

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 1 de 13

1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento se ha desarrollado con el fin de Identificar el nivel de satisfacción del cliente de STARS PLAY AND LEARN SAS, para garantizar la mejora del servicio; resultado de las mediciones a través de las encuestas, seguimientos, solicitudes de sugerencias, felicitaciones y quejas por parte de los mismos. Así como también definir los planes de acción, políticas y las acciones administrativas necesarias para mejorar en cada uno de los procesos que afectan directamente la satisfacción del cliente.

El Procedimiento de Servicio al Cliente de STARS PLAY AND LEARN SAS regula de manera integral la administración de los servicios prestados por la entidad. Adicionalmente incluye los lineamientos para la gestión de los servicios clave que serán tratados a través de nuestros colaboradores, para lo cual se establecen las políticas y reglas generales de establecidas entre otras cosas en la Ley 1480 del 2011 "Estatuto del Consumidor".

2. OBJETIVO

Definir el proceso general para la atención al cliente, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de sus dudas, inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y consultas; estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente, realizando seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las felicitaciones, sugerencias peticiones, quejas o reclamos que presentan las partes interesadas internas y externas en cuanto a la prestación del servicio. Inicia en el momento en que es reportada la PQRSF, hasta la entrega y el seguimiento eficaz de la respuesta entregada por la organización.

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Coordinación Académica la realización de la encuesta de satisfacción al cliente, con el objetivo de tomar acciones correctivas pertinentes sobre las no conformidades que puedan detectarse de su aplicación; de igual forma es responsable de informar oportunamente quien es el encargado de realizar la investigación en caso de requerirse.

Esta bajo su responsabilidad el seguimiento a las PQRSF dejando registro en el archivo correspondiente para tal fin.

De igual manera es responsabilidad de la Coordinación Administrativa recepcionar y direccionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que alleguen sobre la convivencia y que sean interpuestas por las partes interesadas internas y externas, con el apoyo del comité de

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 2 de 13

convivencia laboral en los casos internos y el comité académico para los casos externos.

Es responsabilidad de la Dirección revisar el informe de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes con el fin de implementar las acciones de mejora.

Será responsabilidad de cada jefe de área dar solución a la PQRSF según su clasificación y grado de alcance.

5. DEFINICIONES

- **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 servicio.
- **SUGERENCIA:** Expresión de recomendación hecha a la organización con respecto a sus servicios, donde se espera una respuesta.
- **FELICITACIÓN:** Expresión de satisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas. Es el reconocimiento por parte de los usuarios de un buen servicio recibido y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica hecha a una organización con respecto a sus servicios o al desarrollo de las funciones o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **PETICIÓN:** Solicitud o requerimiento verbal o escrito que presenta el titular y/o beneficiario de la Academia con el fin de requerir información y/o intervención en un asunto de interés general y/o particular, de una acción que se puede enmarcar dentro de un derecho de petición.
- **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones generales o particulares de forma respetuosa ante STARS PLAY AND LEARN SAS por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma; puede presentarse en forma verbal, por escrito o a través de cualquier medio. STARS PLAY AND LEARN SAS dispone de 15 días hábiles para tramitar las Peticiones Generales a partir de la fecha de recibo.
- **CONTRATO:** Acuerdo escrito por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones y obligaciones.
- **CONTRATISTA:** (Stars Play and Learn S.A.S): Persona jurídica encargada de la prestación del servicio enseñanza.
- **CONTRATANTE:** (Padre de familia y/o Acudiente): Persona que posee los derechos y obligaciones derivados de la celebración de un contrato y es el responsable del menor inscrito a los programas ofrecidos.
- **BENEFICIARIO** (Estudiante): Persona que tiene derecho de recibir los beneficios derivados de la celebración de un contrato de enseñanza de inglés.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 3 de 13

