

# Informe anual de sugerencias, quejas y felicitaciones

---

ENERO – DICIEMBRE 2019



<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>¿QUÉ SQF HEMOS RECIBIDO DURANTE 2019? .....</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? .....	9
<b>¿CÓMO HEMOS AVANZADO EN EL 2019? .....</b>	<b>10</b>
Comités Nacionales de SQF.....	10
Comisión Global SQF.....	11
<b>¿QUÉ RECOMENDAMOS?.....</b>	<b>12</b>
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DATOS DE CONTACTO .....</b>	<b>13</b>

**Coordinación y redacción:** Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

**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
- Guía para la implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (nivel interno)

Un agradecimiento especial a los Coordinadores Regionales de Políticas y a 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 Implementación y Seguimiento de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones a través de: [ComisionGlobalSQF@educo.org](mailto:ComisionGlobalSQF@educo.org)

**©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.

## INTRODUCCIÓN

---

El presente documento es el **Informe de Sugerencias, Quejas y Felicidades (SQF)** correspondiente al año **2019**, un año ciertamente significativo a nivel institucional, ya que ha supuesto la finalización del antiguo Plan Estratégico 2015-2019 y el arranque de los trabajos destinados a definir y dotar de contenido al nuevo Ciclo de Planificación Institucional 2020-2030.

Como habitualmente, el informe es fruto de la colaboración y del trabajo en equipo de los **Comités Nacionales de SQF**, la **Comisión Global de la Política de SQF** y de los **Coordinadores Regionales de Políticas Institucionales**, a quienes de nuevo queremos agradecer por este medio su compromiso, su esfuerzo y la inestimable labor realizada.

Utilicemos pues la información y todos los aprendizajes incluidos en este documento para **seguir reforzando la calidad y el impacto de nuestro trabajo** de cara al nuevo periodo estratégico que como organización comenzamos a transitar.



## ¿QUÉ SQF HEMOS RECIBIDO DURANTE 2019?

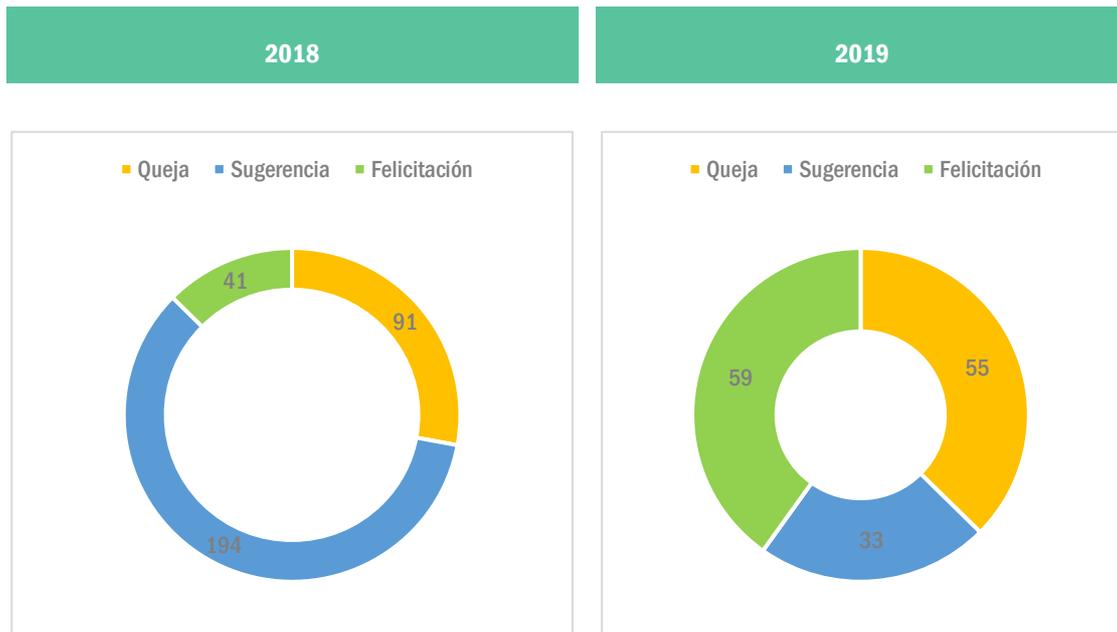
En 2019 recibimos un total de **147 SQF** a nivel global:

### Resumen de las SQF recibidas en 2019

	INTERNAS	EXTERNAS	TOTALES
<b>SUGERENCIAS</b>	05 buzón físico 05 correo electrónico	02 buzón físico 15 correo electrónico 02 en persona 03 redes sociales 01 vía telefónica	<b>33</b>
<b>QUEJAS</b>	03 buzón físico 05 correo electrónico 01 en persona	02 buzón físico 08 correo electrónico 01 en persona 04 redes sociales 31 vía telefónica	<b>55</b>
<b>FELICITACIONES</b>	05 buzón físico 04 correo electrónico 01 en persona	12 buzón físico 12 correo electrónico 07 en persona 03 redes sociales 15 vía telefónica	<b>59</b>
<b>TOTALES</b>	<b>29</b>	<b>118</b>	<b>147</b>

# ¿CÓMO VAMOS AVANZANDO? ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

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



Este año, a diferencia del anterior, no son las sugerencias las que constituyen la mayoría de las comunicaciones recibidas, sino que pasan a ser las felicitaciones. Es positivo ver que las felicitaciones evolucionan de ocupar el último puesto al primero. Es un buen indicador de confianza y reconocimiento mutuo del trabajo realizado y de la generación de energías positivas que fomentan el buen clima organizacional, así como la motivación de los equipos.

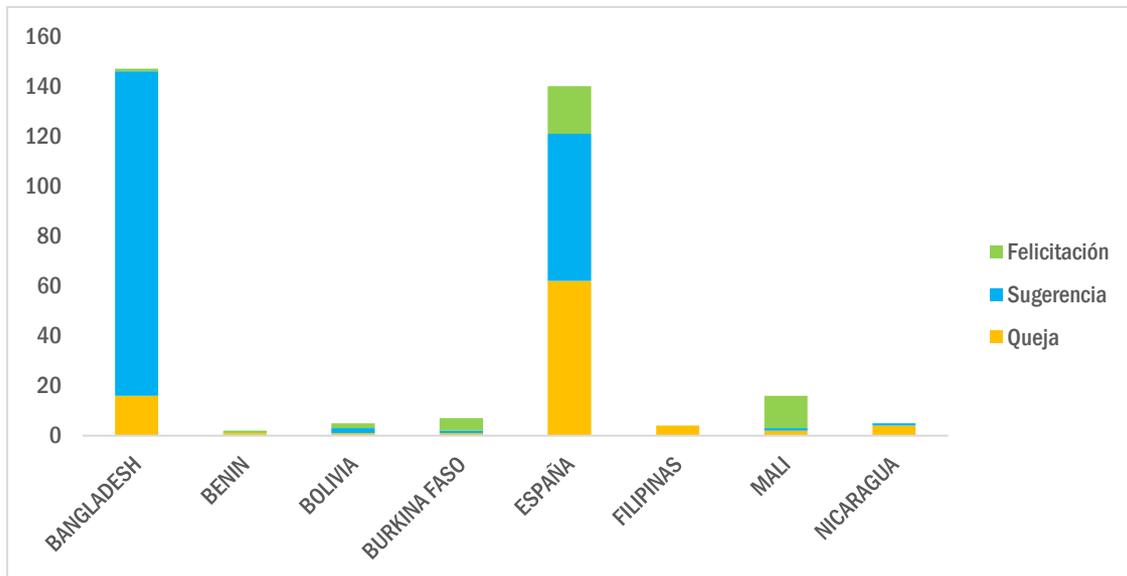
Por otro lado, también podemos observar que este año se recibieron más quejas que sugerencias, lo que puede tener doble interpretación: o bien las personas confían más en los mecanismos de SQF y, por lo tanto, se han decidido más fácilmente a realizar quejas, o bien ha empeorado la gestión institucional, lo que ha podido conllevar más insatisfacción o descontento por parte de las partes interesadas.

