

# Informe anual de sugerencias, quejas y felicitaciones

---

ENERO – DICIEMBRE 2020



©Educo

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 redacción:** Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF)

**Idiomas disponibles:** castellano, francés, inglés

**Documentación relacionada:**

- Política de Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Términos de Referencia de la Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- MERA 6.11 Guía para el diseño e implementación de mecanismos SQF

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

**Datos de contacto:**

Para más información sobre los temas tratados en este documento o para solicitar documentación relacionada, contacta con la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones a través de: [ComisionGlobalSQF@educoco.org](mailto:ComisionGlobalSQF@educoco.org)

# ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>¿Qué SQF hemos recibido durante 2020? .....</b>	<b>4</b>
<b>¿Cómo vamos avanzando? ¿Qué hemos aprendido? .....</b>	<b>5</b>
1. Clasificación por tipo de comunicación (sugerencia, queja, felicitación) .....	5
2. Clasificación por país y tipo de comunicación .....	6
3. Clasificación por tipo de mecanismo .....	7
4. Clasificación por origen .....	8
5. ¿Y en la práctica? .....	8
<b>¿Qué hemos logrado y cómo hemos avanzado en el 2020? .....</b>	<b>10</b>
<b>¿Qué recomendamos? .....</b>	<b>12</b>
<b>Documentos relacionados y datos de contacto .....</b>	<b>13</b>

## Introducción

---

El presente documento es el Informe de Sugerencias, Quejas y Felicidades (SQF) correspondiente al año 2020.

Es importante destacar que el número global de SQF recibidas en 2020 fue ligeramente superior al del año 2019, a pesar de las restricciones y limitaciones en la actividad presencial debidas a la aparición y propagación del virus SARS-CoV-2 (COVID-19). Este incremento se debe, al igual que en 2019, al gran número de SQF que se reciben en sede y Educo España. No fue así en el resto de las Oficinas País Educo, donde las restricciones en la movilidad sí repercutieron negativamente en el número de SQF recibidas, así como en el propio funcionamiento de algunos Comités Nacionales de SQF.

De estas experiencias, Educo extrae importantes aprendizajes para definir acciones encaminadas a mantener, en la medida de lo posible, el funcionamiento habitual tanto de los Comités Nacionales de SQF como de los mecanismos SQF en situaciones inesperadas, como la que supuso la aparición de la COVID-19. Es el momento oportuno, ya que 2020 es el año en el que Educo da inicio a su nuevo [Marco de Impacto Global 2020-2030](#), documento que guía su quehacer y que establece la **rendición de cuentas** como uno de los enfoques de soporte que deben ser transversalizados en la labor institucional.

Como en ediciones anteriores, este informe es fruto de la colaboración y del trabajo en equipo de los **Comités Nacionales de SQF** y la **Comisión Global de SQF**. Queremos agradecer a las personas que integran los comités por su compromiso, su esfuerzo y la inestimable labor realizada. La información y todos los aprendizajes incluidos en este documento nos estimulan a **seguir reforzando la calidad y el impacto de nuestro trabajo para garantizar los derechos y el bienestar de la infancia.**



## ¿Qué SQF hemos recibido durante 2020?

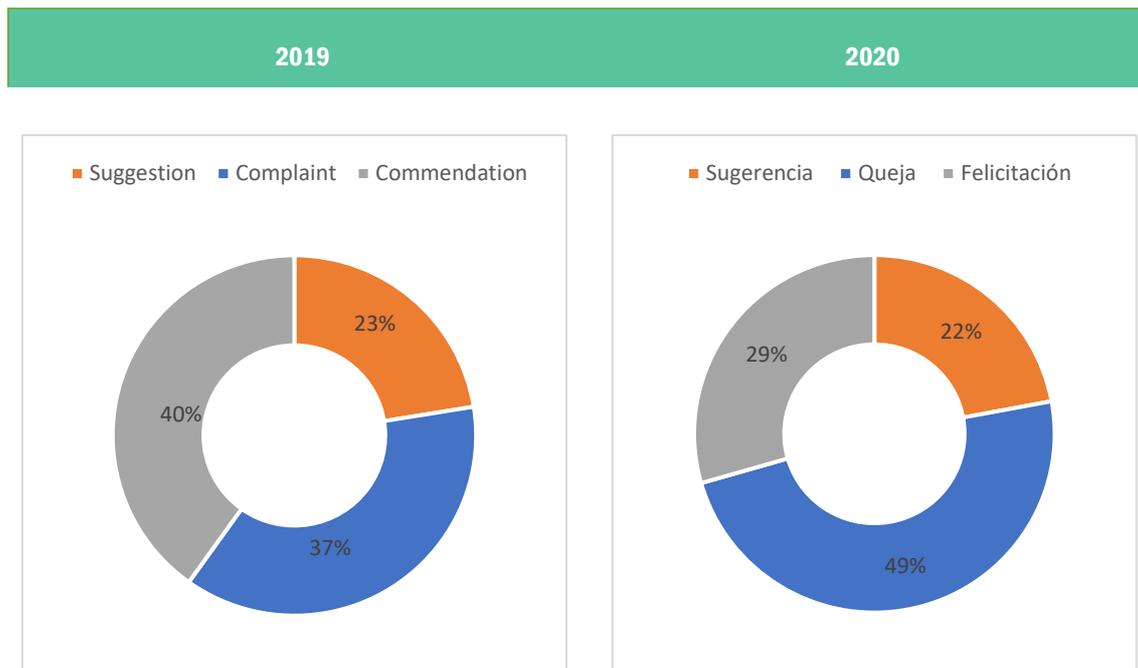
En 2020 recibimos un total de **163 SQF** a nivel global:

### Resumen de las SQF recibidas en 2020

	INTERNAS	EXTERNAS	TOTALES
<b>SUGERENCIAS</b>	02 buzón físico 06 correo electrónico 01 en persona 01 monitoreo	02 correo electrónico 02 en persona 16 redes sociales 05 vía telefónica 01 monitoreo	<b>36</b>
<b>QUEJAS</b>	02 buzón físico 04 correo electrónico 02 en persona	43 correo electrónico 08 redes sociales 20 vía telefónica	<b>79</b>
<b>FELICITACIONES</b>	02 en persona	13 correo electrónico 04 en persona 27 redes sociales 02 vía telefónica	<b>48</b>
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>143</b>	<b>163</b>

## ¿Cómo vamos avanzando? ¿Qué hemos aprendido?

### 1. Clasificación por tipo de comunicación (sugerencia, queja, felicitación)



Este año, a diferencia del anterior, la recepción de **quejas** refleja un **12%** más respecto al 2019, representando un **49% del total** y constituyendo la **mayoría de las comunicaciones recibidas**. Sin embargo, es importante destacar que la mayor parte de las quejas están relacionadas con las campañas de **telemarketing**, que proponemos revisarse para reducir la insatisfacción o descontento de las personas colaboradoras.

El número de **sugerencias** recibidas representan un **22%**, las cuales disminuyen levemente respecto al año anterior.

