

TECJUR OUTSOURCING PROFESIONAL SAS

NIT: 900.485.111-5

1. Introducción

La presente **Política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** tiene como objetivo establecer los lineamientos para la recepción, atención y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores y demás partes interesadas de **TECJUR OUTSOURCING PROFESIONAL SAS**. Esta política garantiza la debida atención de las solicitudes conforme a lo dispuesto en la legislación colombiana y las mejores prácticas internacionales en materia de servicio al cliente.

2. Definiciones

- **Petición:** Solicitud que realiza un usuario o cliente para obtener información relacionada con los servicios de **TECJUR SAS**, o bien, para recibir aclaraciones, asistencia o información específica.
 - **Queja:** Expresión de insatisfacción sobre los servicios o el comportamiento del personal que trabaja para **TECJUR SAS**.
 - **Reclamo:** Solicitud de corrección cuando el servicio prestado o producto adquirido no cumple con lo pactado, genera inconformidad o perjuicio.
 - **Sugerencia:** Recomendación presentada por un usuario, cliente, proveedor o empleado para mejorar los servicios, procesos o atención ofrecida por **TECJUR SAS**.
-

3. Objetivo

El objetivo de esta política es garantizar una adecuada gestión de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de:

- Mejorar continuamente los procesos de **TECJUR SAS**.
 - Facilitar el acceso a los canales de atención para que las partes interesadas puedan presentar sus inquietudes.
 - Proveer respuestas oportunas, claras y fundamentadas a todas las PQRS recibidas.
-

4. Alcance

Esta política aplica a todos los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores y terceros que interactúan con **TECJUR OUTSOURCING PROFESIONAL SAS**, ya sea a través de las plataformas digitales de la empresa, en sus sedes físicas o mediante comunicación electrónica.

5. Canales de Recepción de PQRS

Las PQRS podrán ser presentadas únicamente por medio del enlace www.tecjursas.com/pqrs o de **Forma Presencial** en las oficinas de **TECJUR SAS**.

6. Procedimiento para la Gestión de PQRS

- **6.1. Recepción.** Todas las PQRS recibidas serán registradas en el sistema de gestión interno de **TECJUR SAS** / Se generará un número de radicado para el seguimiento de la solicitud y se informará al usuario dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la misma.
 - **6.2. Clasificación** Las PQRS serán clasificadas en las siguientes categorías:
 - **Peticiones:** Requieren una respuesta informativa o aclaratoria.
 - **Quejas:** Implican una insatisfacción por parte del usuario y requieren una evaluación interna.
 - **Reclamos:** Implican la necesidad de revisar un servicio o producto para realizar correcciones.
 - **Sugerencias:** Son recomendaciones para mejorar los procesos o servicios de la empresa.
-

- **6.3. Tiempos de Respuesta.** TECJUR SAS se compromete a resolver las PQRS dentro de los siguientes plazos:
 - **Peticiones y sugerencias:** Se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.
 - **Quejas y reclamos:** Se atenderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Si por alguna razón no es posible cumplir con los tiempos indicados, se notificará al solicitante explicando las razones del retraso y se otorgará un nuevo plazo de resolución.

- **6.4. Respuesta y Solución.** Las respuestas serán enviadas al canal de comunicación proporcionado por el solicitante, ya sea correo electrónico o teléfono, en los plazos establecidos. La respuesta incluirá un análisis detallado de la solicitud, el proceso realizado para su evaluación y las medidas adoptadas, si corresponde.

7. Derechos y Obligaciones del Solicitante

- **Derechos:**
 - Recibir un trato respetuoso y confidencial.
 - Obtener una respuesta oportuna y clara frente a su solicitud.
 - Recibir notificación del estado de la PQRS durante su trámite.
- **Obligaciones:** Presentar de manera clara y concisa la PQRS, especificando los hechos y, de ser posible, adjuntar documentos que soporten la solicitud. Proporcionar datos veraces para facilitar la correcta atención de la PQRS.

8. Seguimiento y Mejora Continua

TECJUR SAS establecerá un sistema de seguimiento para cada PQRS con el fin de verificar la calidad de la atención brindada y la satisfacción del solicitante. Además, las PQRS serán analizadas de manera periódica para identificar oportunidades de mejora en los procesos internos y en la atención al cliente.

9. Confidencialidad de la Información

Toda la información proporcionada por los solicitantes de PQRS será tratada con la máxima confidencialidad, garantizando que los datos personales estarán protegidos conforme a la **Ley 1581 de 2012** y la política de tratamiento de datos de **TECJUR SAS**.

10. Disposiciones Finales

Esta política se actualizará periódicamente para asegurar su vigencia y adaptabilidad frente a cambios normativos o requerimientos internos. Cualquier modificación será comunicada oportunamente a través de los canales oficiales de **TECJUR OUTSOURCING PROFESIONAL SAS**.

La presente política esta actualizada y entra en vigencia desde el **1 DE ENERO DE 2026** y está sujeta a actualizaciones periódicas. TECJUR SAS notificará a los titulares sobre cualquier cambio significativo en esta política a través de su sitio web.