Finalmente, a nivel global podemos observar que, en números absolutos, se redujeron casi a la mitad las comunicaciones de SQF (de 326 en 2018 a 147 en 2019). Estas cifras se podrían explicar por:

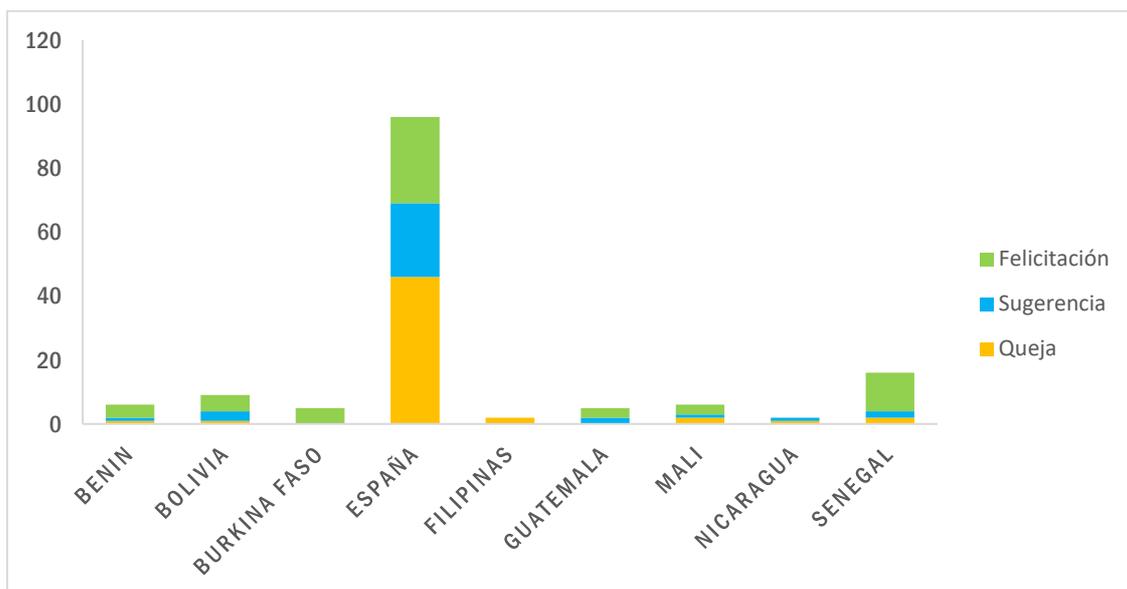
- la ausencia de Coordinación Regional de Políticas en África durante parte del año 2019.
- los cambios de estructura que afectaron a la composición de los Comités Nacionales de SQF y a la puesta en marcha y/o continuidad de los mecanismos de SQF.
- la falta de apropiación por parte de las direcciones de las oficinas país y del comité de dirección de sede, que no consideraron estos mecanismos como prioritarios en su gestión general.