- **FECHA DE CADUCIDAD:** Fecha definida en el contrato como vencimiento o límite para la finalización de un programa académico. Esta fecha varía según el número de niveles contratados.
- **VIGENCIA DEL CONTRATO:** Es el periodo de duración del contrato donde se define el periodo límite para la finalización del programa.
- **CAMBIO DE BENEFICIARIO:** Cesión de todos los derechos académicos a un nuevo estudiante previa autorización del Contratista.
- **REFERIDOS:** Persona que referencia o recomienda a un estudiante para matricularse en STARS PLAY AND LEARN SAS.
- **ACTUALIZACION DE COSTOS:** Trámite de reactivación de un contrato cuya fecha de caducidad se ha cumplido.
- **INCONFORMIDAD/RECLAMO:** Es toda inconformidad que expresa un cliente interno/externo, que considera que no se le ha dado una solución o respuesta oportuna a una solicitud y/o petición anterior, o cuando existen evidencias concretas de que un producto o servicio no se presta o es prestado de manera deficiente. Se interpone ante servicio al cliente para corregir fallas relacionadas con productos o servicios. STARS PLAY AND LEARN SAS dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día hábil siguiente a su recibo.
- **SERVICIO:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.
- **SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Son las solicitudes respetuosas que una persona formula a STARS PLAY AND LEARN SAS, con el fin de obtener copia de los documentos que reposan en la entidad, siempre que éstos no estén sometidos a algún tipo de reserva. STARS PLAY AND LEARN SAS dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja a partir del día hábil siguiente a su recibo.

6. GENERALIDADES

6.1 Seguimiento al cliente en la prestación del servicio.

STARS PLAY AND LEARN SAS, presta el servicio de enseñanza de inglés y realiza verificación permanente de la prestación del servicio a través de llamadas de seguimiento, encuestas de satisfacción externas y autoevaluación de procesos internos de manera transversal en todas las áreas y analiza la información pertinente para el planteamiento de acciones y estrategias que le permiten mejorar y optimizar continuamente la eficacia.

Se realizan llamadas de seguimiento a los padres y/o acudientes por parte de las docentes líderes, personal del proceso académico y/o de servicio al cliente, en las cuales se conocen percepción del servicio prestado a los estudiantes y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con el programa y avance en el mismo y se tratan los temas que sean necesarios, dejando registro en el observador de cada estudiante.

Se realiza la evaluación del servicio prestado de acuerdo con la periodicidad mencionada en el indicador del proceso de servicio al cliente utilizado a fin de conocer el grado de satisfacción y determinar las acciones tendientes a mejorar continuamente.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 4 de 13

6.2. Componentes esenciales para asegurar un adecuado servicio al cliente:
Los siguientes elementos son fundamentales para el desarrollo de un excelente servicio.

- **Credibilidad:** Hay que demostrar seguridad absoluta en cada proceso académico y administrativo para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces.
- **Comunicación:** Se deben mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender.
- **Comprensión:** Mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea.
- **Accesibilidad:** Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente: correo electrónico, celular, buzón de sugerencia, comunicaciones escritas.
- **Cortesía:** Simpatía, respeto y amabilidad del personal. Cautivar a nuestros clientes dándoles un excelente trato y le brindándoles una gran atención.
- **Profesionalismo:** Tener las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la compañía.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- **Fiabilidad:** Es la capacidad que tienen las empresas de ejecutar el servicio de forma confiable sin contraer problemas.

7. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Con el fin de permitir al cliente una directa interlocución que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio, STARS PLAY AND LEARN SAS ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.

7.1 Obligaciones de quien instala la PQRSF:

- La parte interesada debe presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias respetuosas aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos necesarios para el trámite de su requerimiento.
- La parte interesada debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su PQRSF.

7.2 Obligaciones de STARS PLAY AND LEARN SAS:

STARS PLAY AND LEARN SAS cumple con las siguientes obligaciones:

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 5 de 13

- Para evitar dilaciones, y en casos de ser necesario se solicita al Contratante, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, etc.).
- En los casos en que la solución de la queja o reclamo sea competencia de STARS PLAY AND LEARN SAS, la atención de éstas se realizará en un término que no supere los quince (15) días hábiles contados a partir del recibido de la queja o reclamación.
- Se indica al usuario en los casos en que STARS PLAY AND LEARN SAS, no sea competente para atender su asunto, cuál es la autoridad que posee capacidad material para absolverlo. En ese sentido se informan los puntos de contacto que correspondan.
- Finalmente, debe informarse dentro de los términos de ley al cliente, las conclusiones y la resolución de su PQRSF.

8. ATENCIÓN DE PQRSF

De acuerdo a los procesos que se establecen en el área de servicio al cliente, a continuación se detalla el trámite que se desarrolla en cada petición.

8.1 Canales para la recepción de PQRSF

8.1.1 PQRSF

- Se recibirán las PQRSF a través de los siguientes medios:
 - ✓ Correo electrónico: servicioalcliente@starskids.edu.co, para analizar y direccionar al área o áreas responsables de su gestión y solución.
 - ✓ Escritas: son aquellas que se radican directamente por escrito físico en el buzón de sugerencias o en la recepción de la empresa (radicada en las instalaciones).
 - ✓ Vía Telefónica: se recibe en la línea telefónica al móvil número 3168327892 por medio del formulario para recepción de PQRSF verbales. Dicho formulario debe ser diligenciado por la Secretaria Recepcionista y/o Asistente Administrativa, donde debe quedar la recepción al correo de servicio al cliente y al cliente que requiere la PQRSF. Es preciso señalar que pretende atender todas las llamadas entrantes de lunes a viernes, en un horario de 11:00 am a 1:30 pm y de 2:30 pm a 7:00 pm y sábados de 8 am a 5:00 pm.
 - ✓ Verbales: Son aquellas que el cliente o parte interesada formulan de manera directa ante el Docente Líder, Coordinador o personal comercial, quienes a su vez toman nota para remitirlas a Servicio al cliente (en estos casos siempre se debe sugerir que se realice a través de cualquiera

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 6 de 13

de los anteriores canales con el fin de dar trazabilidad al su requerimiento).

El área de Servicio al Cliente, bajo la asesoría de la Coordinación Académica y la Coordinación administrativa y demás colaboradores, desarrolla acciones inmediatas para dar solución a las PQRSF de los clientes o usuarios.

8.1.2. Controles sobre las PQRSF

Para tener un mejor análisis respecto a las PQRSF que son , el área de Servicio al Cliente ha establecido un informe mensual en el que recopila el comportamiento de las PQRSF recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento que hace el cliente.

Así mismo, las PQRSF verbales recibidas por parte de cualquier funcionario de STARS PLAY AND LEARN SAS, son remitidas de forma automática junto con el recibido por parte del cliente que presenta dicha solicitud, de acuerdo al formato de quejas verbales. Dicha información llega al correo de servicio al cliente de forma automática y diaria si es el caso. Finalmente, se considera que las PQRSF críticas son aquellas que, a pesar de haberle dado respuesta por parte de Servicio al cliente, el accionante considera que aún no hay una respuesta favorable y menciona que seguirá con las siguientes instancias u organismos de control. Partiendo de lo anterior, se remite la inconformidad al Director Administrativo para que sea éste quien dirija las controversias suscitadas.

8.1.3. Gestión de PQRSF

Una vez recibida la PQRSF, es tipificada o clasificada según el tipo de requerimiento del usuario. Servicio al Cliente valida los datos del peticionario de acuerdo a la documentación entregada. Posterior a esta validación, se analiza el contenido de la misma y se determina si es reiterativa (lo que significa que anteriormente se ha estudiado el caso y se ha dado respuesta), de lo contrario, se hace la gestión para dar solución al usuario (respuesta y cierre).

8.1.4. Seguimiento a la satisfacción de atención de PQRSF

Una vez se da por cerrada la PQRSF, se contacta al cliente y se solicita califique la atención brindada por la Coordinación Administrativa, dando así una impresión de satisfacción o insatisfacción. Dicho contacto se realizará a la siguiente semana y será contactado por la Coordinación Administrativa y/o Coordinación Académica según el caso. De igual forma el Director contacta al cliente cuando dicha solicitud se ha presentado de forma reiterativa.

Así mismo, existen otras PQRSF que son gestionadas por Servicio al Cliente previa consulta a los diferentes procesos. Las PQRSF que a consideración de Servicio al Cliente necesitan otro manejo son gestionadas de acuerdo al asunto a resolver así:

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 7 de 13

8.1.4.1. Asuntos Académicos:

Si el peticionario no se ha remitido al Área Académica, se enlaza la PQRSF con él para su conocimiento y gestión. Es preciso señalar que aun cuando dicha remisión se realiza, es obligación de servicio al cliente realizar el seguimiento y gestión para confirmar no sólo el cierre de la misma, sino a su vez la satisfacción del peticionario.

Si por el contrario el estudiante ya ha presentado la PQRSF con la Coordinación Académica, pasa a enlazarse con la Dirección, siempre y cuando lo considere necesario quien recibe la solicitud.

8.1.4.2 Asuntos de Mercadeo y Ventas

Se refiere a solicitudes comerciales relacionadas con acuerdos de diferentes entidades para la validación y otorgación de beneficios especiales y otros asuntos comerciales son gestionados por ésta Dirección.

