



COMUNICADO N°8

De: Rectoría

Fecha: mayo 6 de 2022

Asunto: atención a PQRSF

Para: Comunidad Educativa

Cordial saludo, para todos. La Unidad Educativa San Marcos, comparte con la Comunidad Educativa el **trámite adecuado** de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)**, con el objetivo de permitir y facilitar el manejo de los mecanismos de gestión y, de manera oportuna, tomar acciones correctivas o de mejoramiento para fortalecer así los diferentes procesos institucionales.

La Unidad Educativa San Marcos lo invita a hacer uso de su derecho de participación ciudadana, (Leyes 190 de 1995, 489 de 1998 y 1755 de 2015) reportando cualquier PQRSF, relacionada con la función y los servicios que presta la Institución Educativa, a través del link:

<https://unesam.edu.co/formulario-de-preguntas-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/>

o ingresando a nuestra página web: www.unesam.edu.co > Contacto > PQRSF

DEFINICIONES:

Peticiones: esta opción le permite presentar solicitudes RESPETUOSAS a la Unidad Educativa San Marcos, requiriendo cualquier información relacionada con la prestación del servicio. *La respuesta o trámite será informado a los quince (15) días calendario después de su recepción.*

Quejas: esta opción le permite manifestar inconformidades generadas en el comportamiento, la atención o por conductas irregulares de los colaboradores o no cumplimiento de la oferta de servicios. *La respuesta o trámite será informado a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.*

Reclamos: esta opción le permite exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida o inaceptable de un servicio o producto propio de la Unidad Educativa San Marcos o la falta de atención a una solicitud. *La respuesta o trámite será informado a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.*

Sugerencias: esta opción le permite darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio. *La respuesta o trámite será informado a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.*

Felicitaciones: esta opción le permite expresar su satisfacción o agradecimiento por la atención y servicios prestados en Unesam.

Queremos transformarnos para seguir creciendo en el mejoramiento continuo. ¡Todos somos Unesam!

Estamos en abierta comunicación.

Cordialmente,

CARLOS MARIO GARCÉS CORREA

Rector



Fundación Unidad Educativa San Marcos

NIT: 811.044.880-6 - Dirección: Calle 31 A Sur N° 43 A 92

PBX: 475 16 10

www.unesam.edu.co





Fundación Unidad Educativa San Marcos

NIT: 811.044.880-6 - Dirección: Calle 31 A Sur N° 43 A 92

PBX: 475 16 10

www.unesam.edu.co

