

## **CENTRO COLOMBIANO DE LA CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICION - DIALOGANDO**

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs)**

#### **1. Objetivo / Alcance / Ámbito de aplicación**

- **Objetivo:** Establecer las reglas para recibir, tramitar y responder oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios, sobre los servicios de conciliación.
- **Alcance:** Aplica a todo el personal administrativo, directivo y a los conciliadores inscritos en las listas del Centro de Conciliación.
- **Ámbito de aplicación:** Canales presenciales, virtuales, correos electrónicos y correspondencia física de **DIALOGANDO**.

#### **2. Canales de Recepción**

- **Físico:** Atención presencial en la sede del Centro de Conciliación.
- **Digital:** Correo electrónico institucional y formulario página web del Centro o en buzón virtual al WhatsApp del Centro de Conciliación.

#### **3. Clasificación de las Solicitudes**

- **Petición:** Solicitud de información general, copias de actas, constancias o estado de trámites.
- **Queja:** Inconformidad por la atención del personal o demoras operativas.
- **Reclamo:** Exigencia por la indebida prestación del servicio o desacuerdo con cobros/tarifas.
- **Sugerencia / Felicitación:** Propuesta de mejora o reconocimiento al servicio.

#### **4. Clasificación Operativa de las Solicitudes**

- **Petición:** Solicitud de información formal sobre los servicios, tarifas o estado de un expediente de conciliación.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o atención prestada por un funcionario o conciliador del Centro.

- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción por una falla en la prestación del servicio (ej. retraso en el inicio de una audiencia, errores de digitación en un acta).
- **Sugerencia o Felicitación:** Propuesta ciudadana orientada al mejoramiento continuo de los procesos del Centro.

## 5. Procedimiento de Gestión de PQRS (Flujo de 5 Pasos)

- **Paso 1: Recepción y Radicación (Responsable: Coordinación Administrativa):** Toda PQRS que ingrese debe registrarse de inmediato en la base de datos de Excel asignándole un número de radicado consecutivo (Ej. PQRS-2026-001). Registro único con fecha, hora, datos del peticionario y asignación de número consecutivo. Se le entregará una copia del radicado al ciudadano.
- **Paso 2: Direccionamiento Técnico (Responsable: Coordinación Administrativa):** Se remitirá el caso a la Dirección del Centro en un plazo no mayor a 24 horas hábiles. Las quejas y reclamos sobre conciliadores también van directamente a la Dirección General; las peticiones administrativas van a la Coordinación Jurídica.
- **Paso 3: Investigación y Análisis (Responsable: Dirección General / Coordinación):** Se revisará el expediente, se verificarán los hechos, se recolectarán los descargos del funcionario implicado si aplica, y se proyectará el documento de respuesta formal.
- **Paso 4: Aprobación y Cierre:** Revisión y firma por parte del Director del Centro de Conciliación.

**Paso 5: Notificación (Responsable: Coordinación Administrativa):** Se enviará la respuesta firmada por la Dirección al correo electrónico registrado por el ciudadano, verificando que se resuelva de fondo lo solicitado.

## 6. Tiempos de Respuesta Máxima (Días Hábiles)

- Peticiones de Información General: Máximo 10 días hábiles.
- Quejas y Reclamos del Servicio: Máximo 15 días hábiles.
- Peticiones de Copias de Actas o Certificaciones: Máximo 3 días hábiles.

## 7. Principios Básicos en el Trámite de PQRS

- **Confidencialidad:** Toda la información recolectada en la PQRS es reservada y de uso exclusivo para resolver el caso.
- **Uso:** Los datos solo se usarán para tramitar la PQRS, nunca para fines comerciales o de mercadeo.
- **Seguridad:** El Centro debe restringir el acceso a los expedientes de quejas solo al personal autorizado.

## 8. Acciones Obligatorias en la Recepción

- Debe incorporarse en el formulario el siguiente texto al momento de recibir la PQRS:  
*"De conformidad con la Ley 1581 de 2012, autorizo al Centro de Conciliación de forma expresa para que recolecte, almacene y trate mis datos personales con la única finalidad de dar trámite y respuesta a la presente solicitud. Conozco que tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos mediante el correo electrónico [conciliación.dialogando@gmail.com](mailto:conciliación.dialogando@gmail.com)".*
- **Validación de Identidad:** Exigir identificación del solicitante para entregar respuestas que contengan datos privados.

## 9. Tratamiento de Datos Sensibles

- **Prohibición por Defecto:** No se deben solicitar datos de salud, orientación sexual, filiación política o religión, a menos que sean estrictamente necesarios para resolver la queja.
- **Protección de Menores:** Si la PQRS involucra a un menor de edad (ej. quejas sobre conciliación de alimentos), la respuesta solo se notificará al representante legal del menor, debidamente acreditado.
- **Destrucción Segura:** Los soportes físicos de las PQRS resueltas que contengan datos sensibles deben digitalizarse de forma segura y ser destruidos.