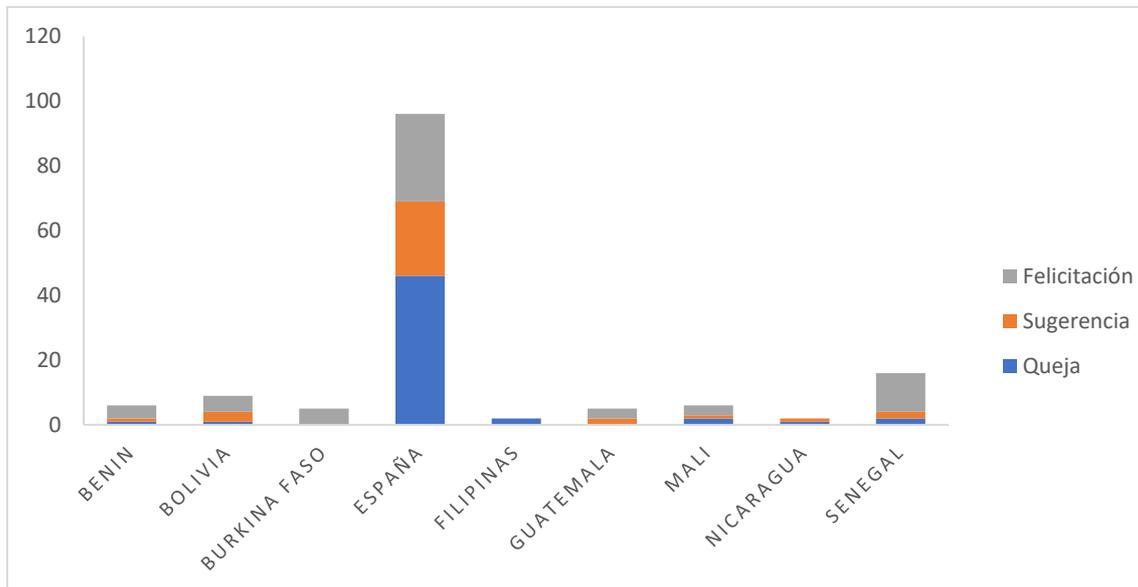
Por último y con una leve variación respecto al año anterior están las **felicitaciones**, que constituyen el **29%** de registros durante el año.

De manera general, **las felicitaciones** recibidas, **en su mayoría externas**, siguen siendo un buen indicador de confianza al trabajo realizado. Consideramos que demuestra un reconocimiento a la adaptación de las actividades de Educo al contexto de la pandemia COVID-19.

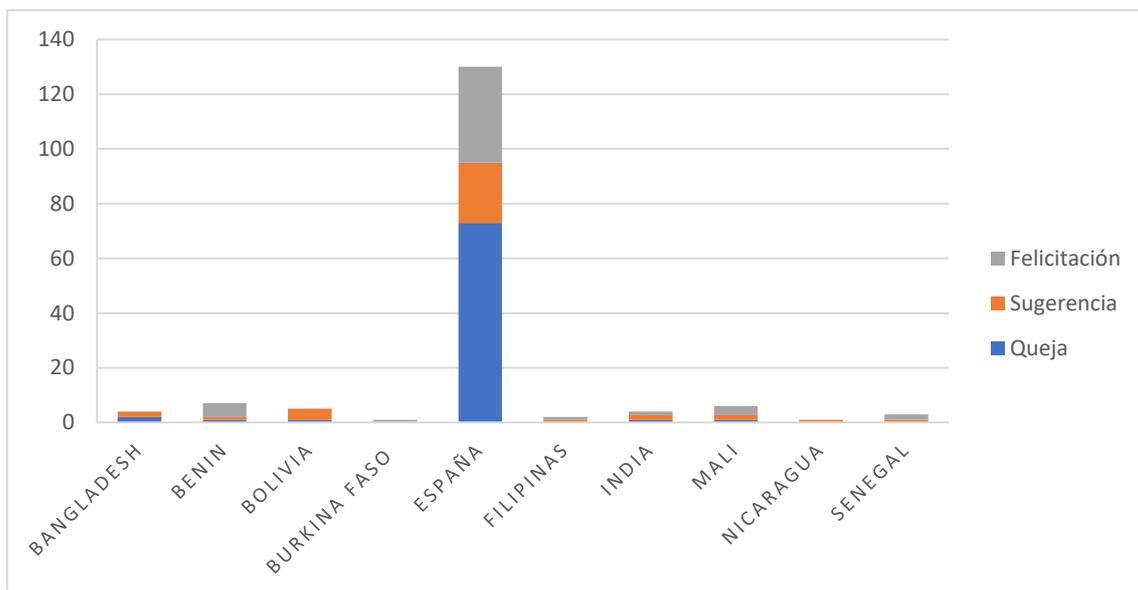
Finalmente, a nivel global podemos observar que, en números absolutos, **el número de SQF recibidas aumentó levemente respecto al año pasado** (de 147 en 2019 a 163 en 2020), lo cual se puede considerar positivo al ver que los mecanismos implementados han sido utilizados a pesar de la situación mundial afectada por la crisis de la COVID-19.

