMPORTAMIENTO Y RECURRENCIA

ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES			
TRIMESTRE I ☐ TRIMESTRE II ☐ TRIMESTRE III ☐ TRIMESTRE IV ☐ AÑO: 2024			
GESTIÓN DEL PROCESO	NÚMERO DE		
	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1.Gestión Direccionamiento Estratégico			
2. Gestión Educativa-Pastoral		1	11
3.Admisiones y Matrículas			
4. Gestión del Talento Humano			
5. Gestión de Recursos Financieros			
6. Gestión Servicios Complementarios			
7. Gestión de la comunicación y de la información	2		
8.Gestión de Recursos Físicos	2		
9. Gestión de la Calidad			
TOTAL	4	1	11





RECURRENCIA DE QUEJAS		
PROCESOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1.Gestión Direccionamiento Estratégico	No presenta quejas	
2. Gestión Educativa-Pastoral	No presenta quejas	
3.Admisiones y Matrículas	No presenta quejas	
4. Gestión del Talento Humano	No presenta quejas	
5. Gestión de Recursos Financieros	No presenta quejas	
6. Gestión Servicios Complementarios	No presenta quejas	
7. Gestión de la comunicación y de la información	1. Dificultad para que respondan las líneas de atención al usuario	1
	2. no puedo entrar a la plataforma, no tengo horarios de clase, no puedo orientara mi hija como debe ser porq tienen un muy mal sistema de informacion, a tal punto que no se como se paga la mensualidad	1
8.Gestión de Recursos Físicos	Buenos días, el día de hoy mi hija de 8 B tenían que cambiarse de uniforme tras la orden de llevar Educación Física a parte, por ser de Gala, pero la niña me comenta que no habhian casi baños disponibles, la mayoría estaban cerrados. Solicito por favor explicación al respecto puesto que los baños deben estar abiertos y en buen estado. Agradezco su intervención y solución al respecto pára que las niñas no tengan que trasladarse a otros baños cuando deberían estar en funcionamiento.	1
	Tras la nueva salida de los chicos de bachillerato por la porton azul en la parte lateral del colegio, sugiero que se intervenga el anden correspondiente, puesto que no hay por donde caminar literalmente debido al mal estado de éste, así como los horribles olores debido a las heces y demás. Asi mismo un largo tramo del anden está en pesimas condiciones y quita al colegio movilidad para nosotros al recogerlos y mal aspecto. //////////	1
9. Gestión de la Calidad	No presenta quejas	
TOTAL		4

RECURRENCIA DE SUGERENCIAS



PROCESOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1. Gestión Direccionamiento Estratégico	No presenta sugerencias	
2. Gestión Educativa-Pastoral	La salida de la chivas tarde recorrido corto a mi parecer	1
3. Admisiones y Matrículas	No presenta sugerencias	
4. Gestión del Talento Humano	No presenta sugerencias	
5. Gestión de Recursos Financieros	No presenta sugerencias	
6. Gestión Servicios Complementarios	No presenta sugerencias	
7. Gestión de la comunicación y de la información	No presenta sugerencias	
8. Gestión de Recursos Físicos	No presenta sugerencias	
9. Gestión de la Calidad	No presenta sugerencias	
TOTAL		1



RECURRENCIA DE FELICITACIONES		
PROCESOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1. Gestión Direccionamiento Estratégico		
2. Gestión Educativa-Pastoral	1. Dar las gracias y felicitación por la actividad del día de hoy y el acompañamiento a nuestros hijos, todo muy bonito y bien organizado.	1
	2. Agradecimientos totales por permitirle a la prom hacer un lanzamiento diferente y con la participación activa de las familias. Hermoso el momento del compartir y el intercambio de palabras entre padres e hijos, se lleva en el ♥.	1
	3. Quiero felicitar a la profe Lendy por estar apoyando tanto a los niños, pero también quiero hacer conocer que el apoyo del director de grupo es nula	1
	4. Gracias al colegio y a todo el equipo que organizo la actividad.	1
	5. Fabuloso	1
	6. Agradecer por la excelente participación y apoyo por parte del colegio y padres representantes en cada salón en este evento. Excelente... Gracias	1
	7. Excelente participación y organización del evento	1
	8. Quiero dar un agradecimiento especial al Hermano Elio y la profesora Lendy por el acompañamiento y dedicación que tienen con nuestros hijos. Y brindar estos espacios maravillosos para nuestras familias Lasallistas.	1



	9. Deseo realizar una felicitación por la actividad realizada del lanzamiento de la promoción 2024.	1
	10. Me siento feliz por la colaboración y participacion del rector para todas las actividades de los muchacho. Me siento como cuando empecé en este colegio +/_ hace 14 años que no se pierda las actividades con las familias es nuestra segunda casa, no solo estudio aunque no estoy diciendo que no sea importante. Que viva la salle.	1
	11. Lanzamiento de la Prom 70 años, excelente el apoyo del colegio a los chicos, la integracón de los padres, gracias	1
3.Admisiones y Matrículas	No presenta felicitaciones	
4. Gestión del Talento Humano	No presenta felicitaciones	
5. Gestión de Recursos Financieros	No presenta felicitaciones	
6. Gestión Servicios Complementarios	No presenta felicitaciones	
7. Gestión de la comunicación y de la información	No presenta felicitaciones	
8.Gestión de Recursos Físicos	No presenta felicitaciones	
9. Gestión de la Calidad	No presenta felicitaciones	
TOTAL		11

NOTA: las felicitaciones a los funcionarios se procesan por Gestión de Talento Humano, por ello se puede evidenciar que no hay felicitaciones activas en los procesos.

FECHA DE ELABORACIÓN: 1 de Abril de 2024
 ELABORADO POR: Felipe Bautista Laguado
 FIRMA: