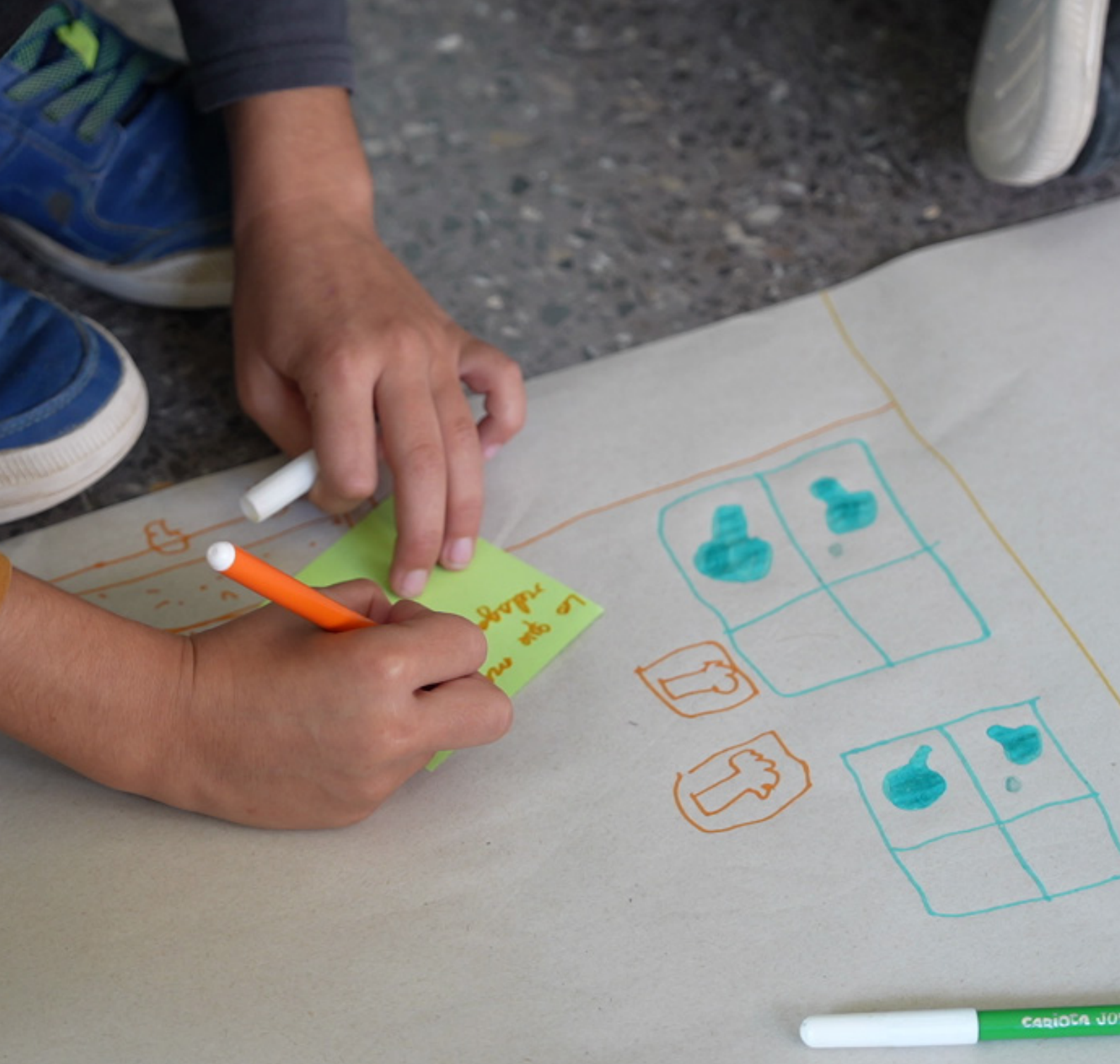




Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Informe global 2025 y Balance 2021-2025

Título: Informe global 2025 y Balance 2021-2025 de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

© Educo (2026)

Se permite la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento siempre que se mencione la fuente y se haga sin fines comerciales.

Coordinación y producción: Laura Cantle, Clara Sainz, Anne Clément (Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones)

Corrección: Judith Escales

Fotografías: Archivo de Educo

Las fotografías utilizadas en este documento solo son ilustrativas y en ningún caso se puede deducir que reflejan el contenido.

Para más información sobre los temas tratados en este documento, póngase en contacto con

ComisionGlobalSQF@educos.org

Un agradecimiento especial a las personas integrantes de los comités nacionales de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones de los países en los que trabajamos.

Contenido

Presentación.....	4
Informe de SQF 2025.....	5
Análisis general de las SQF recibidas en 2025.....	5
Mejoras implementadas en el 2025	7
Aprendizajes del 2025	13
Balance SQF 2021 - 2025.....	16
Análisis de las SQF recibidas entre 2021 y 2025	17
Tendencias temáticas del 2021 al 2025	23
Avances en la implementación de la Política de SQF entre 2021 y 2025	25
Documentos relacionados	26
Datos de contacto.....	27

1. Presentación

Educo dispone de una Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF), que constituye uno de los pilares de su sistema global de rendición de cuentas institucional. Es la herramienta que sienta las bases para que todos los grupos de interés, tanto internos como externos, puedan presentar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, y estas sean gestionadas. Con esta política Educo busca poder identificar las áreas de mejora en nuestro trabajo, dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

Para asegurar la correcta puesta en práctica de la política, Educo cuenta con dos órganos específicos. Por un lado, una Comisión Global de SQF, que se encarga de impulsar y acompañar la implementación de la política a nivel global y, por otro lado, comités nacionales de SQF en cada oficina país, que se encargan de la puesta en marcha, gestión, promoción y evaluación de los mecanismos SQF en su país. Asimismo, cualquier denuncia que llega a través de los mecanismos SQF es derivada al canal de denuncias institucional y es gestionada por el Comité de *Compliance*.

Este informe anual de SQF representa un resumen del trabajo realizado y los logros conseguidos en la implementación de la Política de SQF. Este año, además de un análisis de las SQF recibidas en el 2025, presentamos un balance del trabajo llevado a cabo del 2021 al 2025, periodo que coincide con nuestro Marco Programático Global. En el balance resaltamos los acontecimientos más importantes de los últimos cinco años, tanto en lo que respecta a la implementación de la política en nuestras oficinas país, como en el funcionamiento de los mecanismos de SQF, la gestión de las SQF recibidas y, lo más importante, cómo la retroalimentación de nuestros grupos de interés ha llevado a mejoras en nuestro trabajo.

Este informe se elabora con base en los datos recogidos y los análisis realizados por todos los comités nacionales de SQF en nuestras oficinas país. Queremos agradecerles su excelente trabajo y continuo compromiso con la implementación de la Política de SQF, y esperamos que la información aquí presentada sea de interés.