8.1.4.3 Asuntos Administrativos y Financieros

Se remiten a ésta área temas específicos sobre cambios en los contratos (cambio de beneficiario), acuerdos de pago, devolución de dinero, reportes ante centrales de riesgo y otros temas jurídicos con entidades de control.

El cierre de la PQRSF finaliza una vez se ha resuelto o precisada la cuestión del peticionario basándose en las políticas de la empresa, el criterio de Servicio al Cliente y la normatividad aplicable vigente.

8.5 CONDICIONES ESPECIALES PARA EL DESARROLLO DE CADA PETICIÓN:

8.5.1 Referidos: Llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla de control de PQRSF, se analiza la solicitud, se revisa el software Q10, esto es con el fin de verificar si el estudiante en el momento de la matrícula informó que venía como referido de la persona que lo está referenciando. Una vez verificado, se brinda una respuesta afirmativa o negativa de acuerdo al caso y se envía el correo al cliente. Posterior a esta, se cierra el caso en la planilla de control de PQRSF con un OK y se coloca la fecha de respuesta; adicionalmente, se modifica las oportunidades en el Software colocando el beneficio que se dio por los referidos que fueron efectivos.

NOTA: Solo se tiene en cuenta que en el CRM se encuentra el nombre completo, cédula o número de contrato de quien refirió. De no ser así NO tendrá en cuenta. SIN EXCEPCIÓN.

8.5.2 Incapacidades: Para los casos de incapacidades llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla de control de PQRSF, se analiza la solicitud, se solicita al padre del menor los soportes que solventen las incapacidades del niño. Una vez verificados los soportes se brinda una respuesta afirmativa o negativa de acuerdo al caso y se envía el correo del

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 8 de 13

titular. Posterior a esta, se cierra la planilla con un OK de control de PQRSF y se coloca la fecha de respuesta; adicionalmente, se modifica corriendo las sesiones de acuerdo a los días de incapacidad que fueron efectivos.

NOTA: Solo se dará la ampliación si presenta la incapacidad que no se pueda manejar como congelamiento, ya que dentro de los periodos estipulados para congelamientos se abarca los periodos de incapacidad mayores a quince días. Para incapacidades menores, existen las opciones de cancelación y reprogramación de clases dentro de la misma semana o la de tomar las clases de manera virtual. Así mismo dentro de los periodos estipulados para el congelamiento, se contemplan los periodos de vacaciones que se puedan presentar durante el desarrollo del programa, puesto que la institución esta disponiendo de los recursos para prestar el servicio educativo por lo cual la clase se debe reprogramar dentro de los tiempos estipulados para esto según la programación de clases en la misma semana. La incapacidad solo se dará a quien este tomando el programa, no sobre terceros. La incapacidad se tendrá en cuenta solo si esta transcrita ante la EPS y se tienen en cuenta sólo las incapacidades que no sobrepasen seis meses de vigencia.

8.5.3. Beneficio por Actualización de Costos: Llega la solicitud vía correo electrónico y se ingresa a la planilla de control de PQRSF; se analiza la solicitud y se verifica en el software académico a la fecha de caducidad del contrato. Dicha fecha no tiene que ser superior a un año, si llega a ser el caso, el estudiante no podría aplicar al beneficio. Se debe dirigir al área administrativa para que indique el valor a cancelar del beneficio y el tiempo de caducidad para finalizar lo que le hace falta. Se realiza una carta informando al estudiante los valores, el tiempo, y se envía al correo con la respuesta; se cierra en la planilla con un OK y se coloca la fecha de respuesta.

NOTA: A este beneficio puede acceder el estudiante, cuando el Contratante cancele un el porcentaje correspondiente al 40% de las tarifas vigentes de acuerdo con los módulos que le hicieron falta para culminar de su proceso académico con caducidad menor a 1 año y este pago debe ser de contado.

8.5.4 Terminación de contrato de manera unilateral: Llega la solicitud vía correo electrónico, se ingresa a la planilla de control de PQRSF, se analiza la solicitud de acuerdo a lo que el cliente nos informa y se toma la decisión si se procede a terminar el contrato o no. Si la respuesta es negativa, se debe realizar una carta informándole que no es posible acceder a la cancelación del contrato de acuerdo a las obligaciones que adquirió al firmar el contrato y tendría dos opciones si no desea continuar con el mismo: i:Cambio de beneficiario y/o tipo de servicio, ii.Cancelar la penalidad que corresponde al 20 % en proporción al valor no pagado de la totalidad del contrato acordado por las partes; ya que se estableció que el incumplimiento de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE, dará lugar a la cancelación del contrato y al cobro por parte de EL CONTRATISTA a título de pena de una suma equivalente al veinte por ciento (20%) en proporción al valor no pagado de la totalidad del contrato acordado por las partes. Este valor deberá ser cancelado de contado por parte de EL CONTRATANTE. Si la respuesta es positiva,

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 9 de 13

se procede a realizar el acuerdo de transacción; se da por cerrado el caso en la planilla de control de PQRSF con un OK y se coloca la fecha de la respuesta.

NOTA: Solo se realiza cuando la SIC así lo solicita, cuando paga la cláusula penal, fuerza mayor o caso fortuito (de acuerdo a la ley), orden de Dirección General (cabe resaltar que dicha autorización se evalúa por la Dirección Administrativa y de servicio al cliente).

Si existe incumplimiento probable a las obligaciones por parte de EL CONTRATISTA, éste procederá a dar por terminado el contrato y realizar las gestiones de devolución de dinero, una vez efectuados los descuentos de los módulos vistos, así como del material didáctico suministrado.

Es necesario notificar a las personas de cobranzas y cartera para poner a paz y salvo a dicho estudiante.

8.5.5 Congelamiento: Llega la solicitud vía correo electrónico. Se ingresa a la planilla de control de PQRSF, se analiza el caso, se realiza el comunicado donde se da respuesta, y se le envía la respuesta al Contratante, se cierra en la planilla con un OK y se coloca la fecha de respuesta.

NOTA: Es de tener en cuenta que los congelamientos se deben hacer mínimo con un (1) día de anticipación del inicio del módulo, ya que solo se puede congelar módulos completos sin excepción, y si ya se tomó alguna clase del módulo no se puede congelar. Por cada sub-nivel se tiene derecho a un congelamiento, por lo cual no pueden haber más de 4 congelamientos en todo el programa puesto que dentro de los periodos estipulados para el congelamiento, se contemplan los periodos de vacaciones que se puedan presentar durante el desarrollo del programa por lo cual el programa se debe tomar dentro de la vigencia estipulada.

8.5.6. Entrega de material: El material será entregado a medida que se vayan cubriendo los módulos.

- ✓ Al iniciar cada módulo el niño recibirá su respectivo material el cual se utilizará dentro de la clase con la guía del docente.
- ✓ Al finalizar cada módulo se entregará a cada niño el material correspondiente con el fin de que se continúe con la práctica en casa.
- ✓ En caso de detectar que al niño no se le entregó el material al finalizar el módulo, el padre y/o acudiente deberá informarnos máximo a la semana siguiente con el fin de verificar la salida del material; ya que después de pasado este tiempo, STARS PLAY AND LEARN SAS no se hace responsable de la entrega del mismo. La solicitud llega al correo servicioalcliente@starskids.edu.co, se ingresan a la planilla de PQRSF todos los datos y la información del estudiante. Después de ingresar a la planilla, se verifica si el material del estudiante sigue dentro de la institución y se hace la citación al padre y/o acudiente para la entrega del mismo.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 10 de 13

- ✓ Para los niños que los padres quieran retirar el material se debe firmar el formato de salida y es responsabilidad del padre y/o acudiente velar por su conservación y custodia; aclarando que si se extravía, se debe pagar el valor de \$25.000 por material adicional. Así mismo, es responsabilidad del padre y/o acudiente que el niño asista con su material a la siguiente clase para el buen desarrollo de las actividades.

8.5.7. Ampliación de caducidad de contrato.

Para los estudiantes que sólo les hagan falta uno o dos módulos por ver del nivel contratado, no tendrán que realizar pagos adicionales, sino que a su vez el área de servicio al cliente procederá a otorgar 30 días calendario de ampliación los cuales serán activados si el CONTRATANTE lo solicita dentro de este último mes de vigencia. Para los casos que les haga falta más módulos por terminar, se debe hacer lo estipulado en el numeral 8.5.3. (Beneficio por Actualización de Costos) de este documento.

