

# Guía para diligenciamiento Formulario web PQRS



(034) 786 74 52  
301 390 30 65



Mz 159 Lt 13 Etapa 16  
B/ La Pradera



[info@colegiolatino-monteria.edu.co](mailto:info@colegiolatino-monteria.edu.co)



[www.colegiolatino-monteria.edu.co](http://www.colegiolatino-monteria.edu.co)

Esta guía, le mostrará la forma de registrar en nuestro sistema, su petición, queja, reclamo y/o sugerencia que desee enviar al departamento de atención al cliente del Colegio Latino.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias es un servicio implementado por el Colegio Latino para recibir comunicaciones de nuestra comunidad educativa, en cumplimiento del Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tenga en cuenta que las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que no son competencia del Colegio Latino o estén dirigidas a otras entidades, serán trasladados a la entidad competente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011.

Para un mejor proceso de registro, así como la optimización de su tiempo y obtener una respuesta oportuna, es importante que usted tenga en cuenta las siguientes definiciones, antes de iniciar su proceso de PQRS.

- **Petición de información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Colegio Latino con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y/o trámites propios o de competencia de la institución.
  - **Término de respuesta:** Persona natural o jurídica, pública o privada, 3 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al Colegio Latino, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Institución.
  - **Término de respuesta:** 7 días hábiles siguientes a la petición.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
  - **Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, con respecto a la conducta o el actuar de un miembro de la institución.
  - **Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por el Colegio Latino.
  - **Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción.



(034) 786 74 52  
301 390 30 65



Mz 159 Lt 13 Etapa 16  
B/ La Pradera



[info@colegiolatino-monteria.edu.co](mailto:info@colegiolatino-monteria.edu.co)



[www.colegiolatino-monteria.edu.co](http://www.colegiolatino-monteria.edu.co)