2. Informe de SQF 2025

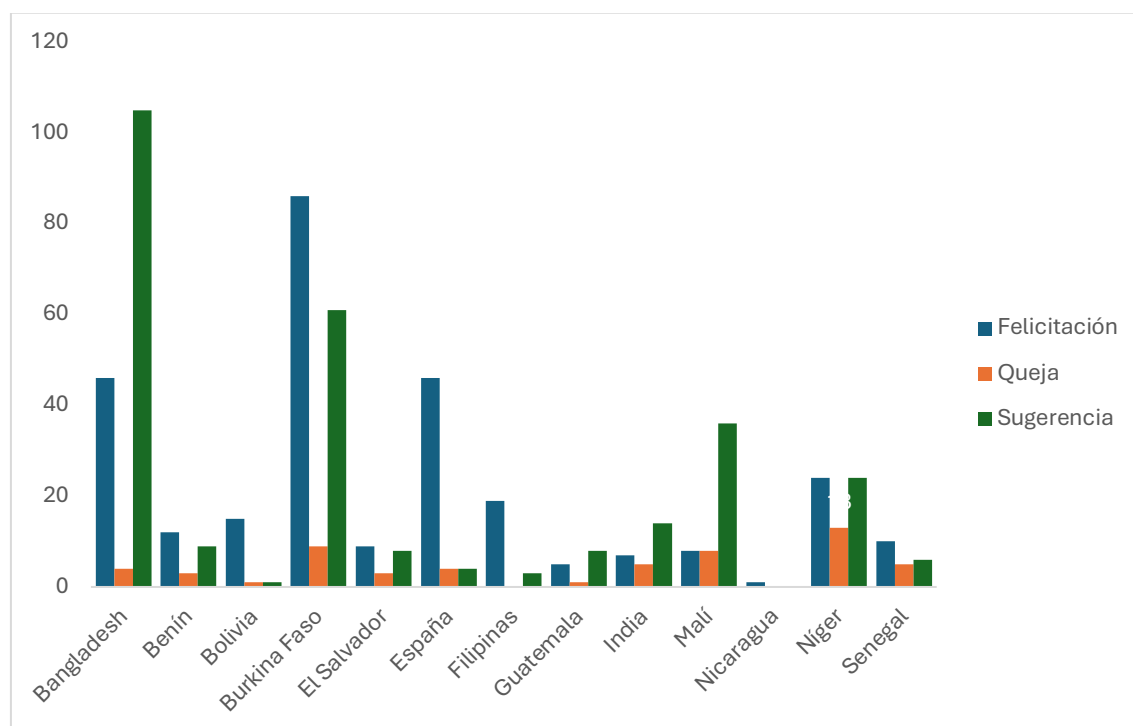
2.1 Análisis general de las SQF recibidas en 2025

En 2025, Educo recibió **623 SQF** a través de los diversos mecanismos de SQF implementados en nuestras oficinas país. En la siguiente tabla las clasificamos por grupo de interés (interno/externo) y vía de entrada (mecanismo utilizado).

SQF recibidas en 2025

	INTERNAS	EXTERNAS	TOTALES
SUGERENCIAS	16 buzón físico 2 correo electrónico 4 en persona 7 redes sociales 1 teléfono 4 otros	104 buzón físico 99 en persona 10 redes sociales 17 teléfono 15 otros	279
QUEJAS	2 buzón físico 3 correo electrónico 3 en persona 2 otros	4 buzón físico 24 en persona 11 redes sociales 6 teléfono 1 otros	56
FELICITACIONES	6 buzón físico 11 correo electrónico 2 en persona 8 redes sociales 7 otros	58 buzón físico 107 en persona 42 redes sociales 14 teléfono 33 otros	288
TOTALES	78	545	623

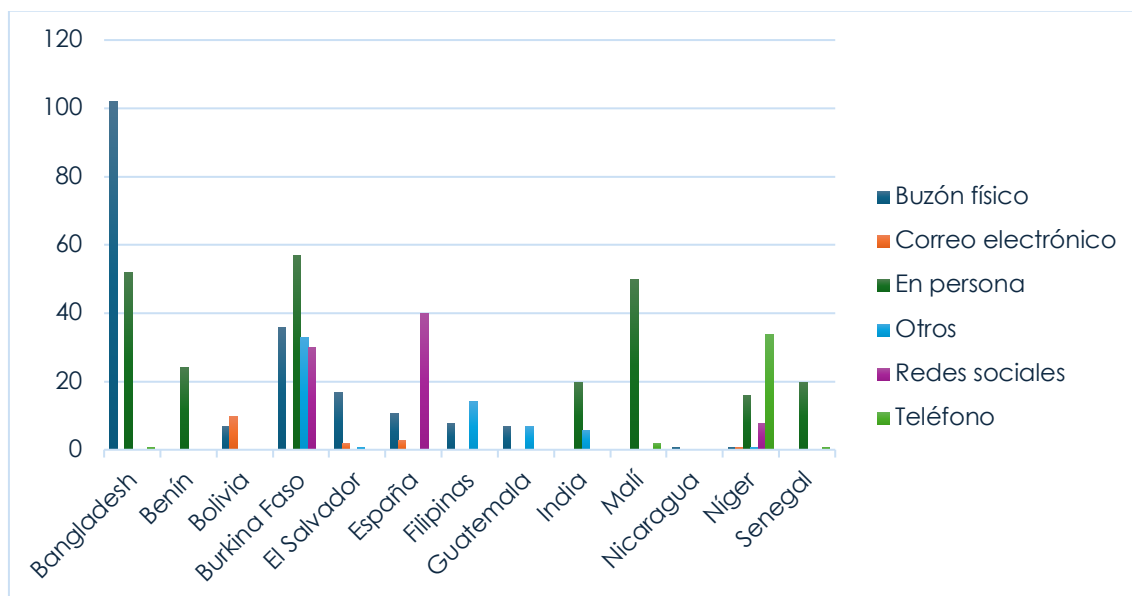
Tipología de SQF por país en 2025



Las diferencias observadas entre número y tipos de SQF recibidas en los países puede deberse a los contextos locales, a la accesibilidad o la apropiación de los mecanismos.

Por ejemplo, **Bangladesh** y **Burkina Faso** son las oficinas país con más SQF registradas, y en ellas las sugerencias de las personas participantes de proyectos son las más numerosas. Esto refleja un uso activo del sistema como herramienta de mejora. En **España**, en cambio, predominan las felicitaciones, lo que indica un uso más orientado al reconocimiento de nuestro trabajo que a la retroalimentación. En **Níger**, donde hubo una mayor proporción de quejas, se podría deducir que las personas usuarias tienen plena confianza en los mecanismos de SQF y se sienten cómodas expresando su opinión.

