

PRETENDEMOS

📄 **Información y transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario.

📄 **Amabilidad:** El Personal del Colegio Santo Ángel de la Guarda ofrecerá un trato amable y diligente, el servicio será proporcionado, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

📄 **Retroalimentación y acción:** En caso que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.

📄 **Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan en el menor tiempo posible.

📄 **Utilización del sistema académico:** el proceso será implementado desde la herramienta de comunicación interna y externa de nuestro colegio.

Página Web:

www.angelinoscucuta.edu.co

Correo electrónico:

contamoscontigosa@gmail.com

NO OLVIDE.....IMPORTANTE

Cuando no fuere posible resolver la petición dentro del termino estipulado, se le informará a través de su mensajería o correo electrónico, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha para que el estamento al cual está dirigida la solicitud, dé respuesta a la misma. Si no ha recibido ninguna respuesta y las fechas ya están vencidas escribanos a nuestro correo:

contamoscontigosa@gmail.com



!Su opinión es muy importante!



**PROYECTO
“CONTAMOS CONTIGO”**

**“SUGERENCIAS, QUEJAS,
RECLAMOS Y FELICITACIONES”**

INTRODUCCION

La Comunidad Educativa del Colegio Santo Ángel de la Guarda de Cúcuta, con el fin de dar atención oportuna, coloca en marcha el proyecto **“Contamos contigo”** donde recibiremos todas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de todos los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, padres de familia, docentes, directivas y administrativos) y de nuestros clientes externos.

Este sistema garantiza que Usted pueda, tramitar sus inquietudes sobre cualquier estamento de la institución. Nosotros de igual forma, tendremos la oportunidad de conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para dar respuesta, también podremos reconocer nuestros logros y avances para seguirlos fortaleciendo.

Este documento le indicará el procedimiento a seguir para que utilice adecuadamente esta herramienta.

OBJETIVO GENERAL

Implementar y sistematizar la información referente al sistema de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, con el fin de detectar debilidades y establecer oportunidades de mejora.

Objetivos específicos

- ◇ Fomentar la buena gestión de la Institución, prestando un servicio eficiente.
- ◇ Garantizar la participación de nuestros clientes externos e internos buscando dar respuesta a sus inquietudes y necesidades.
- ◇ Preservar el proceso de mejora continua en la Institución que lleva a la excelencia de la calidad en la prestación de sus servicios

Cómo funciona?

Las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Educativa Angelina sea cliente externo o interno.

El proceso para clientes internos (estudiantes, padres de familia, docentes, directivas y administrativos) se realiza a través de la cuenta del sistema académico Gnosoft de la siguiente manera:

1. Haga clic en el *vínculo reclamaciones*.
2. Seleccionar el tipo de petición (queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
3. Indique la dependencia a quien va dirigida.
4. Describa la petición debidamente sustentada para poder dar trámite a la solución.

El proceso a seguir para clientes externos es:

1. Ingrese a la página web del colegio: www.angelinoscucuta.edu.co
2. De clic en el icono “contamos contigo”
3. El sistema abrirá un formato que diligenciará teniendo en cuenta que todos los datos son fundamentales. En especial el correo electrónico donde recibirá respuesta a su solicitud.

Dentro de este proceso usted podrá relacionar los documentos que fundamentan la petición si lo considera oportuno.

El tiempo para que usted tenga respuesta a su petición, será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su petición.