## 2. Clasificación por país y tipo de comunicación

2019



2020

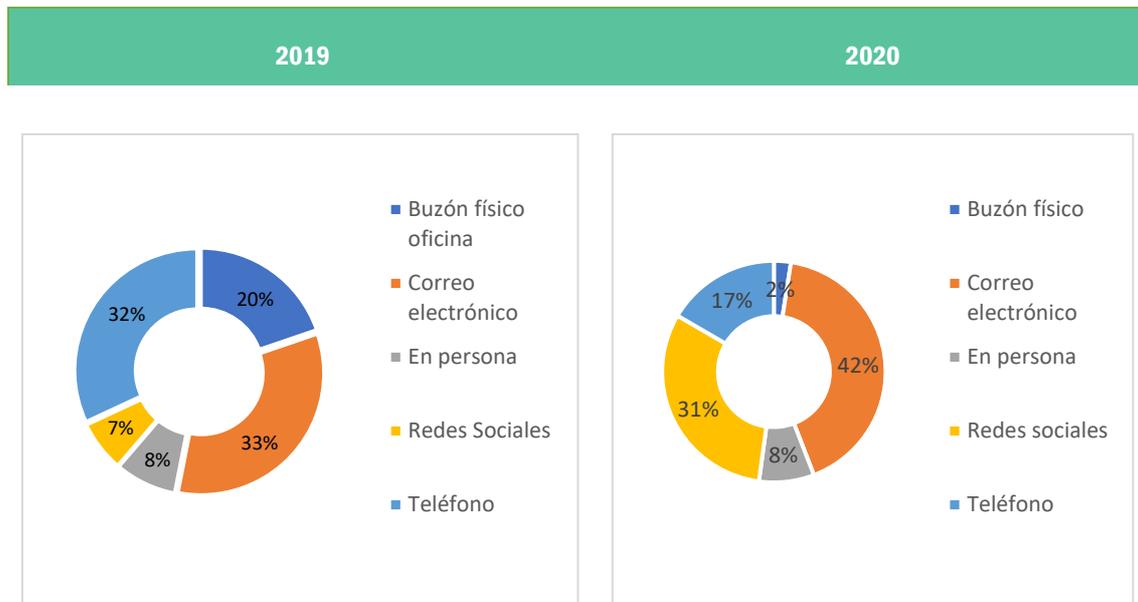


Los gráficos muestran que **10 Oficinas País** reportaron SQF en 2020, una más que en 2019. Se observan cambios en los países que registraron información. Así, en 2020 se suman las Oficinas País de India y Bangladesh que no presentaron información en 2019, mientras que la Oficina País de Guatemala no presenta datos en 2020.

Cabe destacar que a pesar de que la mayoría de las Oficinas País presentaron sus datos, el número de SQF registradas en 2020 es poco significativo, excepto en el caso de la **sede y Educo España**. Creemos que el bajo número de SQF presentadas por las Oficinas País se debe a las **medidas de confinamiento y/o teletrabajo** que aplicaron, lo que dificultó el funcionamiento normal de los comités (falta de coordinación o de comunicación fluida entre los miembros), y la promoción y uso continuos de los mecanismos SQF.

Al igual que en 2019, en 2020 es en la sede y Educo España donde se recibieron más SQF porque allí existen mecanismos concretos de alcance externo dirigidos a **personas colaboradoras** (padrinos, madrinan, socios y socias, donantes puntuales, etc.), sobre los que el confinamiento no tuvo mayor impacto.

