

Entrevistador: Paula Andrea Sánchez Torres

Entrevistado: Claudia Mavel Moncayo Colpas

Cargo: Secretaria académica del Colegio Gimnasio Cecil Reddie

Fecha: 18 de enero de 2020

Motivo: Entrevista realizada para la recolección de información del nuevo

Sistema de correspondencia a implementar por la institución.

PREGUNTAS

1. ¿El colegio está interesado en implementar algún sistema o idea alguna de cómo realizar la recepción?
   * **Respuesta:** Si estamos interesados en implementar un sistema para el manejo de correspondencia como también para la recepción de derechos de petición, quejas y reclamos, que nos permita recibir y procesar la información con muchas funciones y tenga una parametrización permitiendo que los padres de familia reciban un servicio eficiente y brindar a la organización control total sobre sus respuestas.
2. ¿Tiene conocimiento según las normas legales en cuanto tiempo se debe dar respuesta para petición, queja o reclamo
   * **Respuesta:** Si claro, entre 10 a 15 días hábiles de acuerdo al tipo de petición.
3. ¿Qué elementos desea implementar en el nuevo sistema de información de correspondencia?
   * **Respuesta:** Unos de los elementos que me gustaría que implementaran serían un Formulario para los datos del cliente, un botón para archivos adjuntos, un botón donde aparezca que la solicitud está abierta, recibida, procesada o cancelada, otro elemento que lleguen notificaciones por email.
4. ¿Tienen sello y firmas digitales para la radicación de las solicitudes o cuando se cree el sistema debemos agregar esa parte?
   * **Respuesta:** Si se debe agregar porque en este momento solo tenemos un sello físico para recibir la correspondencia.
5. ¿Ha llegado al colegio algún derecho de petición, queja o reclamo que no se resolvió por no tener un sistema de gestión de correspondencia activo?
   * **Respuesta:** Todo lo que llega se ha resuelto satisfactoriamente a pesar de no tener un sistema de información, lo hemos manejado manualmente, lógicamente si tuviéramos la aplicación sería más ágil y llevamos un mejor control.
6. ¿Qué piensan sobre el desperdicio de papel al hacer la recepción de cartas por medio físico?
   * **Respuesta:** En este momento como todo se está manejando virtual, no hemos tenido ese inconveniente. Ya no enviamos nada en físico todo por correo.
7. ¿podría decirnos cuales son los departamentos que manejan para así poder tener más perspectiva respecto al sistema que más les favorece ?
   * **Respuesta:** Los departamentos que se manejan en la Institución son Rectoría, Coordinación Académica y Secretaría Académica.
8. ¿Cuánto tiempo aproximadamente dura la correspondencia en llegar a cada departamento?
   * **Respuesta:** Como el colegio es pequeño y las oficinas son tan cercanas, por hay 5 minutos en lo que me demoro en registrar la información en el libro de correspondencia.
9. El día que le hicimos la entrevista al rector de la institución nos comentó que usted es la encargada de recibir la documentación y definir a qué departamento la envía ¿podría contarnos a grandes rasgos como lo hace?
   * **Respuesta:** Claro que sí, la correspondencia llega a secretaría académica, colocó en la copia del documento que trae el padre de familia el sello de recibido, la firma y la fecha del día, luego lo registró en el libro de correspondencia y por último lo direcciono al departamento que corresponda, El funcionario del departamento se encarga de dar respuesta en los términos de ley.
10. a que le da prioridad a las demandas o peticiones o que método usa para darle prioridad a las solicitudes?
    * **Respuesta:** De acuerdo a las fechas en que llegue el documento, se va dando prioridad, pero todo tiene un limite de tiempo, y siempre tratamos de entregar en el mínimo tiempo posible.