



PROTOCOLO PQRS

Apreciado Usuario:

Para nosotros es muy importante contar con tu opinión, en procura de mejorar nuestros servicios, hemos puesto a tu disposición los siguientes canales de comunicación, a través de los cuales podrás registrar solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias, y de igual forma, consultar información relacionada con los servicios que ofrecemos, así:

- Página Web: www.bvirtualenglish.com
- Email: atencionalusuario@bvirtualenglish.com
- Atención telefónica: PBX 601-7460092
- Atención línea whatsapp: 3006259246
- Oficina Principal: CL 20 N 1 A 25 MOSQUERA, COLOMBIA.

Adicionalmente, con el fin de brindarte un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen, de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., y a obtener pronta respuesta, es importante aclarar el procedimiento, los términos y condiciones en que serán tramitadas:

- PQRS originada en servicio prestado:

Cuando la PQR tenga origen en el servicio prestado, de la misma se dará traslado a la Coordinación de Training Center, con el fin que se dé el manejo especial que corresponda, se realice el seguimiento a la evolución del usuario y se analice el caso de forma de detallada, una vez se haya realizado lo anterior, las conclusiones del seguimiento serán remitidas al área jurídica para que consolide la respuesta y de manera escrita se resuelva de fondo la solicitud del usuario.

- PQRS originada en otras áreas de la compañía:

Cuando la PQR tenga origen en otras áreas de la compañía como la administrativa o Gestión y Desarrollo, se dará traslado al área jurídica para que una vez analizadas las consideraciones fácticas y legales de la misma, se proceda a dar respuesta de manera escrita y se resuelva de fondo la solicitud del usuario.

Término de Respuesta:

La respuesta será otorgada por parte de la compañía en el término de QUINCE (15) DÍAS hábiles siguientes a la recepción de la petición, en concordancia con el literal c numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.