## 2. Clasificación por país y tipo de comunicación

2018



2019



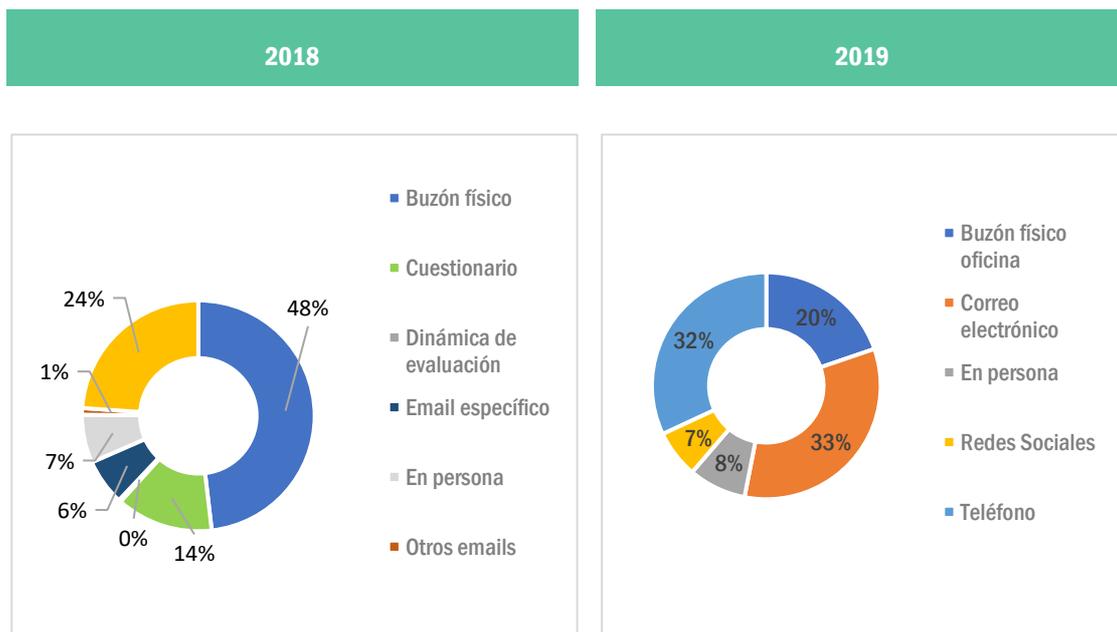
Si comparamos estos dos gráficos, podemos observar que en 2019 encontramos **dos oficinas país nuevas**, Guatemala y Senegal, pero no figura la de Bangladesh. Efectivamente, en 2019 las oficinas país de **Guatemala y Senegal constituyeron sus Comités Nacionales de SQF** y así empezaron a poner en marcha mecanismos de SQF. Por su parte, la oficina país de **Bangladesh sufrió cambios estructurales internos**, con rotación de personal asociada, que **afectaron** a la composición de su Comité Nacional de SQF y, a su vez, a **la continuidad de sus mecanismos de SQF**. La llegada de una nueva dirección debería facilitar un nuevo proceso de sensibilización a nivel interno y la generación nuevamente de confianza en los mismos.

Un importante aprendizaje que extraer es, por tanto, que debe trabajarse para **favorecer la estabilidad de los equipos de trabajo** de los Comités Nacionales de SQF, **reforzar los procesos de traspaso** en caso de que se den cambios, y, a nivel sobre todo de la Comisión Global de SQF, debe **disponerse en tiempo y forma de la información pertinente sobre las reestructuraciones de equipo** acontecidas en las oficinas

país, para poder prestar así el apoyo necesario a los Comités Nacionales y evitar la pérdida de trabajo y conocimiento.

Finalmente, podemos observar que sigue destacando España (entendiendo tanto sede como la oficina país) como el país con más SQF recibidas. Se explica por el hecho de que **en España existen mecanismos concretos de alcance externo** dirigidos a personas colaboradoras (padrinos, madrinas, socios y socias, donantes puntuales, etc.), mientras que en el resto de las oficinas país se dispone únicamente de mecanismos SQF a nivel interno, o bien se empezaron a desarrollar a nivel externo durante el mismo 2019.

### 3. Clasificación por tipo de mecanismo



De acuerdo con los datos aportados por las oficinas país, en 2019 las SQF se recibieron **principalmente a través de correo electrónico**. La **segunda vía** de entrada **más utilizada** fue el **teléfono** y en **tercer lugar el buzón físico**, que en 2018 había sido el mecanismo más utilizado. Es importante mencionar que estas diferencias en el tipo de mecanismo utilizado respecto a 2018 responden a que aproximadamente el 65% de las SQF reportadas en 2019 provienen de España (sede más oficina país), donde el uso del correo electrónico está muy extendido. Por otro lado, la sede de Educo cuenta con un departamento “Atención al colaborador” que recibe SQF por vía telefónica.