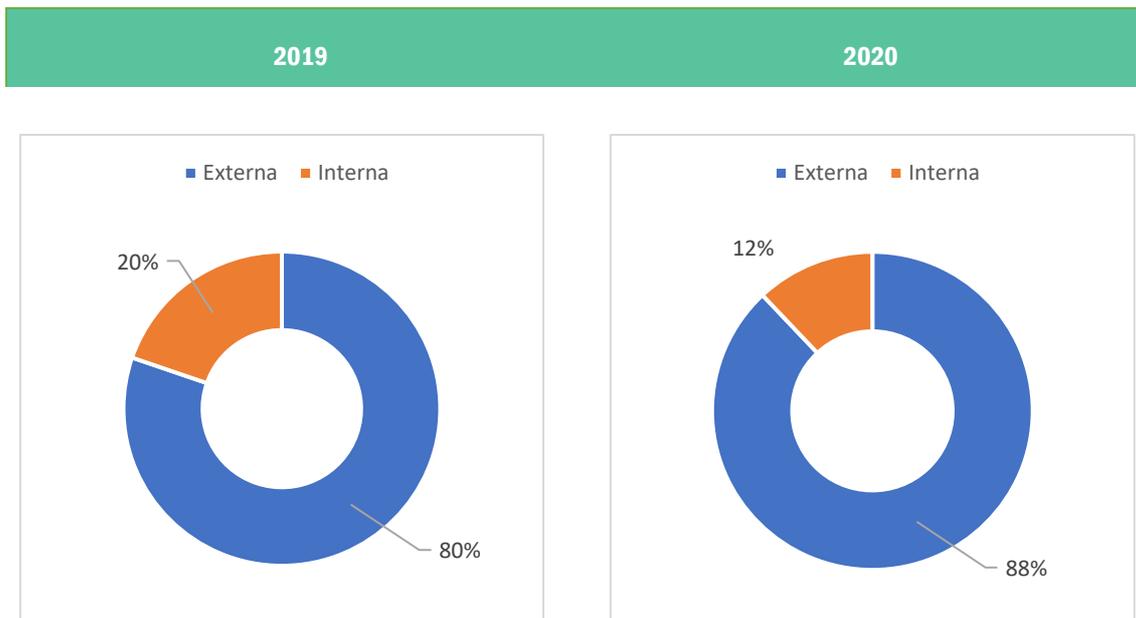
### 3. Clasificación por tipo de mecanismo



De acuerdo con los datos aportados por las Oficinas País, en 2020 la entrada principal de SQF sigue siendo el **correo electrónico**, con un 10% de aumento respecto al año pasado. **Las redes sociales** son la segunda vía de entrada, con un aumento significativo respecto al 2019. Esto es fruto de la coordinación con el departamento de Comunicación, que a partir del 2020 ha aplicado el procedimiento elaborado para recepción de SQF a través de las redes sociales como un mecanismo más. La tercera vía utilizada es la **telefónica**, con un 17%. Estas SQF en su mayoría son registradas en sede y Educo España a través del departamento de Atención al Colaborador.

En cuanto a los mecanismos presenciales, el uso del **buzón físico** se ha visto reducido del 20% en 2019 al 2% en 2020 debido al confinamiento y a las restricciones impuestas por la COVID-19. Cabe destacar que, a pesar de estas restricciones, la presentación de SQF en persona se mantuvo en un 8%. Esta cifra se podría explicar por la aplicación de los Procedimientos Operativos Estándar (SOP en inglés) desarrollados y adaptados al contexto COVID 19 que tienen como objetivo apoyar la continuidad de las intervenciones en terreno a la vez que mitigan los riesgos de contaminación, prevención y control de infección de COVID-19 a las que están expuestos nuestros participantes, organizaciones socias locales y el personal de Educo. Responden también al deber de cuidado (*duty of care*) de las personas empleadas por parte de Educo y también integrar el principio de *do no harm* en las intervenciones.

## 4. Clasificación por origen



**El número de SQF externas vuelve a superar el de las internas** en 2020, con un aumento del 80% en 2019 al 88% en 2020. El análisis de la información proporcionada por las Oficinas País nos muestra que, al igual que en 2019, el motivo de la diferencia entre SQF internas y externas es debido al **alto número de SQF enviadas por las personas colaboradoras de Educo** a la sede y Educo España. El incremento del 8% puede deberse a la consolidación de las redes sociales como mecanismo SQF.

## 5. ¿Y en la práctica?

A partir del análisis de datos, y tal y como se adelantó en la introducción, la mayoría de los Comités Nacionales de SQF no pudieron seguir sus funciones de manera habitual debido al **confinamiento ocasionado por la pandemia de COVID-19**, por lo que el número de SQF recibidas y gestionadas fue muy bajo.

