



## Sugerencias, quejas y felicitaciones

Informe global 2023

**Título:** Informe global 2023 de sugerencias, quejas y felicitaciones

© Educo (2024)

*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, Claudia Monterroso (Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones)

**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

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>SQF: Mejoras y aprendizajes .....</b>	<b>11</b>
<b>Avances en la implementación de la Política de SQF en 2023 .....</b>	<b>14</b>
<b>Conclusiones y valoraciones .....</b>	<b>16</b>
<b>Documentos relacionados.....</b>	<b>17</b>
<b>Datos de contacto.....</b>	<b>18</b>

# Presentación

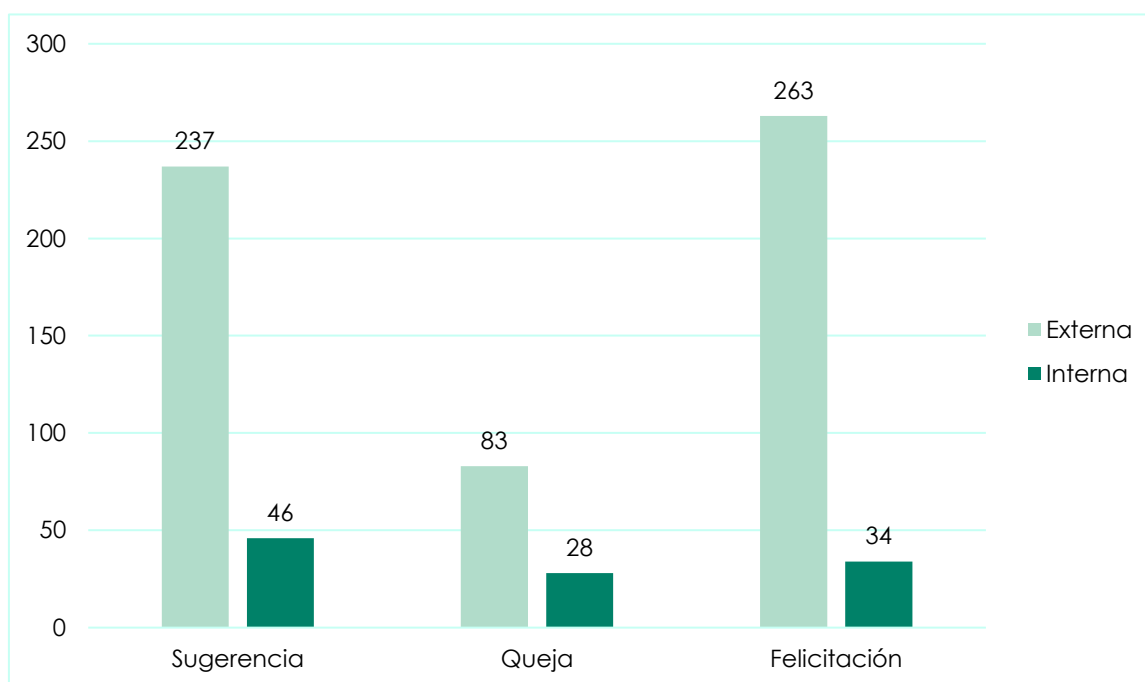
Nos complace presentar el Informe Global 2023 de Sugerencias, Quejas y Felicidades (en adelante SQF), en el que recopilamos y analizamos desde distintos ángulos las SQF recibidas en trece países.

Un año más, Educo cumple con su compromiso de promocionar una cultura de rendición de cuentas dinámica, entendida como un diálogo continuo, pertinente y significativo con nuestros grupos de interés, con el fin de trabajar conjuntamente hacia el cumplimiento de nuestra misión. A través de los mecanismos de SQF, nuestros grupos de interés nos dan sus opiniones sobre el trabajo que realizamos. Escucharlos nos permite saber qué hacemos bien y dónde podemos mejorar. En 2023 queremos destacar la participación de la infancia, mostrando algunas citas de las SQF que nos hicieron llegar.

Por otro lado, al establecer, gestionar, promocionar y evaluar los mecanismos de rendición de cuentas, continuamos implementando la Política de Sugerencias, Quejas y Felicidades, documento que establece el marco ético y de actuación que seguimos en todas nuestras oficinas país.

Esperamos que la información aquí presentada sea de vuestro interés y agradecemos el trabajo y compromiso de las personas que conforman los Comités Nacionales SQF.

