

Cliente:

Es toda persona que recibe el resultado de un proceso es afectado por él, bien sea en forma de producto o servicio.



Inconformidad:

Situación con la cual no se está de acuerdo o insatisfacción en un proceso, comportamiento o en la prestación de un servicio



ATENCION A

PQR2S

PREGUNTA

QUEJA

RECLAMO

RECONOCIMIENTO O FELICITACION

SUGERENCIA O RECOMENDACION

Buzón de sugerencias:

Caja cerrada y con seguridad en la cual se depositan las quejas, reclamos, sugerencias, inquietudes y reconocimientos de la comunidad educativa



SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE:

Asistencia o ayuda **EFICIENTE Y EFICAZ** que prestan las organizaciones a sus clientes.



Busca en nuestra página web

EL FORMATO PQR2S

para diligenciar

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS PARA EL BUZÓN



Recuerde suministrar sus datos personales en el formato, para poder dar respuesta a su comunicación y prestarle el servicio que usted se merece.

SATISFACCION AL CLIENTE:

Manifestación de agrado de la persona que recibe el servicio, por haber cumplido sus expectativas.



Porque nuestros clientes son muy

importantes merecen un buen

SERVICIO DE

ATENCIÓN

**SERVICIO AL
CLIENTE
GESTIÓN DE
QUEJAS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**



INSTRUCCIONES PARA USAR EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón tiene como finalidad tener un contacto permanente entre estudiantes, padres de familia y la institución, con el fin de mejorar el servicio que se le ofrece, porque deseamos que "caminemos juntos hacia la excelencia"

Identifique previamente los reclamos e inquietudes.

Acérquese a la sede donde estudia su hijo(a) o usted, allí se encuentra en la pared una caja de madera que dice "buzón de sugerencias".

Escriba sus datos personales, número telefónico y grado en el cual se encuentra usted si es estudiante, o el grado en que esta su hijo(a) si es padre de familia, para ser llamado por la persona encargada de verificar su estado de satisfacción con la solución dada a su reclamo o inquietud.

Describa su reclamo o inquietud con letra legible y en buenos términos.

Para los puntos anteriores (4 y 5) puede utilizar el formato que le ofrece la institución o una hoja que usted traiga. Pero debe identificarse correctamente para poder ser atendido.

El buzón de sugerencias se revisa periódicamente, esté atento al llamado de la Institución, de lo contrario acérquese al coordinador(a) de la respectiva sede para consultar el estado de su reclamación o inquietud

Muchas gracias por sus aportes, ellos contribuyen al mejoramiento continuo de la Institución.



Busca el instructivo:

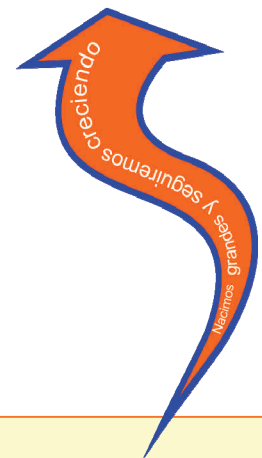
INS-BC-ACL-01

en la pagina Web

**Elaborado por: Rol de conceptualización y
Rol de comunicación**

I.E Carlos Vieco Ortiz

*Nacimos grandes y seguiremos
creciendo*



*La atención al cliente a través de la
comunicación, es de gran importancia para su
satisfacción y el mejoramiento de la calidad en
nuestra*

**Boletín No. 8
Atención a quejas, sugerencias y
felicitaciones**

Medellín Junio 2013

**Visita nuestra pagina web
www.carlosvieco.edu.co**