



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE
CONSULTAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y
OTROS DE PARTE DE LOS ESTUDIANTES.**

*Instituto Educativo Puriscaleño de
Computación EDS S.A.*

Mecanismos de contacto que pone a disposición la Institución:

WhatsApp: 6232-2293

Correo electrónico: ddoles@iepcsa.com

El orden para solicitar la atención se realizará de la siguiente manera:

I. Casos en que la situación esté relacionada con un compañero(a) u otros estudiantes.

1. El estudiante solicitará la atención del Docente a cargo.
2. El estudiante expondrá los hechos de forma verbal o escrita.
3. El Docente resuelve la situación.
4. Fin de la atención.
5. El Docente no puede resolver la situación.
6. El Docente y el estudiante solicitarán la atención de la administración por medio de los mecanismos disponibles.
7. El estudiante expondrá los hechos de forma verbal o escrita.
8. La administración resuelve la situación.
9. Fin de la atención.
10. La administración no puede resolver la situación.
11. La administración solicitará la intervención del analista a cargo del proyecto para la resolución de la situación.
12. Fin de la atención.

II. Casos en que la situación esté relacionada con un(a) docente u otros.

1. El estudiante solicitará la atención de la administración por medio de los mecanismos disponibles.
2. El estudiante expondrá los hechos de forma verbal o escrita.
3. La administración resuelve la situación.
4. Fin de la atención.
5. La administración no puede resolver la situación.



6. La administración solicitará la intervención del analista a cargo del proyecto para la resolución de la situación.
7. Fin de la atención.

En todo momento el personal a cargo deberá cumplir con los siguientes aspectos para la atención de los estudiantes.

1. Mostrar empatía al escuchar el reclamo.
2. Comprender la queja sin juzgar ni ser reactivo.
3. Responder con paciencia, valorizando la interacción con el usuario.
4. Aplicar el pensamiento crítico para decidir la mejor alternativa.
5. Mostrarse resolutivo para conseguir la mejor resolución del problema en corto tiempo.
6. Mantener confidencialidad de la información, así como de los datos personales del usuario interesado.

Consideraciones:

1. Los mecanismos de contacto se atienden en un horario de lunes a viernes. Se responde al usuario en un periodo de 24 a 48 horas como máximo, después de recibida la solicitud.
2. En periodo de vacaciones, se atiende entre las 48 y 96 horas después de recibida la solicitud.
3. El personal administrativo asignado tiene designación de al menos 30 minutos diarios (dentro de su jornada laboral) para atender los mecanismos. Existe un segundo, que, en caso de ausencia del primero, asume el buzón como recargo a sus funciones.
4. En caso de correos que por su naturaleza son temas sensibles, el personal debe recurrir al Gerente, para analizar el caso y dar una pronta respuesta.
5. Los correos no son eliminados de la bandeja y se mantienen para registro.
6. Es obligatorio para el usuario definir al menos un correo electrónico para respuesta.