En 2023, Educo recibió **691 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).



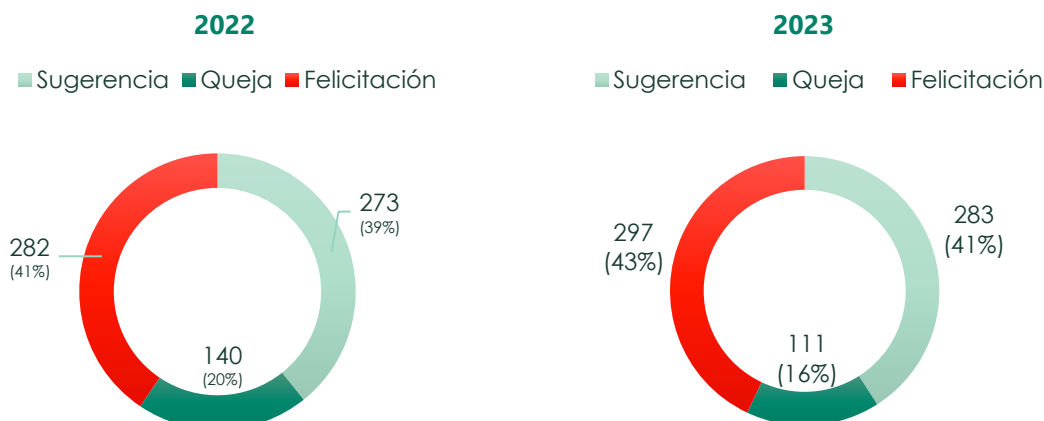
	Internas	Externas	Totales
<b>Sugerencias</b>	14 buzón físico 23 correo electrónico* 4 en persona 2 redes sociales 1 teléfono 1 otros	180 buzón físico 18 correo electrónico 25 en persona 5 redes sociales 8 teléfono 2 otros	<b>283</b>
<b>Quejas</b>	8 buzón físico 9 correo electrónico 6 en persona 4 redes sociales	16 buzón físico 32 correo electrónico 5 en persona 13 redes sociales 17 teléfono 1 otros	<b>111</b>
<b>Felicitaciones</b>	8 buzón físico 11 correo electrónico 2 en persona 11 redes sociales 1 otros	188 buzón físico 17 correo electrónico 29 en persona 20 redes sociales 2 teléfono 8 otros	<b>297</b>

\* Se incluyen los registros recibidos a través del portal web de Educo El Salvador y el buzón virtual de Educo Guatemala.

«Estoy muy contenta con la forma en que Educo trabaja con los niños. Durante los cursos, alternamos el aprendizaje con juegos, por lo que no nos sentimos cansados y no se hace muy largo. Es diferente a las clases en el aula».

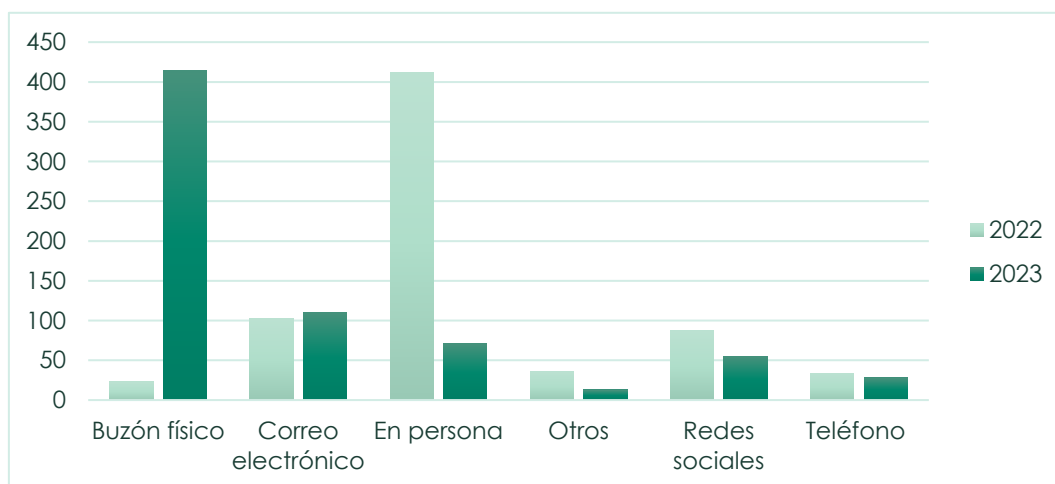
**Niña participante de proyecto, Senegal**

## Análisis por tipo de comunicación



En líneas generales, se mantiene la tendencia en cuanto a los porcentajes de sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas. Más del 80 % de las SQF recibidas en el 2023 eran sugerencias y felicitaciones.