Mecanismos utilizados por país



En 2025 el buzón físico vuelve a ser el mecanismo más utilizado en varias de las oficinas país. En segundo lugar, al igual que en 2023 y 2024 y debido a cuestiones socioculturales, el mecanismo “en persona” es el más utilizado en los países de la región África, excepto en Níger donde el mecanismo más utilizado fue el teléfono. El mecanismo más utilizado en España fueron las redes sociales.

Aunque en general no se constatan cambios significativos con respecto a años anteriores, cabe destacar que los mecanismos más utilizados en cada país pueden variar de año en año, pues los comités se encargan de implementar los mecanismos que mejor se adaptan a las personas usuarias y a los contextos del momento.

2.2 Mejoras implementadas en el 2025

Las SQF que recibimos nos sirven para identificar aprendizajes y/o implementar mejoras en nuestro trabajo, tanto en los proyectos que impulsamos como en nuestra gestión interna. Este es el objetivo principal de la política y los mecanismos de SQF.

Es importante recordar que, aunque somos conscientes de la responsabilidad que implica para Educo recibir SQF y analizarlas detenidamente, **no siempre es posible resolver la sugerencia o queja con la implementación de medidas correctoras o aplicar mejoras**. Los motivos son diversos. Por ejemplo, porque no disponemos de los recursos necesarios en ese momento o porque, tras valorar la sugerencia o queja, decidimos que las medidas posibles no son viables o seguras; o porque no representan un uso eficiente de los recursos, o porque la mejora no se alinea con nuestra misión, visión y valores. En algunos casos, la SQF no concierne a Educo sino a otros actores con los que trabajamos. Entonces hacemos de puente para que llegue a las personas pertinentes, es decir la derivamos a quien corresponde. En todo caso siempre registramos las SQF

recibidas e informamos a las personas que las presentaron de los motivos de la decisión tomada, de las medidas correctoras, de la imposibilidad de ofrecer soluciones o de su derivación.

En la tabla siguiente se muestran ejemplos de las SQF recibidas en 2025, junto con las medidas tomadas por la oficina país.

Sugerencias

SUGERENCIAS	MEDIDAS TOMADAS
Creo que la ubicación actual de nuestros guardias de seguridad podría no ser adecuada para ellos. La zona se calienta mucho durante el día. Cuando llueve, también se ven afectados. El lugar es muy polvoriento debido a su proximidad a la carretera. Habría que tener en cuenta su bienestar y los posibles riesgos para la salud. <i>Personal, Educo Filipinas</i>	Se instalaron ventiladores eléctricos en la zona de los guardias para ayudarles a refrescarse a lo largo del día. Por la noche, se les traslada a la parte interior del garaje para que dispongan de un mejor refugio y mayor comodidad durante su turno.
Se propone explorar las oportunidades de formación profesional y considerar la posibilidad de derivar a alumnos/as capacitados que puedan beneficiarse de dichos programas. Esto contribuirá a reforzar las perspectivas de futuro del alumnado y a crear oportunidades de medios de vida sostenibles. <i>Participante Proyecto, Educo Bangladesh</i>	El equipo coincide en que la formación profesional es importante y estudiará las posibles oportunidades, además de plantearse la posibilidad de derivar al alumnado con aptitudes a los programas pertinentes en el futuro.
La participante señaló que el matrimonio precoz y el acoso infantil han disminuido desde que se impartió la formación; sin embargo, hizo hincapié en la necesidad de ofrecer a los miembros más jóvenes de los clubes juveniles oportunidades de formación profesional e informática, y señaló que la adicción al móvil está aumentando y requiere una intervención oportuna. <i>Participante Proyecto, Educo Bangladesh</i>	El responsable del proyecto ha informado de que están tratando de coordinarse con el Gobierno en relación con esta formación y que han presentado una propuesta para el presupuesto del próximo año. Estas iniciativas tienen como objetivo concienciar sobre los efectos negativos de los teléfonos móviles.

Hemos recibido alimentos, pero preferimos que nos formen en un oficio para poder ser autónomos. <i>Participante Proyecto, Educo Burkina Faso</i>	Sugerencia bien recibida y tomada en cuenta en la elaboración de los nuevos proyectos.
Sugiero visitar a los alumnos del turno vespertino, tomarlos en cuenta en algunas actividades, ya que la mayoría son niños que trabajan con sus padres y muchos son de escasos recursos. <i>Participante de proyecto, Educo El Salvador.</i>	Se comunicó a los directores de las escuelas la imposibilidad de atender a la sugerencia, debido a la limitación de recursos.
Hay que tener en cuenta a las personas vulnerables que no pueden realizar esfuerzos físicos, en particular las mujeres embarazadas y las personas mayores, dando prioridad a los forrajes frente a las bombas. <i>Participante Proyecto, Educo Burkina Faso</i>	Sugerencia bien recibida y tomada en cuenta en la elaboración de los nuevos proyectos.
El sarpanch del Gram Panchayat (presidente del consejo municipal) sugirió prestar mayor atención a los adolescentes y a los agricultores con el fin de apoyar la orientación profesional de los jóvenes y reducir la migración estacional. La sugerencia hacía hincapié en la necesidad de vincular la educación, los medios de vida y el desarrollo de los jóvenes. <i>Participante proyecto, Educo India</i>	El socio local (MSSWS) reforzó las intervenciones dirigidas a adolescentes mediante la integración de sesiones de orientación profesional y de habilidades para la vida. Además, se crearon y se prestó apoyo a cinco grupos de mujeres agricultoras para que llevaran a cabo actividades agrícolas colectivas, como primera medida de subsistencia.
Sugiero que el comité interno de Educo para reportar posibles casos de violencia sea integrado por una mujer y un hombre, para equilibrar participación y tener un criterio de opinión de ambos géneros. <i>Personal de organización social local, Educo Guatemala</i>	Se incorporó a una mujer dentro del comité con el objetivo de fortalecer la representatividad, promover una participación más equilibrada y garantizar una perspectiva diversa en el análisis y abordaje de los casos.
Aumentar las tasas de las clases de refuerzo y el número de alumnos. <i>Participante proyecto, Educo Malí</i>	Se ha decidido aumentar la dotación presupuestaria destinada a las clases de refuerzo con el fin de incrementar tanto el número de personas beneficiarias como la capacidad de atención. Esta medida incluye

	la ampliación del cupo de alumnado atendido, el aumento del número de docentes destinados a estas clases y el ajuste de los gastos asociados, respetando las restricciones presupuestarias y las prioridades pedagógicas identificadas.
El participante sugirió que los informes semestrales sobre el avance del proyecto o las actualizaciones se compartieran formalmente con el Gram Panchayat (consejo del pueblo). Los miembros del consejo del pueblo podrían utilizar estos informes durante las reuniones administrativas y de revisión gubernamental, lo que reforzaría la coordinación y el apoyo al proyecto. <i>Participante proyecto, Educo India</i>	El socio local (MSSWS) acogió favorablemente la sugerencia y puso en marcha la práctica de compartir los informes semestrales impresos con el Gram Panchayat. Anteriormente, la información se transmitía principalmente de forma oral o mediante presentaciones; ahora se facilitan informes escritos estructurados con detalles de las actividades y los resultados obtenidos.

