

Medellín, 02 de abril de 2025

ASUNTO: Funcionamiento del Comité de Clientes

Apreciada Comunidad de Familias del Colegio San José de La Salle,

Reciban un saludo fraterno, al estilo del fundador:

En el Colegio San José de La Salle, nuestro compromiso con la excelencia educativa y la mejora continua es el motor que impulsa cada una de nuestras acciones. La reciente certificación que se obtuvo, bajo la norma ISO 21001 reafirma nuestra dedicación por ofrecer un servicio educativo de más alta calidad, centrado en las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes y sus familias. Como parte de este compromiso, hemos constituido: el **Comité de Clientes**. Este comité es una instancia fundamental que nos permite atender activamente sus opiniones y experiencias, asegurando que sus voces sean tenidas en cuenta para seguir fortaleciendo nuestra labor educativa.

¿Cómo funciona nuestro Comité de Clientes? y ¿qué son las PQRSFA?

El Comité de Clientes está integrado por el comunicador institucional, la recepcionista y el equipo líder del colegio. Nos reunimos semanalmente para analizar y gestionar las **PQRSFA: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Apelaciones** que ustedes nos hacen llegar.

Canales de Comunicación para sus PQRSFA:

Ponemos a su disposición los siguientes canales para que puedan comunicarse con nosotros:

- **Correo electrónico:** sistemaintegradosj@delasalle.edu.co
- **Registro desde la Web:** A través del botón "Buzón Institucional", disponible en nuestra página web.
- **Recepción Institucional:** Pueden registrar su PQRSFA escaneando el código QR disponible.
-

Gestión de sus Registros:

Cada PQRSFA que recibimos es **registrada** en un formato de calidad, asignándole un número de radicado y una fecha de recepción. El Comité analiza cada caso y designa un responsable para investigar y dar respuesta de manera oportuna, clara, precisa y respetuosa, a través del medio que ustedes hayan elegido o, que, en el comité, según la índole y situación reportada, se decida. Realizamos un **seguimiento** constante para asegurar su satisfacción y utilizamos esta información para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y servicios. La confidencialidad de la información proporcionada es una prioridad para nosotros.

Más allá de la Queja: Construyendo una Cultura Positiva

Si bien las PQRSFA son valiosas para identificar áreas de mejora, queremos invitarlos a ser partícipes en la construcción de una cultura que también **resalte los aspectos positivos** y las buenas prácticas que experimentan en nuestra comunidad educativa. Registrar sus **felicitaciones y sugerencias** nos permite reconocer y replicar aquello que estamos haciendo bien, fortaleciendo así, nuestro compromiso con la excelencia.

Su participación es fundamental para seguir construyendo un Colegio San José De La Salle cada vez mejor.

Agradecemos su confianza y continuo apoyo.

Atentamente,



LUZ ELENA VÉLEZ RESTREPO

La Dirección del Colegio San José De La Salle