## Análisis por tipo de mecanismo



En 2023 se observa un cambio con respecto a la vía de entrada más utilizada para presentar SQF, que pasa a ser en este periodo **el buzón físico, con un uso en el 60 % de las SQF recibidas**, frente al 19 % de 2022. Este cambio se nota principalmente en los datos presentados de Bangladesh, y se debe a un mayor uso de buzones físicos para recoger SQF en las Jornadas de Puertas Abiertas. Consideramos que este cambio representa una mejora en nuestra práctica, ya que los buzones físicos ofrecen la posibilidad de presentar SQF anónimas y aseguran el consentimiento escrito de la persona usuaria.

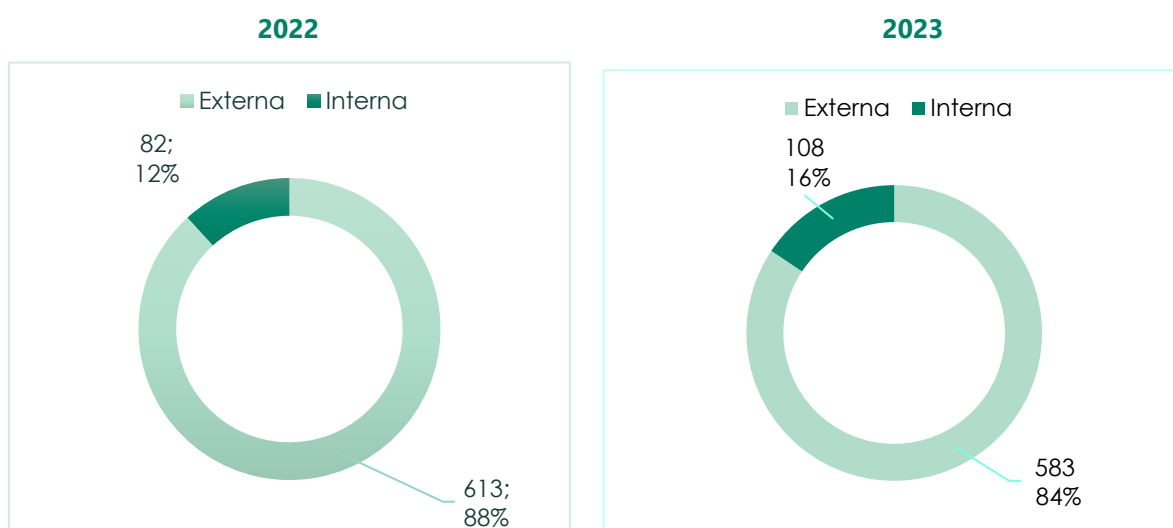
No obstante, para Educo es fundamental que los mecanismos de SQF se adapten a las necesidades y preferencias de las personas que los utilizan, especialmente los niños, niñas, familias y comunidades. Por eso, identificamos qué mecanismos debemos poner en marcha en colaboración con las personas usuarias, a través de un proceso de consultas.

«Sugiero que se usen espacios más abiertos para las actividades, para que estemos más cómodos, el lugar es poco iluminado y no se presta para la misma».