Quejas

QUEJAS	DECISIONES TOMADAS
Uno de los participantes se quejó de que tienen que desplazarse desde muy lejos para asistir a las reuniones mensuales. El proyecto les proporciona un refrigerio, pero no cubre los gastos de desplazamiento para asistir a las reuniones. <i>Participante de Proyecto, Educo Bangladesh</i>	El equipo del proyecto de Educo ha mantenido consultas con el comité de dirección y con la organización cofinanciadora, Tearfund. Durante las conversaciones con Tearfund sobre la revisión del presupuesto, se incluyeron en este los gastos de viaje de las personas participantes.
El director del colegio informó de que las visitas del personal de la organización socia local (MSSWS) al centro no estaban programadas y se producían en días distintos, lo que en ocasiones alteraba los horarios escolares. <i>Participante Proyecto, Educo India</i>	El socio local (MSSWS) elaboró y facilitó a los colegios un calendario estructurado de visitas del personal. Ahora cada miembro del personal sigue un horario fijo, lo que garantiza la coordinación con las autoridades escolares.

Educo debe hacerse cargo de las recetas médicas de las niñas y niños enfermos. <i>Participante de Proyecto, Educo Malí</i>	-Conversación con el responsable del proyecto para aclarar el alcance de la atención médica. -Explicación a las partes interesadas sobre los límites y las modalidades de intervención de Educo. -Derivación de los casos en cuestión a los centros sanitarios adecuados, siempre que sea posible.
En la reunión del pueblo, una de las integrantes del Comité de Protección Infantil del pueblo se quejó de que el personal de PREM-Educo no acude con regularidad al pueblo para organizar diferentes actividades. También solicitó que se regularizaran las visitas del personal al pueblo. <i>Participante Proyecto, India</i>	El director del proyecto, junto con todo el personal, debatió sobre este asunto y elaboró un plan de acción para visitar periódicamente las aldeas con el fin de llevar a cabo diversas actividades. Ahora el personal del proyecto visita las aldeas con regularidad y organiza reuniones de sensibilización a nivel local, así como visitas a domicilio, con el objetivo de velar por el cuidado, la protección, la educación y el desarrollo de los niños y niñas.
Las mujeres miembros de la VSLA (Village Savings and Loan Association/Asociación Popular de Ahorro y Crédito) de Saré Bidji reclaman que se les entreguen tarjetas de ahorro y crédito para facilitar sus aportaciones. <i>Participante proyecto, Senegal</i>	La reclamación se ha atendido y en la actualidad las mujeres disponen de todas las herramientas necesarias para llevar a cabo adecuadamente sus actividades en el seno de su VSLA.
Un líder (jefe de barrio) se ha quejado de la falta de respeto por parte de un agente de la ONG local colaboradora con la que trabajamos en un proyecto (en consorcio). <i>Participante proyecto, Educo Níger</i>	Reunión con la ONG colaboradora (el agente en cuestión y su superior) para comprender mejor la situación y conocer su versión de los hechos. Tras el diálogo, se pidió al agente que se disculpara ante el líder y que se comprometiera a no volver a comportarse irrespetuosamente.
Uno de los miembros del Comité de Protección Infantil de la localidad presentó una queja en la que señalaba que el personal del proyecto que	El director del proyecto ha dado instrucciones claras al personal de la organización y, junto con todo el equipo, se ha encargado de organizar reuniones

acude a su localidad no explica con detalle el programa y las actividades del proyecto. <i>Participante Proyecto, India</i>	eficaces en las aldea para informar a las personas participantes sobre el programa y las actividades del proyecto. Además, el proyecto supervisa rigurosamente las reuniones a nivel de aldea con los miembros del Comité de Protección Infantil de cada aldea.
--	---

Felicitaciones

FELICITACIONES	
(Sobre el catálogo de regalos Educo). Muy buena propuesta para Navidad. ¡Felicidades, Educo ONG!. <i>Público general, Educo España</i>	
La participación del sector privado local en la financiación de los consejos municipales de la infancia resulta muy positiva. Esta iniciativa supone una esperanza para la movilización de recursos endógenos destinados a apoyar estos consejos. <i>Participante proyecto, Educo Senegal</i>	
Comentarios positivos sobre la iniciativa Lab on a Bike (laboratorio en una bicicleta), en los que se destaca la mejora en la comprensión de los conceptos científicos y el aprendizaje práctico entre el alumnado. <i>Participante proyecto, Educo India</i>	
La formación ha sido excelente en todos los aspectos, por lo que quiero expresar mi más sincero agradecimiento por la sesión tan informativa sobre la gestión de riesgos de desastres. <i>Participante proyecto, Educo Filipinas</i>	
Mi hija era muy adicta a la televisión y al móvil. Desde que acude al centro de aprendizaje, esa adicción se ha reducido considerablemente. Ahora puedo descansar en casa con tranquilidad, dedicar algo de tiempo a mí misma y sentirme tranquila sabiendo que mi hija está en un lugar seguro y aprendiendo cosas. <i>Participante proyecto, Educo Bangladesh</i>	
Satisfechos con las clases de refuerzo impartidas durante tres meses a los alumnos desplazados internos y a las comunidades de acogida. <i>Participante proyecto, Educo Malí</i>	

Quiero dar las gracias a Educo por su labor en mi colegio (como profesor), en particular por la formación sobre la gestión de grupos numerosos y la elaboración de planes de preparación y respuesta. <i>Participante proyecto (profesor), Educo Níger</i>
Una de las mujeres que forman parte del Comité de Protección Infantil de la aldea señaló en la reunión de la aldea que, gracias al equipo de PREM (el socio local) y Educo, la mayoría de los niños y niñas y las familias en situación de mayor vulnerabilidad de la zona de actuación se han incorporado a distintos programas de protección social del Gobierno. <i>Participante proyecto, Educo India</i>
Felicito a la fundación de Educo por una linda mañana (jornada de puertas abiertas) por todas las dinámicas y el respeto de todos los compañeros y compañeras de Educo. ¡Gracias por todo! <i>Participante de proyecto, Educo El Salvador</i>
Felicitaciones por la organización y la logística, y permitir espacios de jornadas abiertas donde se nos da a conocer lo que hacen los otros socios de Educo y el impacto que se tiene en la vida de las niñas y niños del departamento. <i>Personal de organización socia local, Educo Guatemala</i>

2.3 Aprendizajes del 2025

Además de implementar medidas de mejora, las SQF que recibimos nos permiten aprender y fortalecernos como organización. Cada año los comités SQF reflexionan sobre las lecciones aprendidas, tanto a nivel operativo como a nivel más estratégico, gracias a las SQF presentadas. A continuación, presentamos algunos ejemplos de estos aprendizajes.