Los cuadros de registro muestran una necesidad de **reforzar a los Comités Nacionales de SQF a la hora de rellenar la información**, sobre todo en el uso de las definiciones para clasificarlas, y tal vez lo más importante, en completar toda la información e indicar claramente si la SQF ha sido resuelta o no.

En el caso de la sede y Educo España, donde se recibió el mayor número de SQF, las relacionadas con **campañas de telemarketing** vuelven a ser mayoría.

Indicamos a continuación algunos ejemplos de SQF recibidas:

### SUGERENCIAS

Sugerencia sobre la revisión y mejora del procedimiento interno de adelanto de nóminas (*personal Educo, correo electrónico, Educo Filipinas*).

Sugerencia para que no sea obligatorio aceptar o recibir información relacionada con Educo para firmar peticiones de campañas (*público general, redes sociales, Educo España*).

Sugerencia para mejorar los tiempos y logística de distribución de productos en el marco de un proyecto (*participante de proyecto, en persona, Educo Bangladesh*).

### QUEJAS

Queja sobre proceso de selección de participante en proyecto (*participante de proyecto, vía telefónica, Educo Bangladesh*).

Queja sobre comportamiento inadecuado de un miembro del equipo (*personal de programas, en persona, Educo Benín*).

Queja sobre condiciones ambientales y de limpieza en oficina (*personal Educo, correo electrónico Comité Nacional de SQF, Educo España*).

### FELICITACIONES

Felicitación por buen ambiente de trabajo basado en respeto de los valores y principios de Educo (*persona becaria, en persona, Educo Benín*).

Felicitación de una Organización Social Local por el apoyo en la organización de un evento (*Organización social local, en persona, Educo Burkina Faso*).

Felicitación y reconocimiento por ayuda recibida a través de proyectos (*público general, redes sociales, Educo España*).

Estos ejemplos reflejan que los mecanismos SQF han sido útiles para dar voz a nuestros grupos de interés y son indispensables para identificar mejoras en nuestro trabajo. Es importante seguir fomentando su uso.

## ¿Qué hemos logrado y cómo hemos avanzado en el 2020?

### Comités Nacionales de SQF

A pesar de la situación actual afectada por la crisis de la COVID-19, los Comités Nacionales de SQF consiguieron avances importantes. A continuación, se mencionan los más destacados:

#### Burkina Faso

- Se renovó el Comité Nacional de SQF con la integración de miembros en función de las áreas geográficas de intervención.
- Se elaboró el plan de acción para el año 2021.
- Se identificaron puntos focales por zonas de trabajo (Níger, Yaco, Séguénéga, Ouaga, Tougan).

#### Senegal

- Se ha puesto en marcha una reorganización del Comité Nacional de SQF.
- Se ha llevado a cabo la formación de los puntos focales sobre el uso de los mecanismos a nivel comunitario.
- Las personas implicadas en los proyectos han sido informadas de los mecanismos de SQF disponibles.

#### Nicaragua

- Se promovió el uso del correo electrónico de SQF como mecanismo prioritario durante el teletrabajo.

#### India

- El Comité Nacional de SQF celebró una reunión anual con el equipo de Educo India para presentar el trabajo realizado en 2020 y el Plan de Acción 2021.

### Comisión Global SQF

Entre los avances de la Comisión Global de SQF durante el 2020, podemos destacar los siguientes:

- Puesta en marcha del *Procedimiento para la gestión de SQF presentadas vía redes sociales*.
- Actualización de la herramienta *MERA 6.14 Plantilla registro de SQF*.
- Publicación de las herramientas
  - *MERA 6.9 Modelo TdR de los comités SQF*
  - *MERA 6.11 Guía para la implementación de mecanismos SQF*.
- Debido a los cambios de estructura (desaparición de la Unidad de Políticas y de las figuras Regionales de Políticas), la Comisión Global de SQF asume el seguimiento de los Comités Nacionales de SQF, fijando reuniones regionales trimestrales.
- Se compartieron los objetivos y planes de acción 2021 de la Comisión Global de SQF.