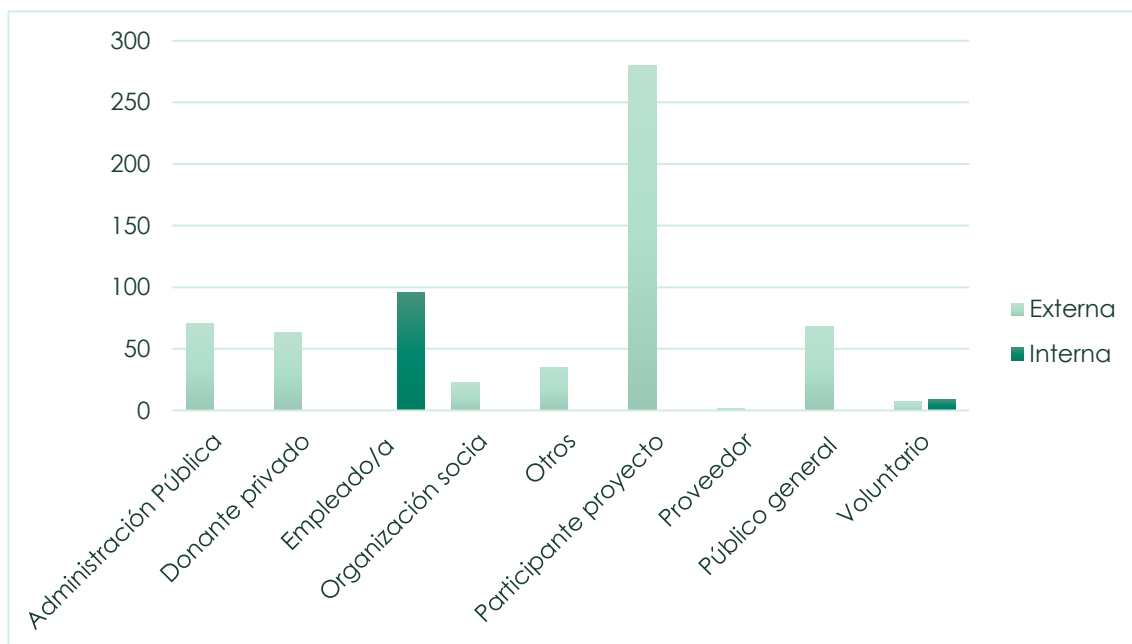
**Adolescente participante de proyecto, Guatemala**

### Análisis por origen y perfil de personas usuarias

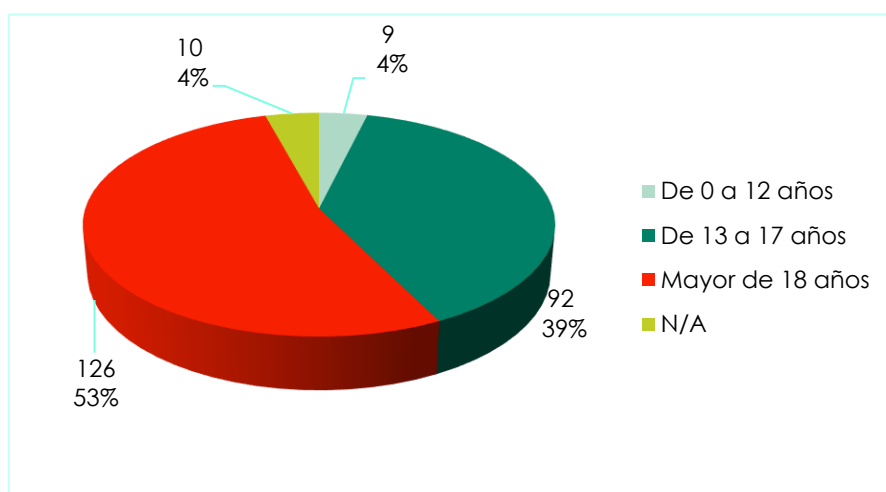
Para este periodo, además del origen (interno/externo), en el análisis del perfil de personas usuarias hemos incluido datos relativos a la relación que tienen con Educo, así como su género y edad.



En 2023 se mantiene la tendencia a recibir un mayor número de SQF de nuestros grupos de interés externos.



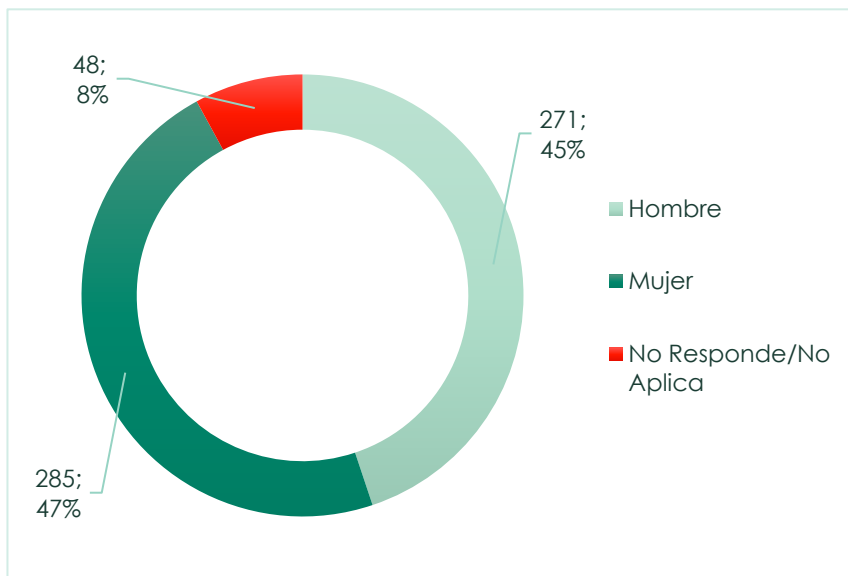
Por lo que respecta a la relación que tienen con Educo, la mayor parte de las SQF provienen de las personas que participan en nuestros proyectos, lo que refleja la coherencia con el objetivo de que los mecanismos SQF den voz particularmente a este grupo de interés, a fin de detectar y aplicar mejoras en nuestro trabajo. Destacamos también la alta participación de personas representantes de las Administraciones públicas.