India

- Algunos niñas y niños manifestaron dudas a la hora de utilizar los mecanismos formales de SQF debido a la falta de claridad o al temor a las repercusiones. Esto puso de relieve la necesidad de adoptar enfoques más accesibles y adaptados a la niñez. En respuesta a ello, se rediseñaron las sesiones de sensibilización utilizando materiales de información, educación y comunicación (IEC) adaptados a la niñez, un lenguaje simplificado y métodos participativos. Se organizaron jornadas de puertas abiertas y visitas periódicas a las aldeas para crear espacios seguros de diálogo. Estas medidas mejoraron la confianza, la participación y la confianza de los niñas y niños en el sistema del SQF.

Benín

- La participación de los jefes de pueblo, los U-Reporters y los Comités de Vigilancia de los Pueblos en los procesos de selección comunitaria refuerza la aceptación y reduce el riesgo de

conflictos. La validación local de las listas por parte de las autoridades de los pueblos constituye una buena práctica que conviene sistematizar.

Bangladesh

- Las personas participantes valoraron de forma sistemática la formación en habilidades prácticas (trabajo autónomo, conducción, sastrería, deportes, liderazgo y formación técnica), lo que indica que el aprendizaje orientado a los medios de subsistencia es un factor clave para la participación.

Bolivia

- Haber trabajado de manera conjunta con el área de comunicación para crear mensajes para enviarlos por WhatsApp al grupo de Educo como recordatorios de uso de los mecanismos SQF ha permitido incrementar su uso en todo el personal de Educo.

Guatemala

- Crear e implementar un procedimiento de viajes internos que brinda mayor claridad y orden en la planificación institucional.

El Salvador

- Para garantizar la seguridad de los equipos en campo y la gestión eficiente de los recursos, es necesaria la evaluación oportuna del estado y vida útil de la flota vehicular, a fin de que esto no se vuelva un riesgo para el personal o incurrir en costos mayores de mantenimiento de los vehículos, evaluando las posibilidades de cambio de vehículo según las necesidades para el trabajo en terreno.

Malí

- Varias lecciones aprendidas se refieren a la mejora de la calidad de las respuestas educativas en contextos de emergencia. Se recomienda integrar de forma sistemática clases de refuerzo para los niños y niñas en situación de desplazamiento interno, potenciar las actividades lúdicas para favorecer el bienestar psicosocial y llevar a cabo acciones de sensibilización dirigidas a las familias con el fin de promover la escolarización y la permanencia de los niños y niñas en la escuela.

Filipinas

- En lo que respecta a los grupos de interés internos, las sugerencias planteadas a través del mecanismo SQF pusieron de relieve la necesidad de mejorar la organización del lugar de trabajo y las condiciones ambientales. Así, se observó una mejora notable en la limpieza y la disposición de las oficinas y los espacios comunes tras una sugerencia recibida a través del

canal SQF. Esto demuestra la eficacia del uso del SQF como mecanismo de retroalimentación interna y su contribución a la creación de un entorno de trabajo seguro y propicio.

Senegal

- El reconocimiento público del apoyo del sector privado (firma de un acuerdo de colaboración entre el sector privado y representantes locales) ha facilitado y reforzado la motivación de este sector en su compromiso para colaborar.

Burkina Faso

- Una selección eficaz de las personas destinatarias es una condición imprescindible para la ejecución eficaz de los proyectos. Esta afirmación, que se repite como un *leitmotiv*, sugiere una profunda toma de conciencia (o una gran preocupación) tanto por parte de los equipos como de las y los participantes: el éxito de un proyecto no depende únicamente de los recursos disponibles, sino de la precisión con la que se identifique a las y los participantes en situación de mayor vulnerabilidad y más pertinentes. Este sólido consenso exige un refuerzo de los criterios de vulnerabilidad y de los procesos de selección comunitaria.

3. Balance SQF 2021 – 2025

Durante el periodo de 2021 a 2025 Educo ha logrado avances importantes en la implementación de la Política de SQF, reforzando su fuerte compromiso con la rendición de cuentas hacia todos los grupos de interés. Valoramos sobre todo el impulso en conjunto de la Comisión de Global SQF y los comités nacionales de SQF en la puesta en marcha de mecanismos SQF para participantes de proyectos. Destacamos también la elaboración conjunta de nuevas herramientas que responden a las necesidades cambiantes de los comités de SQF, a fin de facilitarles su labor en este ámbito.

3.1 Avances en la implementación de la Política de SQF entre 2021 y 2025

A continuación detallamos los principales hitos conseguidos, así como los retos que prevemos para los próximos años:

Hitos conseguidos

- ✓ La revisión, actualización y difusión de la **Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones**
- ✓ El **acompañamiento cercano y continuo a los comités nacionales de SQF**, por parte de la Comisión Global SQF
- ✓ La implementación progresiva de **mecanismos SQF para grupos de interés externos**, especialmente para **niños, niñas y adolescentes**
- ✓ La **digitalización del registro** de las SQF a través de una **app creada a medida**, desarrollada en colaboración con los comités nacionales de SQF
- ✓ La elaboración de una herramienta para orientar la puesta en práctica de **consultas sobre mecanismos SQF** (MERA 6.4)
- ✓ La realización de **consultas sobre mecanismos SQF con participantes de proyectos** en diversas oficinas país, para poder habilitar mecanismos SQF adaptados a la situación de las personas participantes
- ✓ La inclusión progresiva de **mecanismos SQF en el marco de los proyectos**, para que se incluya de manera sistemática en el diseño de los nuevos proyectos
- ✓ La puesta en marcha de un **módulo de formación en línea en tres idiomas sobre la Política de SQF**, disponible en el Campus Educo para todo el personal de la organización
- ✓ La elaboración de una herramienta para **evaluar el funcionamiento de los mecanismos SQF** (MERA 6.8)
- ✓ El **reconocimiento externo de nuestro sistema de SQF** y el posicionamiento como **organización de referencia** en este tema. Nuestro enfoque respecto a SQF fue la práctica más citada en la biblioteca de buenas prácticas de Accountable Now y nuestro informe anual de SQF, entre otras iniciativas, ha sido identificado como buena práctica por Accountable Now.
- ✓ La realización de **talleres regionales de formación** con todos los comités de SQF en colaboración con el equipo de *Compliance*, para reforzar la **gestión coordinada de las SQF y las denuncias**

- ✓ La elaboración de una **plantilla para el procedimiento SQF de cada oficina país** (MERA 6.3), en línea con los requisitos de CHS Alliance

