



PQRS

¿Qué es una petición, queja, reclamo y solicitud?

Petición

Solicitud o requerimiento de una acción.

PQRS

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia



Reclamo

Es una molestia con el servicio que se presta.

Queja

Es una molestia o disgusto que se tiene con el actuar o con el comportamiento de un miembro de la institución.

Sugerencia

Recomendación que tiene objetivo mejorar alguna actividad de la institución o del servicio.

¿Cuáles son nuestros canales para establecerlas?

Presencial

Lunes a viernes 6:30 a.m. a 9:00 a.m

Diligenciar formato:

*PA-GS-CA-F009 *Petición, queja o reclamo*

*PA-GS-AU-F003 *Sugerencia*



Virtual

*Página web

<https://cecolegiosanluis.edu.co/pqrs/>

*Correo quejas y reclamos

pqrs@cecolegiosanluis.edu.co

Escrito

*Radicar documento creado por el interesado

Nota: El término **Inconformidad** es empleado únicamente por los auditores de Sistemas de Gestión de Calidad según lo implementado por la Norma ISO 19011.