En cuanto a la edad, este primer análisis lo hemos centrado en las SQF presentadas por los participantes de nuestros proyectos y no en el total de SQF recibidas.

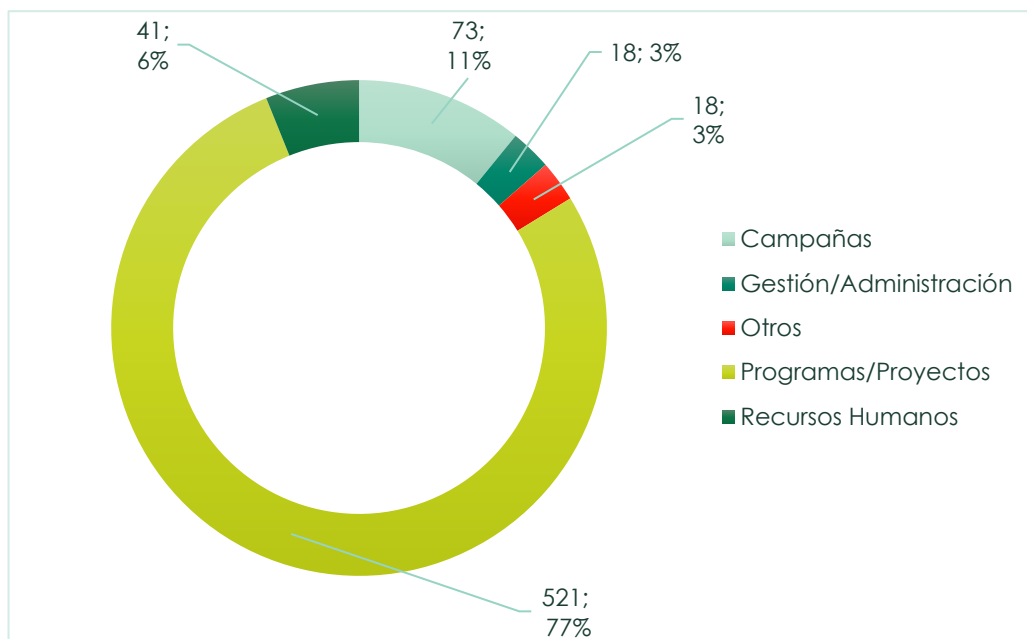


A pesar de que la mayoría de las personas participantes que presentaron SQF a Educo son mayores de 18 años, queremos destacar que un 43 % de las SQF fueron presentadas por niños, niñas y adolescentes. Seguiremos trabajando para promover y facilitar el uso de los mecanismos en estos rangos de edad, así como con los Comités Nacionales de las oficinas país para reforzar la recogida de este dato.