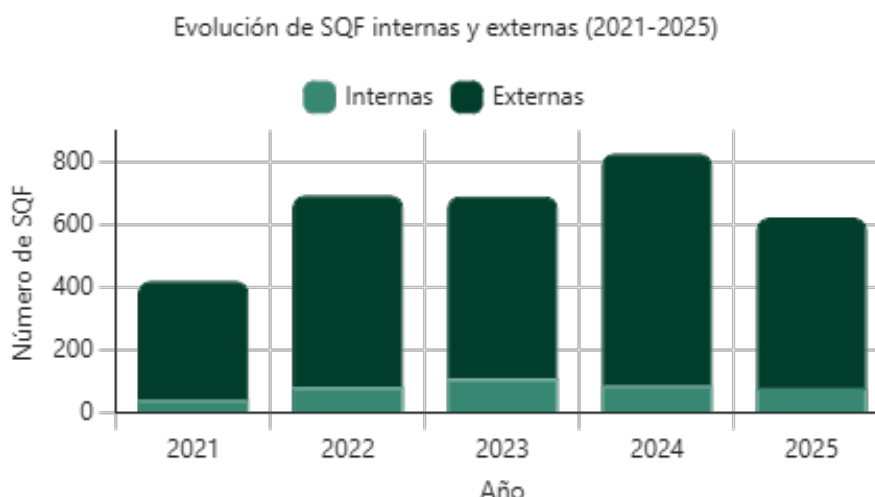
Retos para los próximos años

- Asegurar la **inclusión sistemática de mecanismos SQF en todas las formulaciones de proyecto**, tanto su puesta en marcha a través de consultas, como su gestión, difusión y evaluación
- Reforzar el **uso de las SQF** en todos los ámbitos de la organización **para mejorar nuestro trabajo**, impulsar el aprendizaje y **nutrir la toma de decisiones**
- Acompañar a los comités nacionales de SQF en el **uso de las herramientas SQF** del Manual MERA, para asegurar el cumplimiento de estándares mínimos en la implementación de la Política de SQF
- Conseguir que todos los comités nacionales de SQF proporcionen datos que permitan medir el **nivel de satisfacción de la persona usuaria con la gestión de su SQF**
- Asegurar que **todos los comités nacionales de SQF** tengan un **procedimiento de gestión de las SQF, actualizado y adaptado** a las necesidades de su oficina país
- Preparar y llevar a cabo un **segundo módulo de formación** con el equipo de *Compliance* sobre la gestión de las SQF y las denuncias, a través de sesiones regionales
- Impulsar la **sistematización y difusión de buenas prácticas en el sistema SQF**, a nivel interno y externo

3.2 Análisis de las SQF recibidas entre 2021 y 2025

A continuación, presentamos un análisis de las SQF recibidas en los últimos cinco años, con el objetivo de identificar tendencias y extraer aprendizajes. Este periodo coincide con la puesta en marcha de nuestro Marco Programático Global 2021-2025, por lo que esperamos contribuir a la reflexión sobre nuestro trabajo durante este tiempo.

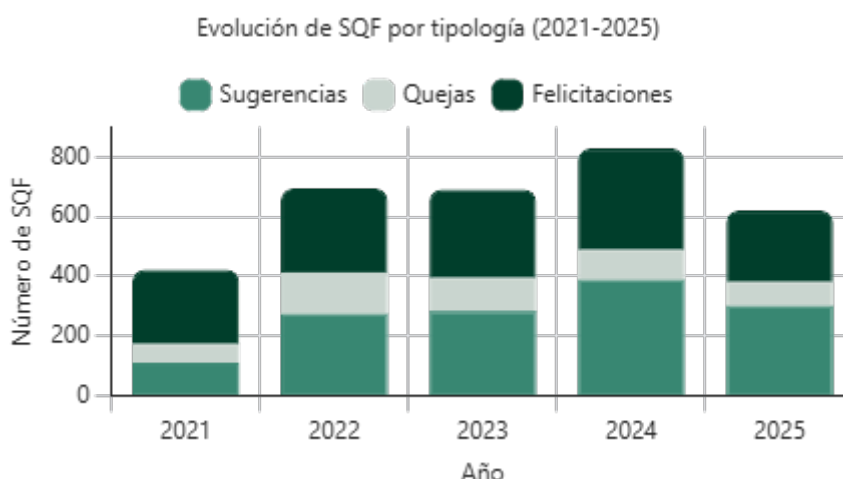
Evolución de las SQF internas y externas entre 2021 y 2025



El gráfico muestra que más del 85 % de las SQF provienen de grupos de interés externo a lo largo del periodo. Por lo que respeta los grupos de interés interno, aunque se reciben menos SQF, estas no dejan de representar una oportunidad de mejora organizacional y un vehículo para reforzar una cultura interna de rendición de cuentas.

Aunque la tendencia general es un aumento en el número de SQF recibidas, en el 2025 se observa una reducción. Esto puede deberse a cambios en los criterios utilizados para determinar si un mensaje es una sugerencia, queja o felicitación. Estos cambios buscan mejorar la calidad de las SQF recogidas. Sin embargo, esta reducción no altera la tendencia en el aumento del uso de los mecanismos, observado en los últimos cuatro años. Los mecanismos de SQF son un importante canal de participación para los grupos de interés externo, lo que refleja el nivel de confianza que tienen en ellos.

