



— Para el Estudio del Proceso y la Justicia —

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Puede solicitar un PQRSF en atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a través de la página web institucional en el botón que se encuentra ubicado en el módulo superior llamado PQRSF.

El propósito de este mecanismo es recibir, analizar y dar respuesta de fondo y de manera oportuna a estos requerimientos mejorando la comunicación, los procesos y la relación con la fundación.

De esta manera definimos los siguientes términos así:

1. **Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas y dentro de los términos y reglamentos establecidos para ello, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
2. **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona por la atención prestada.
3. **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir y reivindicar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
4. **Sugerencia:** propuesta o formulación de ideas que se presenta para incidir o mejorar la prestación de un servicio.
5. **Felicitación:** manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio.

El tiempo de respuesta de las PQRSF es de 15 días hábiles

Carrera 80 # 49 A - 10 segundo piso Med-Ant

[redestudioprocesoyjusticia@outlook.com](mailto:redestudioprocesoyjusticia@outlook.com)

(+57) 311 738 27 23

<https://www.procesalyjusticia.org/>





— Para el Estudio del Proceso y la Justicia —

Debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Al darle clic al botón PQRSF, lo llevará al formulario donde podrá registrar su requerimiento, allí debe especificar los siguientes campos:
  - a. Nombres y Apellidos
  - b. Tipo de Documento de identidad
  - c. Documento de identidad
  - d. Número de teléfono de contacto
  - e. Correo electrónico
  - f. Dirección física
  - g. País, Departamento y Ciudad
  - h. Tipo de usuario
  - i. Tipo de servicio
  - j. Tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
  - k. Registro de su solicitud: Debe contener el texto sobre su situación en particular y su requerimiento a responder.
  - l. Debe leer y aceptar la política de privacidad
  - m. Dar clic en enviar.
2. Luego de dar clic en enviar, recibirá un correo electrónico al correo que usted registro y allí se le informará el número asignado a su PQRSF y el tiempo de respuesta.
3. Una vez realizado el procedimiento, usted recibirá la respuesta por parte del Centro, al correo electrónico registrado, con el número de registro de PQRSF.
4. A partir de ese momento y si lo desea cuenta con 5 días hábiles, a partir de la fecha de emisión de la respuesta para presentar recurso de reposición y apelación.
5. Si quiere ampliar la información para instaurar una PQRSF puede comunicarse a el número telefónico (+57) 311 738 27 23, o escribir al chat de nuestra página web <https://www.procesalyjusticia.org/contacto>.

Carrera 80 # 49 A - 10 segundo piso Med-Ant

[redestudioprocesoyjusticia@outlook.com](mailto:redestudioprocesoyjusticia@outlook.com)

(+57) 311 738 27 23

<https://www.procesalyjusticia.org/>