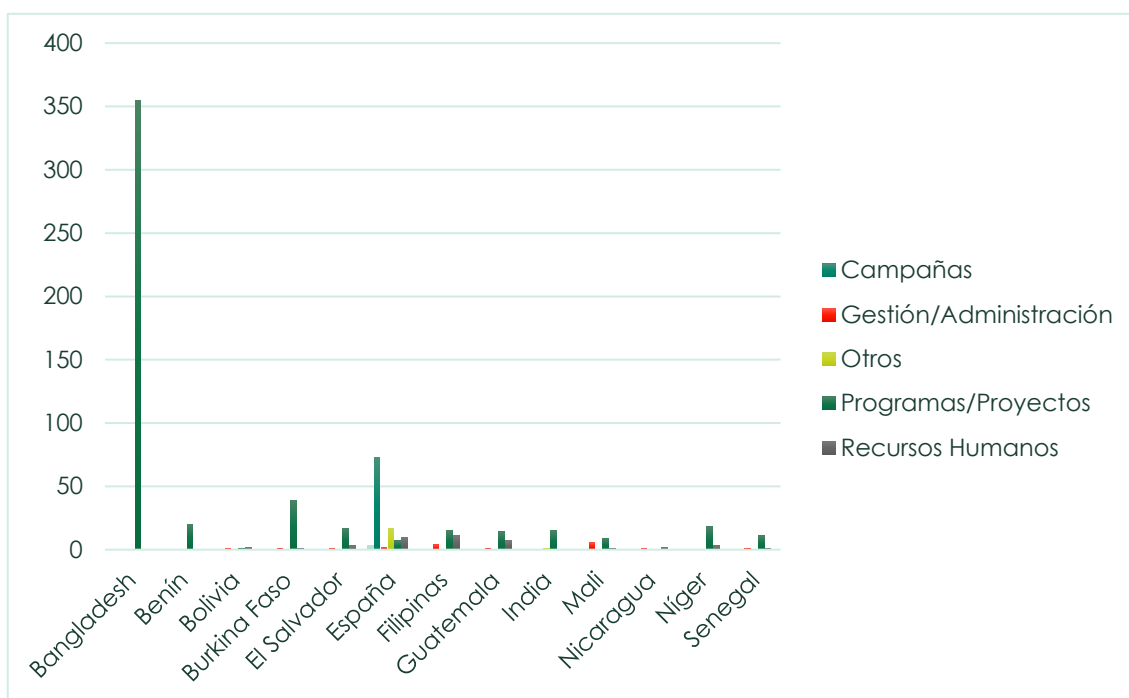
El análisis por género muestra que existe equidad en cuanto al acceso y uso de los mecanismos SQF en Educo.

### Análisis por temática



Otra novedad en 2023 es el análisis de las temáticas sobre las que las personas presentan sus SQF. La mayoría se refieren a temas relacionados con proyectos, en coherencia con el alto número de SQF presentadas por las personas participantes en nuestros proyectos.

Para futuros informes, adaptaremos la herramienta de recogida de datos a fin de obtener más detalles en lo referente a las temáticas. Asimismo, reforzaremos el acompañamiento a los Comités Nacionales en el llenado de este rubro.



# SQF: Mejoras y aprendizajes

Muchas de las SQF recibidas durante el año nos han servido para identificar aprendizajes o introducir mejoras en nuestro trabajo, tanto en los proyectos que impulsamos como en nuestra gestión interna. Este es el objetivo principal de los mecanismos de SQF, y estamos trabajando para que el número de SQF que conllevan mejoras sea cada vez mayor. Creemos que esto sucede principalmente por adaptar mejor los mecanismos SQF a las necesidades de las personas e incrementar las acciones de sensibilización y difusión sobre los mecanismos.

Sin embargo, es importante tener en cuenta 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 aplicando 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 no es viable o seguro; porque no representa un uso eficiente de los recursos, o porque la mejora no se alinea con nuestra misión, visión y valores. En algunos casos, la SQF realmente 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 **sugerencias** recibidas durante el año, junto con la decisión tomada por la oficina país (resolución).

Sugerencias	Medidas tomadas
«Sugiero que se usen espacios más abiertos para las actividades, para que estemos más cómodos, el lugar es poco iluminado y no se presta para la misma». Adolescente participante de proyecto, Guatemala	Se acordó que en los próximos talleres se tomaría en cuenta que el lugar fuera adecuado para los jóvenes.
«Me gustaría sugerir que, al momento de entregar los cheques [de las becas], puedan ser dos personas las que entregan, para que las mamás no tengan que esperar mucho tiempo». Adolescente participante de proyecto, Guatemala	Se acordó con el encargado de becas que se iban a entregar los cheques por grupos para que las señoras no esperen mucho tiempo, además de que una persona de administración apoyaría la entrega.
Sugerencia de realizar sesiones de sensibilización sobre el matrimonio infantil, la violencia contra la niñez y el cuidado de los niños y niñas. Participante de proyecto, Bangladesh	Los miembros del club de jóvenes han preparado un plan para llevar a cabo sesiones de sensibilización sobre estos temas.