9. DESCRIPCION DE PETICIONES

TIPO DE PETICIÓN	MEDIO (TIPO DE COMUNICACIÓN)	POR DÓNDE INGRESA (CANAL DE RECEPCIÓN)	TIEMPO DE RESPUESTA HÁBILES	DE (DÍAS HÁBILES)
Referidos	Escrita - verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Incapacidades	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Prestación del servicio	Escrita - verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Terminación del contrato de manera unilateral	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Congelamiento	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Devolución de dinero	Escrita	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 30 días calendarios después del envío total de la información.	
Derechos de petición	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Información general	Escrito- Verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Constancias	Escrito- verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	
Actualización de Costos	Escrito- verbal	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.	

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 11 de 13

Inconformidad con Atención	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal.	Hasta 15 días hábiles.
Entrega de material	Escrito	Servicio al cliente, telefónico, personal .	Una semana después de finalizado el módulo.

10. FLUJOGRAMA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	Recepcionar PQRSF	Las PQRSF podrán presentarse por escrito (WhatsApp, correo electrónico, buzón de sugerencias y carta física), estas se cargan a la planilla del Sistema. Si son verbales y/o telefónicas se reciben por el funcionario encargado, quien digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del beneficiario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las circunstancias, motivos o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas (si las tiene) y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta; esto debe hacerse por medio de correo electrónico para que a su vez el área de servicio al cliente proceda a registrarlo en la Planilla de PQRSF quien es la que la administra dicho proceso.	Formato Planilla PQRSF
2	Análisis de PQRSF	Dependiendo del tipo PQRSF se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o inferior a éste, definido por las áreas de servicios. De igual forma, se direcciona de ser el caso para que se Analice y se pueda realizar la respuesta de forma objetiva.	Formato Planilla PQRSF
3	Respuesta PQRSF	Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQRSF de manera completa y clara. La respuesta de las PQRSF se tramita por el mismo medio o si es posible se envía una carta al accionante. Esta respuesta debe hacerse en el menor tiempo posible.	Formato Planilla PQRSF
4	Descargue	Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar, procede al descargue de las mismas.	Planilla PQRSF Respuesta PQRSF
5	Seguimiento A las PQRF	Se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	Recepción PQRSF Descargue

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 12 de 13

			Análisis PQRSF Respuesta PQRSF
--	--	--	---

En todas las actividades los responsables serán la Coordinación Académica y asistente administrativa y/o de Servicio al Cliente.

11. MEDICIÓN DE LAS PQRSF

Se realiza informe mensual que contiene indicadores de las PQRSF, con el fin de analizar las causas recurrentes y relizar las actividades necesarias para la mejora continua.

11.1 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

STARS PLAY AND LEARN SAS aplica dos (2) estudios de satisfacción de cliente: Externo-PQRSF: Con base en los resultados obtenidos se realiza retroalimentación al responsable de prestar el servicio y se pueden definir planes de mejoramiento.

- Estudio de satisfacción al cliente Externo: Dirigida a los clientes que hacen uso del servicio, con el fin de medir el grado de satisfacción en relación a la calidad. Se realizan llamadas de seguimiento a los padres y/o acudientes, en las cuales se conocen la percepción del servicio prestado a los estudiantes y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con el programa y avance en el mismo. Además, se tratan los temas que sean necesarios dejando registro en el observador de cada estudiante. Medición mensual por medio de llamadas de seguimiento.
- Estudio de satisfacción PQRSF: Dirigida a los ciudadanos, deudores, beneficiarios y demás grupos de interés que hayan presentado una solicitud a servicio al cliente, con el fin de medir el grado de satisfacción en relación con la calidad y la oportunidad en la respuesta entregada de las peticiones realizadas a STARS PLAY AND LEARN SAS. Medición mensual.

De igual forma se aplica una encuesta de satisfacción que se llevará a cabo cada seis (6) meses. Será responsabilidad de la Coordinación Académica teniendo en cuenta que se debe medir la percepción del servicio apuntando a la excelencia y calidad. Es por esto por lo que aplicaremos encuestas verificando que se apliquen a todos los padres de familia de los estudiantes que estén tomando el servicio siendo un requisito obligatorio contestar la misma para continuar con el proceso de programación de clases.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: AP-DR	30/01/2021
		Versión 2	Página 13 de 13

12. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
NUMERO DE CAMBIO	FECHA	DESCRIPCION
01	30/01/2021	Se agregan más definiciones y las condiciones especiales para el desarrollo de cada petición
2	30/08/2022	Se agrega: terminación de contrato. Ampliación caducidad. Bono referido. Trámites.