



GUÍA PARA EL INGRESO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las quejas, sugerencias o felicitaciones de los padres de familia, acudientes y estudiantes de la Institución Educativa Jorge García Usta de la Salle se constituyen para nosotros en una fuente de información para la mejora continua y crecimiento organizacional.

Importante tener en cuenta:

- A. El buzón es únicamente para la comunidad educativa vinculada a la Institución Educativa Jorge García Usta.
- B. Si envía una queja, sugerencia o felicitación de forma ANÓNIMA o con información de identificación incorrecta no se tendrá en cuenta.
- C. En el transcurso de tres (3) días hábiles le será enviado un correo confirmando el recibido de su PQSF.
- D. Si manifiesta una SUGERENCIA O FELICITACIÓN no recibirá una respuesta por parte de la institución.
- E. En caso de que manifieste una QUEJA le será enviada por correo la respuesta y/o solución en el transcurso de diez (10) días hábiles. La solución aplica si la queja evidencia un incumplimiento por parte de la Institución Educativa.
- F. Si pasado diez (10) días no recibe respuesta, por favor enviar un mensaje al correo planta.fisica@iejorgegarciausta.edu.co.
- G. El diligenciamiento de la información y sus datos personales son de carácter confidencial y de uso estadístico.

Para un correcto manejo de las mismas se permite informar:

1. El miembro de la Comunidad Educativa (padre, acudiente o estudiante) puede expresar el grado de satisfacción del servicio recibido mediante una queja, sugerencia o felicitación.



2. Para expresar el grado de satisfacción usted puede hacerlo en medio físico o digital.
3. En forma física solicitar el formulario en la oficina de administración y realizar la entrega en la misma.
4. Se reciben QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES por medios de cartas o correos electrónicos.
5. En forma digital, usted tiene a su servicio la plataforma GNOSOFT <https://iebsalle.gnosoft.com.co/>. En este caso remita el correo al jefe de proceso a donde usted desea instaurar la queja, sugerencia o felicitación.
6. En ambas situaciones dentro del término 3 días, el jefe del Proceso o el Jefe de la Calidad se comunicará con usted para informar el inicio y/o estado de tratamiento a su solicitud.
7. Una vez evaluada y tratada la situación por las unidades y oficinas correspondientes al caso, se le estará comunicando la decisión o las acciones tomadas.
8. Si en el transcurso de cinco días hábiles no hemos recibido sugerencias o reclamaciones con relación a la solución a su queja; la respuesta dada la consideraremos a su satisfacción.

Cordialmente,

Rosa Isabel Riondo Martínez
GESTION DE CALIDAD