Los estudiantes plantearon la cuestión de la seguridad en el camino a la escuela por la tarde. Jóvenes participantes de proyecto, India	Este asunto se discutió con el socio local (Masoom) para que tratara el tema de la seguridad del alumnado con la comisaría de policía local. La policía local organizó patrullas alrededor de la escuela por la noche.
La empresa I-CONS, socia de Educo en el proyecto de Unicef, desea recibir notificaciones recordatorias dos días antes de la actividad para garantizar una mejor participación en las actividades. Empresa colaboradora, Senegal	La preocupación se ha capitalizado y abordado.
Sugerencia de hacer más promoción acerca de cómo la gente puede proporcionar retroalimentación (detalles del número de SQF, correo electrónico, redes sociales, etc.), ya que podría haber casos en que las personas participantes no quieren poner sus comentarios en el buzón de SQF. Personal de Educo, Filipinas	Se ha tomado buena nota de esta sugerencia y se ha incluido información sobre los distintos mecanismos en el material de sensibilización que se imprimirá.

A continuación, presentamos ejemplos de las **quejas** recibidas, junto con la decisión tomada por la oficina país:

Quejas	Decisiones tomadas
Queja de un joven sobre la falta de refuerzo de las capacidades de los jóvenes en los municipios. Joven participante de proyecto, Mali	Los equipos de los socios locales han formado a los líderes jóvenes de Segou y Bamako sobre conceptos de paz, cohesión social y rendición de cuentas adaptada a la niñez.
«Muchos jóvenes no pueden participar en las diferentes actividades porque los horarios coinciden con actividades del colegio». Participante de proyecto, Bangladesh	Se han modificado los horarios de las actividades para que se ajusten mejor a las necesidades de los jóvenes.
Durante la evaluación de riesgos del programa de transformación de escuelas ejecutado por el socio local (STCI) en Pune, los niños y niñas han compartido que sus centros/escuelas están situados al lado de la carretera y que, como	Este asunto se debatió con el equipo del socio local (STCI) para que lo tratara con las autoridades competentes.

consecuencia, podría haber accidentes, ya que no hay ningún disuasor de velocidad. Adolescentes participantes de proyecto, India	
La persona afectada considera que el comportamiento del personal no es respetuoso y considerado con ella. Organización social local (estructura que representa a los refugiados), Níger	Reunión con el personal y la estructura representante de refugiados para aclarar el marco en el que se despliega el proyecto PREN. Es importante considerar la estructura de refugiados como un socio de peso.

Las **felicitaciones** que recibimos también nos dan información valiosa para orientar la toma de decisiones sobre nuestro trabajo. A continuación, indicamos algunos ejemplos de las felicitaciones que nos han llegado durante el 2023:

Felicitaciones
«Tras participar en diferentes actividades del proyecto, mi nivel de confianza ha aumentado, lo que me ha ayudado a aprender a hablar y a alzar la voz ante las personas responsables para reclamar derechos y evitar el matrimonio infantil». Niña participante de proyecto, Bangladesh
«Ha sido emocionante sentir el compromiso de Educo Bangladesh con la infancia de su país, con sus derechos y su bienestar. He vuelto con ideas, inspiración y energías para seguir buscando soluciones a los retos que se nos presentan, para seguir apostando por la transformación social». Persona colaboradora de España, que viajó a Bangladesh para conocer los proyectos de Educo
La persona agradece enormemente la construcción de letrinas separadas en su escuela, ya que carecía de ellas. Niña participante de proyecto, Níger
Agradecimiento por el nivel de compromiso mostrado por los agentes sobre el terreno, dado el estado de la situación de seguridad. Donante privado, Mali
Durante una misión conjunta con nuestro socio Unicef y los directivos de las empresas que participan en la iniciativa de responsabilidad social corporativa (RSC), Unicef nos felicitó por la participación y el compromiso de los niños a través de los CME (consejos municipales infantiles). Organización social local, Senegal
El proyecto incluía un componente de alimentación escolar. Este componente se ha traducido en un aumento significativo de la asistencia escolar e incluso de los resultados del BEPC, el examen de fin de estudios. Por ello, el director del colegio y su personal quisieron dar a Educo una muestra de su satisfacción. Participante de proyecto, Níger

# Avances en la implementación de la Política de SQF en 2023

La implementación de la Política SQF es un proceso continuo y es responsabilidad de todas las personas que forman parte de Educo. Existen comités SQF en cada una de nuestras oficinas país que impulsan el proceso de implementación de la política y gestionan las SQF recibidas, y una comisión global que apoya a los comités y asegura que la puesta en práctica de la política se haga siguiendo unos estándares mínimos comunes. Tanto los comités SQF como la comisión global elaboran planes de acción anuales para orientar su trabajo durante el año.