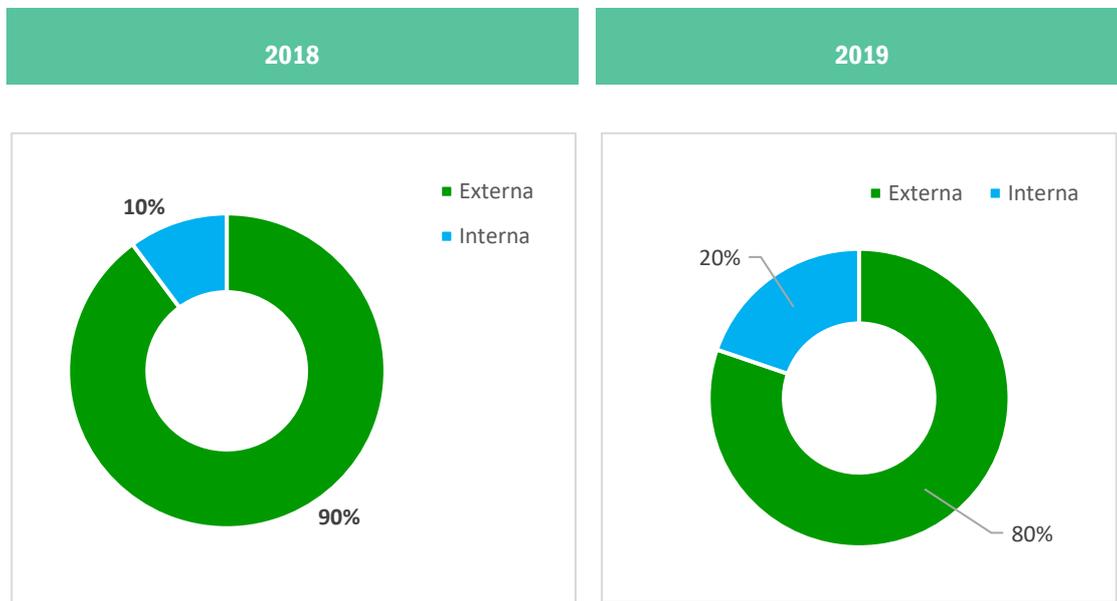
Una lectura de los **datos sin incluir España** muestra que en el resto de la organización **el mecanismo mayoritariamente utilizado continúa siendo el buzón físico** y, en segundo lugar, las SQF presentadas en persona.

Es importante destacar que, en 2019, en estrecha colaboración con el departamento de Comunicación, se lleva a cabo una prueba en sede para incorporar las **redes sociales como mecanismo de SQF**. El resultado favorable nos permitió elaborar un **procedimiento para la gestión de las SQF recibidas a través de las redes sociales**, que tiene en cuenta las especificidades de este mecanismo, cuyo uso está en crecimiento. El procedimiento se envió a las oficinas país y será implementado en breve.

Además, la elaboración e implementación de este procedimiento nos ha permitido identificar la importancia de que la persona responsable de redes sociales forme parte de los Comités Nacionales de SQF, con lo que se favorecerá el registro, seguimiento y resolución de las SQF recibidas por esta vía.

Seguimos así ampliando la variedad de mecanismos SQF que ponemos a disposición de nuestros grupos de interés.

## 4. Clasificación por origen



En 2019, **las SQF externas continúan siendo mayoría**, aunque se observa una variación en los porcentajes en comparación con 2018. Las SQF internas se han incrementado y las externas han disminuido en un 10%.

