

## Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

# PQRSF

### Apreciado Usuario:

Para nosotros es muy importante contar con usted; en procura de mejorar los servicios que ofrecemos como institución educativa, hemos implementado el SISTEMA PQRS, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, con el fin de registrar y hacer seguimiento al cumplimiento de las necesidades e intereses de los clientes internos y externos

**PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa presentada, por un integrante de la comunidad educativa por escrito o virtual empleando el formato de PQRSF.

**QUEJA:** Es la inconformidad que formula una persona en relación con los servicios que ha ofrecido la institución y/o la actuación de sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. El colegio no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

**RECLAMO:** Es la exigencia que formula un miembro de la comunidad educativa para demandar el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la institución y/o el equipo colaborador que ofrece dichos servicios.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta o recomendación que busca el mejoramiento de la atención y/o los servicios que se ofrecen a la comunidad educativa.

**FELICITACIÓN:** Es la manifestación de la satisfacción que se experimenta al recibir un servicio oportuno y eficaz o por la actuación de un colaborador del colegio San Luis Rey en la ejecución de sus funciones.

Es importante tener en cuenta que para tramitar un formato de PQRSF deben diligenciarlo en su totalidad de tal manera que podamos tener la información precisa para dar respuesta en forma adecuada a sus inquietudes y/o necesidades

Nuestros clientes podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades al Colegio Franciscano San Luis Rey con las normas establecidas por nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Los usuarios o clientes podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, respecto de cualquier servicio que sea competencia de nuestra prestación del servicio educativo, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de los mismos.

### FORMAS DE PRESENTAR PETICIONES

Si usted desea presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación sobre los productos y servicios prestados por el colegio Franciscano San Luis Rey sobre la prestación de nuestro servicio educativo, puede hacerlo por cualquiera de estos medios:

- Virtual: a través de este medio, [radicando la petición en línea.](#)
- Presencial: Diligenciando el formato PQRSF, que puede debe ser solicitado en la recepción del colegio Franciscano San Luis Rey, este formato después de diligenciado, se debe entregar en recepción donde será radicado.

**[RADIQUE SU PETICIÓN EN LÍNEA](#)**