«La jornada de puertas abiertas enriquece la integración y trabajo de Educo. Sugiero puedan hacer con más frecuencia este tipo de eventos que nos permite conocer el impacto que Educo tiene en la comunidad, y que todos trabajamos para un mismo fin. Lo ideal sería reunirnos todas las instituciones que trabajan por esta área con Educo».

**Organización social local, Guatemala**

## Comités Nacionales de SQF

Durante 2023 los Comités Nacionales de SQF, a través de sus planes de trabajo, lograron avances importantes. A continuación, se mencionan algunos ejemplos:

### Burkina Faso

- Se ha nombrado un punto focal por cada zona de acción de Educo, un total de cuatro puntos focales para gestionar las SQF.
- Se ha desarrollado un formulario digital para la recogida de SQF, el cual se ha puesto a disposición de todo el personal de las oficinas nacionales.
- Durante el 2023 se implementaron mecanismos de SQF en proyectos humanitarios.

### Benín

- Durante el 2023 se introdujeron mecanismos de SQF en siete nuevas escuelas.
- Tras la introducción de los mecanismos en las nuevas escuelas, se llevó a cabo una evaluación de los mecanismos de SQF de las 21 escuelas antiguas.

## Guatemala

- Se realizaron dos talleres con la participación de 191 jóvenes, en abril 2023, para poder definir los mecanismos que se utilizarían en las actividades durante el año. El mecanismo seleccionado fue el buzón físico y el acceso a la boleta digital.

## India

- Los proveedores de la oficina nacional de Educo han sido orientados sobre la Política SQF y sus mecanismos durante la firma de sus contratos.

## Senegal

- Se ha implementado un teléfono específico para las SQF en las oficinas de Dakar y Kolda.
- Se han realizado consultas comunitarias sobre los mecanismos de SQF en cuatro nuevas comunas.

«Habría sido mejor que este proyecto se hubiera ejecutado centrándose en la comunidad y no en la escuela. Así otras personas habrían podido aprender de las actividades del proyecto».

**Niña participante de proyecto, Bangladesh**

# Conclusiones y valoraciones

Con satisfacción, concluimos que la implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF) en las oficinas país de Educo avanzó de acuerdo con lo previsto en los planes de acción 2023 de cada Comité Nacional y en el de la Comisión Global. Sin embargo, cabe señalar que algunos de los comités enfrentaron retos para cumplir con la totalidad de las actividades previstas debido al contexto político del país, la rotación de personal o la falta de recursos, entre otros motivos.

En general, valoramos positivamente la labor del año y hemos incluido en el Plan de Acción 2024 de la Comisión Global acciones enfocadas a mejorar la implementación de la política. Por ejemplo:

- Acompañar de manera más cercana a los comités para cumplimentar la herramienta de recogida de datos que nos permitirá mejorar el análisis de datos.
- Elaborar procedimientos para trabajar de manera coherente en todos los países y para facilitar la continuidad del trabajo en el caso de rotaciones de personal.
- Seguir impulsado la implementación de la política en nuestros grupos de interés externo, particularmente entre quienes participan en nuestros proyectos, para asegurar cada vez más nuestro compromiso de rendir cuentas hacia estas personas.
- Verificar que se implementan mecanismos adaptados a las necesidades de las personas usuarias.
- Impulsar el uso correcto de las herramientas por parte de los comités.

«Agradezco de verdad a Educo que se haya tomado el tiempo necesario para orientar a todos y cada uno de los consultores proveedores sobre su visión, los proyectos en curso y las políticas de salvaguardia. Un punto a mejorar podría ser la provisión de documentos previos a las reuniones, que podrían hacer que las orientaciones fueran más breves y sucintas».

**Proveedor, Educo Filipinas**



# Documentos relacionados

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 ([ComisionGlobalSQF@educor.org](mailto:ComisionGlobalSQF@educor.org)):

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicidades
- 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 6.7 Plantilla registro SQF
  - MERA 6.8 Fichas de evaluación de mecanismos de SQF<sup>1</sup>



Consultas sobre mecanismos SQF en Nicaragua

---

<sup>1</sup> En construcción.

## 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
Mali	monaviscompte.ml@educor.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educor.org
Níger	monaviscompte.ne@educor.org
Senegal	monaviscompte.sn@educor.org