



Centro de Conciliación

ASOCIACIÓN LEGAL EASE

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

CENTRO DE CONCILIACIÓN ASOCIACIÓN LEGAL EASE



1. Clasificación de las solicitudes

Con el fin de atender de manera oportuna y garantizar la adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los usuarios del Centro de Conciliación Asociación Legal EASE, estas se clasificarán de la siguiente manera:

- **Petición:** Es la solicitud de información o consulta relacionada con los servicios de conciliación, procedimientos, requisitos, tarifas, estado de los trámites, programación de audiencias, expedición de documentos o cualquier otro asunto de competencia del Centro de Conciliación.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad relacionada con la atención, conducta o actuación de los conciliadores, funcionarios, personal administrativo o colaboradores del Centro de Conciliación durante la prestación del servicio.
- **Reclamo:** Es la manifestación mediante la cual un usuario solicita la revisión o corrección de una situación derivada de la prestación del servicio de conciliación, tales como presuntas deficiencias en la atención, errores administrativos, incumplimiento de los procedimientos o demoras en la gestión de los trámites.
- **Sugerencia:** Es toda recomendación, propuesta o iniciativa presentada por los usuarios o el público en general con el propósito de fortalecer y mejorar la calidad de los servicios, los procedimientos, los canales de atención o los procesos desarrollados.

2. Tiempo de respuesta

Las PQRS serán atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

En todo caso, las peticiones de interés general o particular serán respondidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, salvo que la ley establezca un término diferente para casos específicos.



3. Procedimiento para el trámite de PQRS

A. Recepción y radicación

Las PQRS podrán presentarse a través de los canales de atención habilitados, tales como la página web, el correo electrónico institucional o de manera presencial.

Una vez recibida la solicitud, el personal administrativo procederá a su radicación, asignándole un número consecutivo que permitirá su identificación, control y seguimiento.

B. Análisis preliminar

La solicitud será remitida al Director del Centro de Conciliación o al funcionario designado para su estudio, clasificación y trámite.

Cuando la PQRS esté relacionada con la actuación de un conciliador, funcionario o colaborador del Centro, se solicitarán las explicaciones o informes correspondientes con el fin de contar con los elementos necesarios para el análisis de los hechos expuestos.

C. Verificación y evaluación

El Centro de Conciliación analizará la información suministrada por el usuario, los documentos aportados, los informes requeridos y los antecedentes relacionados con el trámite objeto de la solicitud, con el propósito de adoptar una decisión objetiva y debidamente fundamentada.

4. Decisión

Concluido el análisis correspondiente, el Director del Centro de Conciliación elaborará o aprobará una respuesta clara, completa, motivada y ajustada a los hechos y a la normatividad aplicable, la cual será suscrita por el funcionario competente.

- Cuando se evidencien errores administrativos o situaciones susceptibles de corrección, se adoptarán las medidas necesarias para su solución.



- Cuando se identifiquen oportunidades de mejora en la prestación del servicio o en los procedimientos internos, se implementarán las acciones correspondientes para fortalecer la calidad del servicio ofrecido por el Centro de Conciliación.

5. Notificación

La respuesta será remitida al usuario mediante el correo electrónico registrado o a través del medio de notificación autorizado por este al momento de presentar la PQRS, dejando constancia del envío y de las actuaciones surtidas dentro del trámite.



**FORMATO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (PQRS).**

Fecha:

No. de Radicado:

I. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre completo: _____

Tipo y número de identificación: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico (para notificaciones): _____

Calidad en la que actúa:

☐ Convocante ☐ Convocado ☐ Apoderado ☐ Conciliador ☐ Usuario

☐ Otro: _____

II. TIPO DE SOLICITUD

☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia

III. DETALLES DE LA SOLICITUD

Número de radicado del trámite de conciliación (si aplica): _____

Nombre del conciliador o funcionario involucrado (si aplica): _____

Descripción de los hechos:



IV. DOCUMENTOS ANEXOS (OPCIONAL)

Relacione los documentos o soportes que adjunta para respaldar su solicitud:

V. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera libre, previa, expresa e informada al **Centro de Conciliación Asociación Legal EASE** para recolectar, almacenar, usar y tratar mis datos personales con la finalidad de gestionar y dar respuesta a la presente petición, queja, reclamo o sugerencia, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia.

Firma del solicitante: _____

Documento de identidad No.: _____