1. **°OBJETIVO:** Establecer las actividades a seguir para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y/o Pedidos.

2. **ALCANCE:** El procedimiento aplica desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta y/o pedido, hasta la respuesta o adecuada atención y solución integral de las mismas.

3. **DEFINICIONES:**

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Buzón virtual:** Mecanismo directo de comunicación con los usuarios, para el monitoreo y mejoramiento de los servicios que se prestan en la gestión de la organización, que se ha puesto a disposición de la comunidad y del público en general.
- **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite a la organización algún derecho derivado del contrato o inherente a él.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita
- **Reclamo:** Derecho que tiene todo cliente de exigir, reivindicar o demandar 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.
- **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o producto de la misma organización.
- **Consultas:** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Pedido:** Es una solicitud o instrucción formal que se realiza para solicitar una cantidad concreta de mercancías o servicios durante un período de tiempo determinado.
- **Felicitaciones:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la organización.
- **PQRS:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia.
- **Reclamante o quejoso:** Persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

4. **CONDICIONES GENERALES:**

- **Horarios de Atención**: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30p.m. y de 1:30p.m. a 6:00 p.m. Sábado de 8:00am a 12:00pm.
- **Medios de Atención y Recepción:** Toda persona podrá hacer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos ante Yeah Community College a través de cualquier medio incluidos los medios tecnológicos, en forma verbal o por escrito y, a que se le expida copia de los documentos respectivos, observando los requisitos señalados en este procedimiento, para lo cual, Yeah Community College ha dispuesto los siguientes medios:

    1. Medio escrito: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos presentados en medio escrito, se radicarán personalmente en la sede central de Yeah Community College. También

procederá la solicitud verbal cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir, en este caso el personal designado por gerencia, diligenciara el formulario en línea o físico.

2. Telefónicamente a: +57 320 3661865
3. Correo electrónico: Calidad@yeahcolombia.edu.co
4. Buzón virtual y físico: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas o pedidos pueden realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formulario en línea, en la página https://yeahcolombia.edu.co/ o en medio físico, en el formato XX-XX-XX Formulario Para PQRS, Consultas y / o Pedidos.

NOTA: *En todo caso, sea cual fuere el medio de presentación, se debe aclarar, si es peticiòn, queja, reclamo,sugerencia, felicitaciòn o elogio.*

- Si una PQRS se repite más de 20 veces, se deberá incluir en el plan de mejora.
- El personal designado revisará diariamente y responderá en los tiempos establecidos al usuario, desde el correo electrónico Calidad@yeahcolombia.edu.co agradeciendo y confirmando el recibido de la misma y señalando los tiempos formales de respuesta y/o solución a su solicitud de acuerdo con la siguiente tabla:

TIEMPO DE RESPUESTA (Expresado en días hábiles)	
Tipo de manifestación	**Tiempo de respuesta máxima**
Petición	Quince (15) días
Queja	Ocho (8) días
Reclamo	Quince (15)
Sugerencia	Ocho (8) días
Felicitación o elogio	Ocho (8) días

- Para todas las PQRS, deberá darse una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario, para su satisfacción.
- Las quejas y reclamos se les realizara un seguimiento a través de la **SIG-MT-01 °MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSF°**

5. CONTENIDO O DESARROLLO:

N°	Actividad	Responsable	Producto
1.	Registrar y/o comunicar a Yeah Community College la petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta o pedido, en medio escrito, en forma verbal, por correo electrónico, buzón virtual, físico o vía telefónica o diligenciando el formulario en línea,	Cliente o usuarios	SIG-FO-08 formulario para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas,felicitaciones
2.	Recibir y notificar al remitente el recibido de la PQRS, consulta y/o pedido. Si el mensaje se recibe por e-mail, se responderá por correo electrónico la confirmación de lectura. En caso de recibir el	Coordinador de Calidad	

	mensaje por escrito se firma el recibido. Cuando la solicitud se reciba vía telefónica se debe solicitar que la persona registre su mensaje en la página web de https://yeahcolombia.edu.co/ o mediante un correo electrónico a calidad@yeahcolombia.edu.co		
3.	Registrar la PQRS, consulta o pedido. El Coordinador de calidad verifica los mensajes no leídos, identifica el área a la que se debe direccionar la PQRS, consulta o pedido, y registra en el formato de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos: el número consecutivo, fecha de recibido, fecha de remisión a dependencia o proceso, medio físico o electrónico, dirigido a (persona), área, asunto, plazo de respuesta (fecha) y fecha de respuesta.	Coordinador de Calidad	SIG-MT-01 Matriz de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos
4.	Reenviar PQRS, consulta o pedido al correo electrónico del líder del proceso responsable, con un mensaje solicitando copia cuando se dé respuesta a la solicitud.	Coordinador de Calidad	
5.	Tomar acciones necesarias para dar respuesta a las PQRS, consultas y pedidos, evitando la recurrencia de los mismos y mejorando la calidad de los productos y servicios.	Líder del proceso	
6.	Realizar seguimiento al tratamiento de la PQRS, consulta o pedido. Se diligencia en la matriz seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, consultas y pedidos, la fecha en que se dio respuesta a la solicitud, teniendo en cuenta las respuestas a las solicitudes.	Coordinador de Calidad	SIG-MT-01 Matriz de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos
7.	Cerrar las PQRS, consulta o pedido. Si el cliente o usuario acepta la decisión o acción propuesta, entonces se realiza el registro del cierre de PQRS, consulta o pedido. Sin embargo, si el cliente rechaza la decisión o acción propuesta, entonces debe permanecer abierta hasta que la organización agote todas las alternativas internas o externas razonables para que el cliente quede satisfecho.	Coordinador de Calidad	SIG-MT-01 Matriz de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos
8.	Consolidar y elaborar informe trimestral, para presentar al comité SIG y/o revisión por la dirección.	Coordinador de Calidad	Informe PQRS

6. FLUJOGRAMA:

N/A

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- SIG-FO-08 °Formulario Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas,Felicitaciones°
- Sig-Mt-01 Matriz De Seguimiento De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas Y Pedidos

8. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	20/06/2024	Creación del documento	Coordinador de Calidad	Asesor SIG	Gerente
02	13/06/2025	Se indica que a las quejas y reclamos se les hará seguimiento	Coordinador de Calidad	Asesor SIG	Gerente