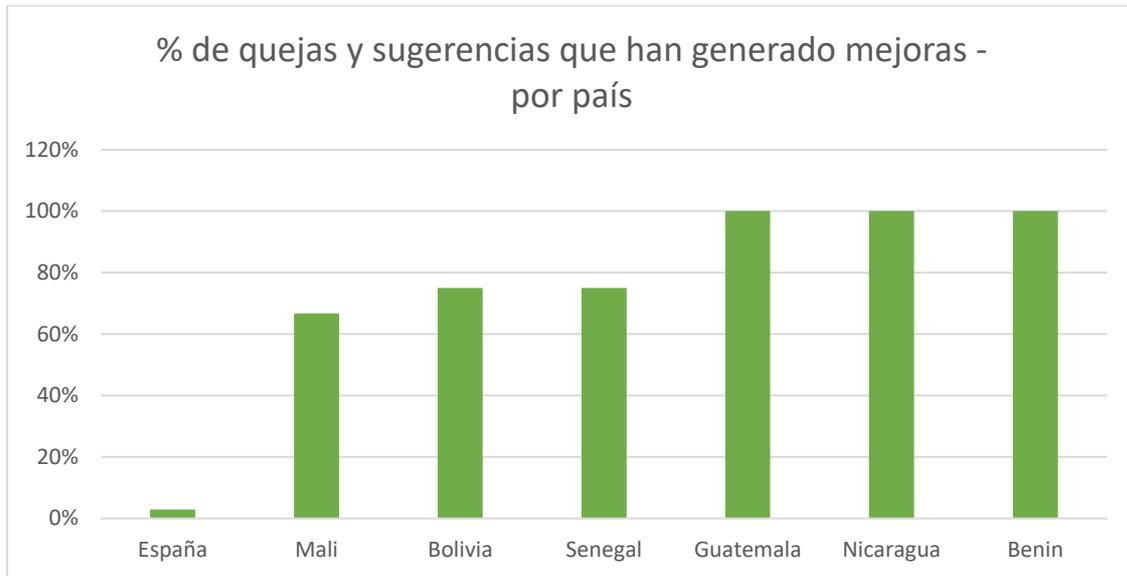
Al igual que en 2018, esta diferencia entre origen interno y externo en un contexto en el que la mayoría de las oficinas país no han implementado mecanismos SQF externos, se debe al **alto número de SQF recibidas en España (78%)** a través de las vías correo electrónico y teléfono, a las que hay que agregar en 2019 las recibidas a través de las redes sociales. De las 118 SQF externas recibidas, 49 son felicitaciones, 46 quejas y 23 sugerencias.

Respecto a las felicitaciones, el 40% fueron hechas por participantes en proyectos Educo en África y España, y el 32% por personas colaboradoras españolas.

En cuanto a las **quejas**, aproximadamente el **80% provienen de personas colaboradoras** que desean que se deje de contactar con ellas por motivos de telemarketing, seguidas de quejas relacionadas con la gestión de datos o información sobre sus niñas o niños apadrinados.

Por lo que respecta a las **sugerencias**, aproximadamente el **70% fueron hechas por las organizaciones socias locales de la oficina país Educo España**. Como conclusión, podemos decir que la tendencia no ha cambiado con respecto al 2018.

## 5. ¿Y en la práctica?



Es interesante destacar que, aunque haya disminuido el número total de SQF recibidas, en la mayoría de las oficinas país un **porcentaje muy alto** de las sugerencias y quejas **ha generado cambios y mejoras**. En el caso de España, todas aquellas SQF relacionadas con telemarketing, que representan la mayoría, no se contabilizan en este análisis. Estas SQF se resuelven en el seno del departamento de Atención al Colaborador.

Efectivamente, tras analizar los datos de las SQF recibidas de las diferentes oficinas países, nos dimos cuenta de que era interesante observar concretamente los temas tratados por las SQF presentadas.

A la hora de hacer este ejercicio de análisis más cualitativo, **podimos identificar el porcentaje de SQF que habían generado un cambio positivo** en el quehacer de las oficinas país o en los proyectos/programas.

Pudimos observar, por ejemplo, que en las oficinas país de Guatemala, Nicaragua y Benín el 100% de las SQF han generado cambios positivos y que, a nivel global, más del 60% de las SQF recibidas han impulsado una mejora.

