

Cómo atender las Quejas y Reclamos



RECORDEMOS LA DIFERENCIA ENTRE UNA QUEJA Y UN RECLAMO:



QUEJA: Cuando se manifiesta ante la Secretaría de Educación Municipal la inconformidad, con conductas, acciones o procederes de sus administradores o colaboradores (Docentes, Directivos Docentes, Administrativos).

RECLAMO: Cuando se pone en conocimiento de la Secretaría de Educación Municipal una irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio. También considerada, como la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, por considerar una situación o hecho impropio, injusto, indebido, ilegal. Es otra forma de exigirle a una institución que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

¿COMO FUNCIONARIO DE LA SEM. QUÉ PASOS DEBO SEGUIR PARA ATENDER UNA QUEJA O UN RECLAMO?



1

RECEPCIONAR LA QUEJA O RECLAMO

Se pueden recibir vía web, buzón de sugerencias, telefónica o personal, en estos 2 últimos casos, se debe diligenciar el formato E01.01.F10 Tratamiento de Quejas y Reclamos
LAS QUEJAS Y RECLAMOS SE RECEPCIONAN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



2

DISTRIBUIR LA QUEJA O RECLAMO

Se comunica a los responsables de los procesos vinculados con la queja o reclamo, para que inicien el tratamiento de la misma, registrando en el formato E01.01.F10 Tratamiento de Quejas y Reclamos



3

EVALUAR, ANALIZAR Y RESPONDER LA QUEJA O RECLAMO

Los responsables de los procesos vinculados con la queja o reclamo, la evalúan y analizan, identificando las posibles causas, así como el impacto o incidencia en el proceso o en las relaciones con el cliente o usuario. Luego se define el tratamiento y se comunica a los involucrados.

No olvide el registro en el formato E01.01.F10 Tratamiento de Quejas y Reclamos y enviar copia al Proceso de Atención al Ciudadano.



4

INICIAR LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Los responsables de los procesos vinculados con la queja o reclamo y sus equipos de trabajo analizan si se amerita tomar una acción correctiva o preventiva, utilizando el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, definido en la SEM.



5

SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS O RECLAMOS

El responsable del proceso de Atención al Ciudadano, realiza el seguimiento al trámite de las quejas y reclamos, presentando un informe periódico ante el Comité de Calidad, para la toma de decisiones necesarias para la mejora de la SEM.