Evolución de las SQF recibidas 2021-2025

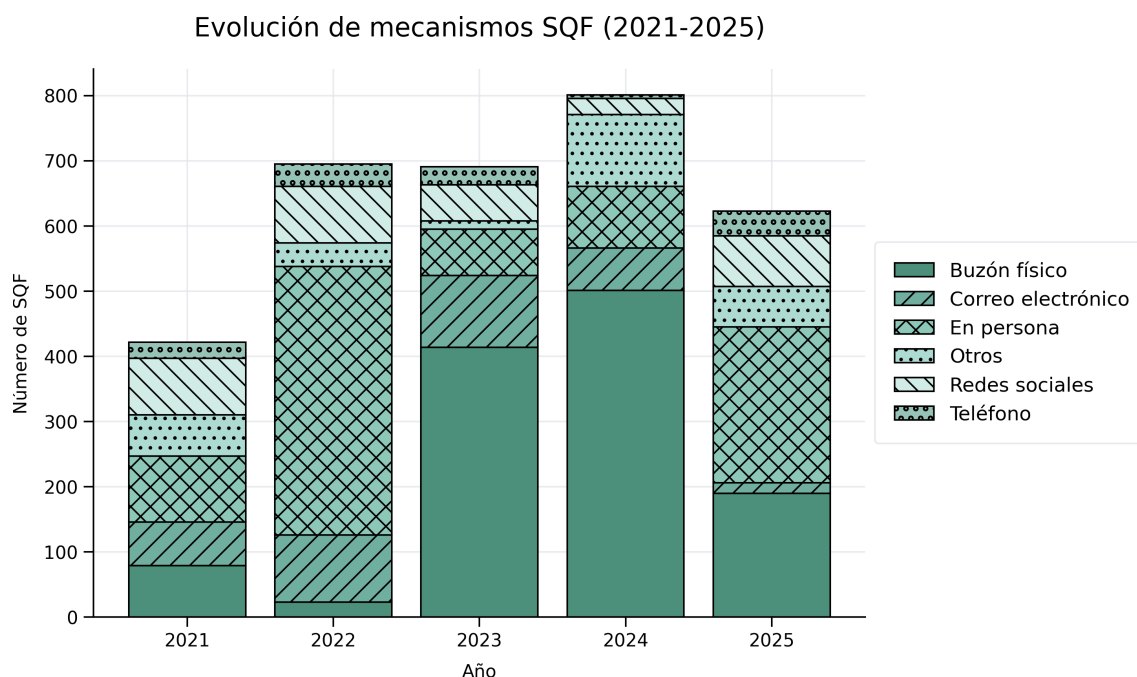


El análisis de la evolución de las SQF recibidas entre 2021 y 2025 **confirma la consolidación de la implementación de la Política de SQF** como proceso clave de rendición de cuentas y mejora continua en Educo.

Desde una perspectiva cualitativa, **el uso de los mecanismos SQF** mantiene una orientación claramente constructiva, ya que las sugerencias y las felicitaciones constituyen la gran mayoría de las comunicaciones en todo el periodo. Esto refleja un buen nivel de confianza de los grupos de interés y su implicación activa en la mejora de las intervenciones.

Los datos evidencian **una evolución positiva hacia un modelo de participación basado en el diálogo y el aprendizaje**, en el que los **mecanismos SQF se consolidan como una palanca estratégica** para fortalecer la calidad, la transparencia y la relación con los grupos de interés.

Evolución del tipo de mecanismo utilizado 2021-2025



El análisis de los mecanismos utilizados entre 2021 y 2025 muestra tres cambios de tendencia. En 2021–2022, la mayoría de las SQF se presentaron en persona. En 2023–2024, el buzón físico fue el mecanismo más utilizado. Esto refleja una estandarización del uso de este mecanismo, que permite presentar fácilmente SQF anónimas y asegura el consentimiento escrito de la persona usuaria.

En 2025 volvió a aumentar la presentación de las SQF en persona y a través de medios digitales, como las redes sociales.

En conjunto, los cambios de tendencia en el uso de los mecanismos SQF muestra su capacidad de ajustarse a diferentes contextos, equilibrando eficiencia operativa y accesibilidad para los grupos de interés. Es muy probable que los resultados de las consultas que se hacen a los grupos de interés externo, en las que expresan los mecanismos SQF de su preferencia, aporte a la diversidad de mecanismos y aumente su uso.

Análisis por perfil de personas usuarias



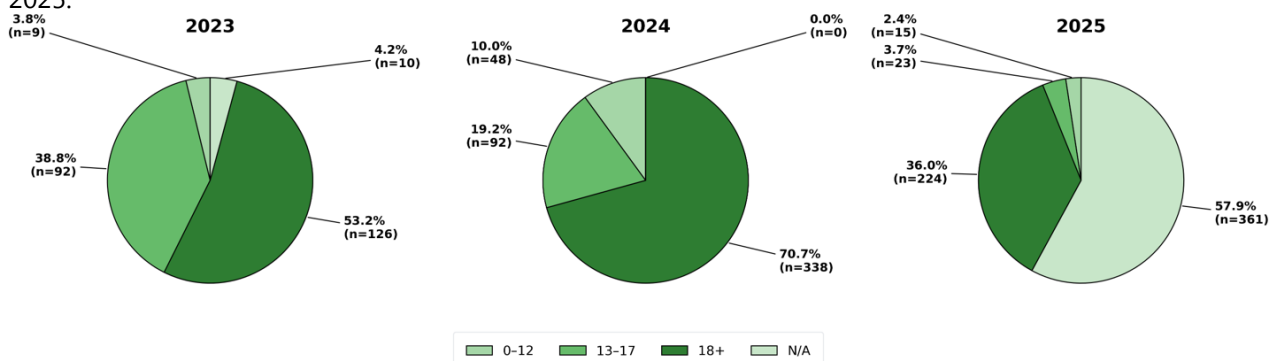
Cabe señalar que los datos sobre el perfil de las personas usuarias comenzaron a recogerse en 2022, con el objetivo de mejorar la calidad del análisis de las SQF recibidas.

La tendencia de los últimos cuatro años muestra que las personas participantes **de proyecto** son claramente el perfil que más SQF presenta a Educo. Esto se debe a que buena parte de los mensajes se reciben en el marco de la ejecución de nuestros proyectos o en encuentros con este grupo de personas usuarias, como las jornadas de puertas abiertas que algunas oficinas país organizan cada año.

Por lo que respecta al resto de perfiles, se mantiene estable la tendencia de los perfiles **empleado/a**, **público general**, **donante privado** y **Administración pública**, aunque con pequeñas variaciones entre años.

Análisis por edades

Destacamos que este dato comenzó a recogerse en 2023, con el objetivo de mejorar la calidad del análisis de las SQF recibidas. A continuación se presentan las tendencias del periodo 2023–2025.



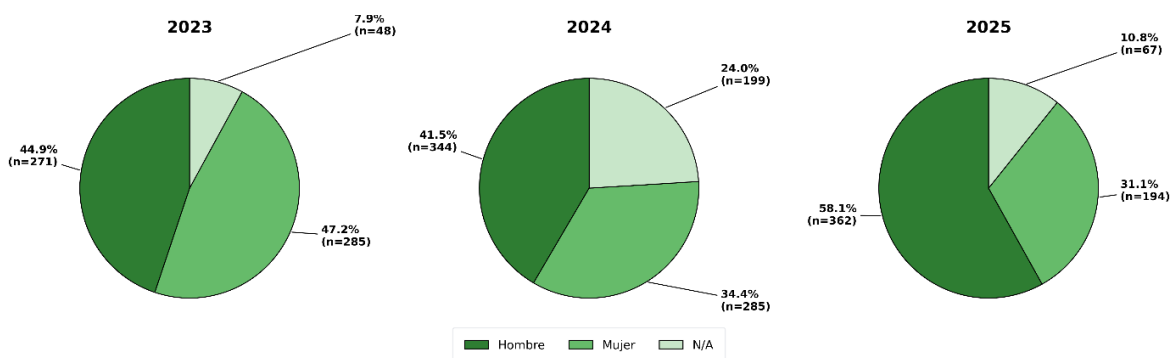
Como puede observarse, existe una clara tendencia en el uso de los mecanismos por personas adultas. El uso de los mecanismos por niños, niñas y adolescentes varía de año en año.