Indicamos a continuación de manera específica algunos ejemplos de mejora:

SQF	Mejora Introducida
Queja de parte de un participante de proyecto, que opina que no se informa de las sesiones de formación con suficiente tiempo.	En colaboración con la organización social local, se decidió informar de las actividades con 5 días de antelación y hacer un segundo recordatorio 2 días antes.
Queja en relación con la campaña de comunicación llevada a cabo para el Día Internacional de la Lucha contra el Maltrato Infantil.	Se modificó el texto de la campaña en redes sociales, para representar mejor el enfoque de Educo.
Sugerencia de parte de una organización social local de incorporar los logos de los miembros del consorcio en	Se incorporaron los logos en los diferentes materiales de comunicación que se diseñaron.

los materiales de comunicación a desarrollar en el marco del proyecto.	
Queja del equipo Educo sobre prácticas no respetuosas con el Medio Ambiente de un proveedor (uso de plástico).	<p>Se realizó sensibilización con el proveedor sobre buenas prácticas en la protección del Medio Ambiente.</p> <p>Se instauró el monitoreo de los proveedores para asegurar que integren buenas prácticas medioambientales en su trabajo.</p>
Sugerencia en relación con el cobertizo de motos frente a una oficina de Educo, que impedía el crecimiento de árboles en el exterior.	Se realizó el rediseño de la puerta principal de la oficina, resolviendo la preocupación.

Estos datos son importantes ya que reflejan que los mecanismos han sido útiles y han fomentado mejoras en nuestro trabajo. También son argumentos para fomentar el uso de los mecanismos de SQF, demostrando su utilidad para la institución.

## ¿CÓMO HEMOS AVANZADO EN EL 2019?

### Comités Nacionales de SQF

Como se comentó en la introducción de este informe, Educo dedicó la mayor parte de 2019 al cierre de su antiguo Plan Estratégico 2015-2019 y a preparar su nuevo Ciclo de Planificación Institucional 2020-2030. Esto tuvo un impacto en la labor de los Comités Nacionales de SQF y afectó, en mayor o menor medida, a sus planes de trabajo para 2019. Sin embargo, algunos Comités Nacionales de SQF consiguieron avances importantes. A continuación, se mencionan los más destacados:

#### Benín

Ampliación del número de miembros del comité, lo que permite que su representación y trabajo se extienda a las dos sub-oficinas existentes en el país.

- Implementación de dos nuevos mecanismos de presentación de SQF: presencial y vía teléfono/WhatsApp (nivel interno).
- Actualización y divulgación entre el personal del procedimiento interno de gestión de SQF.

#### Senegal

- Creación del Comité Nacional SQF de la oficina país e implementación de mecanismos SQF a nivel interno.

#### Guatemala

- Implementación de un nuevo mecanismo de presentación de SQF: buzón físico (nivel interno).

## Comisión Global SQF

Entre los avances de la Comisión Global de SQF durante el 2019, podemos destacar los siguientes:

- Identificación de diversas herramientas para acompañar la integración de los mecanismos de SQF en el ciclo de programación, en colaboración con la Unidad MERA (Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje). Estas herramientas se encuentran detalladas en nuestro Manual de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje, que describe estos conceptos y cómo los queremos aplicar en Educo. Durante el año 2019 hemos elaborado los primeros borradores de las siguientes herramientas:
  - Guía para el diseño e implementación de mecanismos de SQF.
  - Fichas de evaluación de mecanismos de SQF.
  - Guía para la gestión de SQF presentadas vía redes sociales.
  - Modelo de términos de referencia (TdR) de los Comités Nacionales de SQF.
- Elaboración de términos de referencia (TdR) y trabajo preparatorio para la revisión de la Política de SQF.
- Primera publicación y difusión a nivel externo del Informe Anual de SQF.
- Participación en un grupo de trabajo de la red Accountable Now sobre la implementación de mecanismos de SQF.

## ¿QUÉ RECOMENDAMOS?

- Reforzar la composición de los Comités Nacionales SQF para evitar que los cambios estructurales y/u organizativos afecten a su trabajo.
- 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.
- Reforzar el acompañamiento a los Comités Nacionales de SQF desde la Comisión Global de SQF en ausencia de las figuras de Coordinador Regional de Políticas.
- 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.



## 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 e-mail a la Comisión Global de SQF:

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de SQF.
- Guía para la implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (nivel interno).

Para más información sobre los temas tratados en este documento, póngase en contacto con la Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de SQF a través de:

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