

	AL EQUIPOS DE LA COSTA SAS 900.886.696-2	CODIGO: P-RH-03
		VERSIÓN: 01
	POLITICA DE RECEPCION, TRAMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/02/2026

1. OBJETIVO

Establecer directrices, controles y un procedimiento interno estandarizado para garantizar la adecuada recepción, clasificación, trámite, análisis, respuesta, cierre y archivo de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

2. ALCANCE

Esta política aplica a:

- Todos los colaboradores de la empresa.
- Todos los canales oficiales de recepción de PQR.
- Todos los procesos en donde intervenga información o servicios sujetos a evaluación del usuario.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política (Derecho Fundamental de Petición).
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA).
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 (Protección de Datos).
- Normas sectoriales aplicables.

4. DEFINICIONES

Petición: Solicitud de información, documentos o requerimientos generales.

Queja: Inconformidad relacionada con la atención o conducta del personal.

Reclamo: Solicitud para corregir fallas en productos, servicios o procesos.

Responsable de PQR: Colaborador o dependencia asignada para la administración, seguimiento y control del proceso.

	AL EQUIPOS DE LA COSTA SAS 900.886.696-2	CODIGO: P-RH-03
		VERSIÓN: 01
	POLITICA DE RECEPCION, TRAMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/02/2026

5. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN

- Correo institucional designado para PQR. **(indicar el correo electronico)**
- Línea telefónica.
- Formulario web.
- Dirección física.
- Puntos de atención autorizados.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

- Toda PQR debe ser recibida, registrada, analizada y respondida dentro de los tiempos legales.
- Se garantiza un trato respetuoso, transparencia y trazabilidad completa.
- Se protegerán los datos personales del peticionario.

7. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PQR

7.1 RECEPCIÓN

- Toda PQR que ingrese por cualquier canal debe registrarse el mismo día hábil en el Sistema de Gestión de PQR.
- Se asignará un código único, fecha de entrada y tipo de solicitud.
- Se enviará acuse de recibo dentro de máximo 2 días hábiles.

7.2 CLASIFICACIÓN

El encargado clasificará la PQR según:

- Petición de información.
- Solicitud de documentos.
- Queja.
- Reclamo.
- Consulta.
- PQR prioritaria (riesgos operativos, legales o reputacionales).

	AL EQUIPOS DE LA COSTA SAS 900.886.696-2	CODIGO: P-RH-03
		VERSIÓN: 01
	POLITICA DE RECEPCION, TRAMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/02/2026

7.3 ASIGNACIÓN AL ÁREA COMPETENTE

- La PQR será trasladada al área responsable dentro de máximo 1 día hábil.
- El área asignada debe confirmar el recibo y designar un analista interno.

7.4 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El analista interno deberá:

- Revisar los hechos reportados.
- Verificar documentos, registros y evidencia.
- Solicitar aclaraciones al peticionario cuando sea necesario.
- Identificar causas raíz y determinar acciones correctivas o preventivas.

7.5 RESPUESTA

Toda respuesta debe:

- Ser clara, completa, objetiva y fundamentada en hechos y normativa.
- Ajustarse a los plazos legales, teniendo en cuenta los siguientes tiempos de respuesta:

* Peticiones generales: 15 días hábiles.

* Documentos: 10 días hábiles.

* Quejas/Reclamos: 15 días hábiles.

Si no se puede resolver oportunamente, se deberá informar antes del vencimiento con nueva fecha tentativa.

7.6 COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

- La respuesta será enviada al canal indicado por el peticionario (correo, físico o medio electrónico).

	AL EQUIPOS DE LA COSTA SAS 900.886.696-2	CODIGO: P-RH-03
		VERSIÓN: 01
	POLITICA DE RECEPCION, TRAMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/02/2026

- Se registrará fecha y evidencia del envío.

7.7 CIERRE DE LA PQR

Una PQR se cierra cuando:

- La respuesta ha sido enviada.
- Se completó la acción correctiva o preventiva, dicha acción se le deberá informar al cliente.
- El sistema registra el estado como “Cerrado”.

7.8 ESCALAMIENTO

El caso se escalará a la Dirección cuando:

- Existan riesgos legales o reputacionales.
- El área no cumpla con los tiempos establecidos.
- Se detecten inconsistencias graves o fraude.

8. RESPONSABILIDAD Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

El incumplimiento de esta política por parte del personal encargado y responsable de tramitarlo, constituye falta disciplinaria, que podrá ser sancionada conforme al Reglamento Interno de Trabajo y al CST, teniendo en cuenta la gravedad y reiteración de la conducta. La empresa podrá aplicar como sanciones disciplinarias; llamadas de atención verbales o escritas, suspensiones no remuneradas y, en casos graves de reiteración o desobediencia manifiesta, valorar la terminación del contrato por justa causa, conforme a la ley y al Reglamento Interno.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Tiempo promedio de respuesta.
- Porcentaje de PQR respondidas dentro del plazo.
- Número de PQR por tipo.
- Reincidencias.
- Acciones correctivas implementadas.

10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

	AL EQUIPOS DE LA COSTA SAS 900.886.696-2	CODIGO: P-RH-03
		VERSIÓN: 01
	POLITICA DE RECEPCION, TRAMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/02/2026

- Toda PQR será tratada según la Ley 1581 de 2012.
- Solo el personal autorizado podrá manejar la información.
- No se divulgarán datos personales sin autorización.

11. ARCHIVO Y CUSTODIA

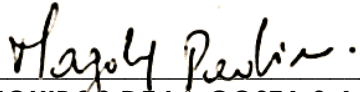
- Toda PQR debe conservarse por mínimo 5 años.
- Los expedientes deben incluir: solicitud, soportes, análisis, respuesta, evidencia de envío y cierre.
- Podrán almacenarse en medio físico o digital.

12. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO

- El proceso será revisado semestralmente.
- Las áreas deberán reportar mejoras implementadas.
- Se identificarán tendencias y riesgos para su tratamiento.

13. VIGENCIA

Esta política rige desde su aprobación y deberá actualizarse en caso de cambios normativos o estructurales.


AL- EQUIPOS DE LA COSTA S.A.S
CC. No. 45.686.001
R.I MAGALIS DEL SOCORRO PADILLA CUEVAS
NIT No. 900886696-2