**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**

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 Cuidad

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.

