

**Felicitaciones:** Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso, o por la prestación de un servicio.

**Peticiones:** Solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener pronta respuesta.

**Quejas:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios en la Institución. **MALA ATENCIÓN DEL PERSONAL**

**Reclamos:** Derecho de las personas de exigir una solución, referente a la **prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. MALA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO**

**Sugerencias:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.

Los canales de radicación de las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Institución son:

- Página Web "Formulario de FPQRS" [www.konradlorenz.edu.co](http://www.konradlorenz.edu.co)
- Correo electrónico [atencion.fpQRS@konradlorenz.edu.co](mailto:atencion.fpQRS@konradlorenz.edu.co)
- Buzón de Sugerencias ubicados en el Centro de Psicología Clínica, Departamento de Biblioteca y Servicio Médico.

**No se aceptará cualquier tipo de solicitud de FPQRS por llamada telefónica.**

Los datos mínimos que debe tener la solicitud para poder tramitar la FPQRS son:

- Tipo de Cliente: Estudiante, Docente, Aspirante, Egresado, Administrativo, Pacientes CPC, Otro.
- Nombres
- Apellidos
- Documento de Identidad
- Código\*
- Programa\*
- Semestre\*
- Dependencia\*
- Email
- Celular
- Descripción de la solicitud

Cualquier inquietud o duda relacionada a su solicitud puede comunicarse al número (1)3472311 Ext. 145 o por correo electrónico [atencion.fpQRS@konradlorenz.edu.co](mailto:atencion.fpQRS@konradlorenz.edu.co)