En 2023, las SQF de niños, niñas y adolescentes representaron el 43 %, evidenciando un equilibrio apoyado por la puesta en marcha de nuevos mecanismos adaptados a la infancia. Sin embargo, en 2024, a pesar del aumento en volumen de casi un 50 % de SQF de niños, niñas y adolescentes en términos absolutos, su peso relativo descendió hasta aproximadamente el 30 %.

En 2025 se observa una fuerte caída, tanto en términos absolutos como relativos, de las SQF presentadas por niños, niñas y adolescentes (38 casos frente a 140 en 2024), así como un aumento significativo de registros sin información de edad (no responde/no aplica), lo que imposibilitó el análisis de las tendencias. Para solventar esta situación, se desarrolló una aplicación que requiere del registro de todos los datos, lo que permitirá contar con este análisis.

En resumen, se constata la necesidad de seguir reforzando tanto las estrategias de acceso y uso de los mecanismos de SQF por parte de niños, niñas y adolescentes, como la calidad de la recopilación de este dato.

Análisis por género



El dato relativo al género de las personas que presentan SQF comenzó a recogerse también en 2023, igualmente para reforzar la calidad del análisis de las tendencias.

Aunque los datos indican que podría haber equilibrio en el uso de los mecanismos por hombres y mujeres, la falta de información en 2024 dificulta corroborar la tendencia.

Como en el caso de los datos relativos a la edad, la *app* desarrollada permitirá contar con información suficiente para hacer un análisis más fiable de las tendencias relacionadas con el género de las personas usuarias.

Análisis por temáticas



La tendencia a lo largo de los tres años en cuanto a la temática, indica que las SQF relacionadas con **proyectos** se mantienen como las más predominantes. Los datos son **coherentes con los del perfil de las personas** que presentan sus SQF, mayoritariamente participantes de los proyectos. Por su parte, las temáticas vinculadas a asuntos internos registran un volumen menor de casos, aunque muestran una evolución relativamente homogénea entre los distintos años.

3.2 Tendencias del periodo (2021 a 2025)

Coincidiendo con la finalización de nuestro Marco Programático Global 2021-2025, la Comisión Global de SQF quiere aprovechar el momento para hacer un análisis de las tendencias de las SQF recibidas en ese periodo. Es decir, identificando cuáles son las principales demandas de nuestros grupos de interés, qué es lo que más les gusta de lo que hacemos y en qué les parece que podríamos mejorar.

Los datos se han extraído de los registros de las SQF recibidas en cada oficina país, de los documentos de información cualitativa que nos comparten los comités nacionales de SQF, y de los informes globales anuales.

Se han cruzado los criterios siguientes: repetición del tema en **varios países y/o años**, aparición del tema en **distintos tipos de comunicación (sugerencia, queja o felicitación)** y/o **mención** del tema en los **documentos de información cualitativa**.

El análisis de los temas de las SQF indica que hay algunos que repiten consistentemente en distintos países, lo que indica cuestiones que pueden llevar a aprendizajes a nivel de toda la organización.

A continuación listamos los principales temas recurrentes y una posible lección aprendida de cada uno.

Calidad y pertinencia de las actividades de los proyectos

- Ajustes en las metodologías.
- Adecuación de los horarios y los espacios de las actividades.
- Contenidos más relevantes para las necesidades locales.

Los grupos de interés utilizan los mecanismos de SQF también como un **espacio activo** para **mejorar la calidad de la intervención** y no solo para señalar problemas.

Acceso, cobertura y recursos

- Solicitudes de ampliar la cobertura a otras personas.
- Peticiones de más materiales, apoyos o infraestructuras.
- Expectativas de continuidad de algunos proyectos.

Existe una percepción positiva de los proyectos, acompañada de una expectativa creciente de **mayor alcance y sostenibilidad**.

Relación y trato por parte del personal de proyecto

- Como felicitación, reconocimiento al compromiso, la cercanía y el respeto.
- Como queja o sugerencia, señalamientos puntuales sobre actitudes o forma de comunicación.

El factor humano es central en la percepción del trabajo de Educo y en la confianza hacia la organización.

Comunicación e información

- Necesidad de mayor claridad sobre los procesos organizacionales, los criterios o las decisiones.
- Petición de información más oportuna y comprensible.

La comunicación es un componente clave de la rendición de cuentas y **condiciona la satisfacción y la confianza** de los grupos de interés.

Participación y escucha

- Deseo de que se les consulte más.

- Propuestas para involucrar a comunidades y niños, niñas y adolescentes en las decisiones.

Los mecanismos de SQF parecen reforzar las expectativas de **participación significativa**, más allá de la retroalimentación.

Equidad e inclusión

- Acceso equitativo a las actividades y los recursos.
- Atención a grupos específicos (niñas, adolescentes, personas en contextos más vulnerables).

Los grupos de interés no solo valoran el acceso, sino también la **justicia y la equidad** en la implementación.

Condiciones operativas y logísticas

- Mejora de la organización de las actividades.
- Logística, transporte, tiempos y coordinación.

Los aspectos operativos influyen directamente en la calidad percibida de las intervenciones y en el funcionamiento del sistema.

4. Documentos relacionados

La Política de SQF está disponible [aquí](#), en la página web de Educo. Los informes globales de SQF de años anteriores están disponibles [aquí](#).

Los siguientes documentos de referencia están disponibles bajo demanda, enviando un correo electrónico a la Comisión Global de SQF (ComisionGlobalSQF@educos.org):

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Manual de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MERA), que incluye las siguientes herramientas:
 - MERA 6.3 Modelo TdR Comité Nacional SQF
 - MERA 6.4 Orientaciones para consultar sobre mecanismos de SQF
 - MERA 6.5 Guía para el diseño e implementación de mecanismos SQF
 - MERA 6.6 Plantilla del procedimiento interno de gestión de las SQF
 - MERA 6.8 Fichas de evaluación de mecanismos de SQF y transparencia

5. Datos de contacto

A continuación listamos los datos de contacto para presentar una SQF vía correo electrónico en cada oficina país:

Oficina País	Correo electrónico de SQF
Bangladesh	myopinioncounts.bd@educor.org
Benín	monaviscompte.bj@educor.org
Bolivia	miopinioncuenta.bo@educor.org
Burkina Faso	monaviscompte.bf@educor.org
El Salvador	miopinioncuenta.sv@educor.org
España	miopinioncuenta.es@educor.org
Filipinas	myopinioncounts.ph@educor.org
Guatemala	miopinioncuenta.gt@educor.org
India	myopinioncounts.in@educor.org
Malí	monaviscompte.ml@educor.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educor.org
Níger	monaviscompte.ne@educor.org
Senegal	monaviscompte.sn@educor.org



 educuco.org

 [educuco_ong](https://www.instagram.com/educuco_ong)

 [educucoONG](https://www.facebook.com/educucoONG)

 [Educo_ONG](https://twitter.com/Educo_ONG)