- Se inició la revisión de la Política de SQF.
- Se organizaron reuniones regionales ad hoc con la participación de las direcciones país y las coordinaciones de programas para reforzar la legitimidad del trabajo de los Comités Nacionales de SQF, y para implicar al equipo directivo en la resolución de las SQF que Educo recibe.

Con respecto a las recomendaciones que hicimos en 2019 para mejorar el trabajo, en la siguiente tabla se muestran los avances y los logros:

RECOMENDACIÓN	AVANCES / LOGROS
<p>Reforzar la composición de los Comités Nacionales de SQF para evitar que los cambios estructurales y/u organizativos afecten a su trabajo.</p>	<p>Todos los Comités de SQF están totalmente conformados. La Comisión Global de SQF hace acompañamiento para mantener actualizado el cuadro de mando y hacer seguimiento a los planes de acción, y ha hecho recomendaciones para el proceso de traspaso en el momento de salida de miembros de los Comités de SQF.</p>
<p>Afinar las herramientas de recogida de datos para disponer de información más exacta a la hora de analizar las tendencias y elaborar los correspondientes informes. Esto incluye la definición de criterios para aclarar lo que entendemos por SQF resueltas, y así poder identificar con más facilidad las mejoras obtenidas gracias a los mecanismos de SQF.</p>	<p>Se mejoró la plantilla Excel de recogida de información. Hace falta seguir incidiendo en la correcta aplicación de las definiciones y, sobre todo, en el llenado de toda la información solicitada.</p>
<p>Reforzar el acompañamiento a los Comités Nacionales de SQF desde la Comisión Global de SQF en ausencia de las figuras de Coordinadores Regionales de Políticas.</p>	<p>Se establecieron reuniones regionales periódicas y acompañamiento <i>ad hoc</i> personalizado desde la Comisión Global de SQF, para acompañar a los comités de manera más cercana en las cuestiones que les interesan, o en las que necesitan más apoyo, según las prioridades de sus planes de trabajo.</p>
<p>Reforzar el trabajo de incidencia con las direcciones de las Oficinas País para legitimar el trabajo de los Comités Nacionales de SQF y dar más peso a estos mecanismos de SQF, queriendo ser Educo una organización que fomenta el aprendizaje y la mejora continua.</p>	<p>Se organizaron reuniones regionales extraordinarias con las direcciones de las Oficinas País, Coordinadores de Programas y miembros de equipo de Programas global, en las que las direcciones de las Oficinas País se comprometieron a brindar total apoyo al trabajo de los comités.</p>

## ¿Qué recomendamos?

- Integrar en los procedimientos existentes medidas de actuación frente a situaciones imprevistas para que los Comités Nacionales de SQF puedan seguir su funcionamiento habitual y se sigan utilizando los mecanismos SQF establecidos.
- Reforzar el compromiso de los Comités Nacionales de SQF a la hora de rellenar el registro de SQF para facilitar el análisis de datos y proporcionar información lo más fiable posible.
- Fortalecer las capacidades de los Comités Nacionales de SQF para que preparen ellos mismos el análisis cuantitativo y cualitativo de sus datos de cara a la elaboración del Informe Anual SQF 2021. Esto facilitaría el análisis global de tendencias.
- Consolidar el trabajo de incidencia con las direcciones de las Oficinas País para que faciliten la labor de los Comités Nacionales de SQF, y para que se involucren en la resolución de las SQF que reciben y en las mejoras que se apliquen.
- Consolidar la coordinación entre los Comités Nacionales de SQF y los equipos de programas para facilitar la implementación de los mecanismos SQF a nivel externo con las organizaciones socias locales.



## Documentos relacionados y datos de contacto

La Política de SQF está disponible [aquí](#), en la página web de Educo.

Los siguientes documentos de referencia están disponibles bajo demanda, enviando un correo electrónico a la Comisión Global de SQF:

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de SQF.
- MERA 6.11 Guía para el diseño e implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Para más información sobre los temas tratados en este documento, póngase en contacto con la Comisión Global de SQF a través de: [ComisionGlobalSQF@educo.org](mailto:ComisionGlobalSQF@educo.org).

A continuación, listamos los datos de contacto para presentar una SQF vía correo electrónico en cada Oficina País:

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

