

	INSTRUCTIVO MECANISMO DE PQRS ADMINISTRACIÓN	CN-ADM-IN-001
		Actualización:
		Página: 1 de 4
		Vigente: 2-05-2025

ACTUALIZACIONES

VIGENTE DESDE	PÁGINA MODIFICADA	ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
22-04-2025	N.A.	0	Documento Nuevo en el Sistema
02-05-2025	Páginas 4,5 y 6	1	Se modifican numeral 4,6 y 7

Elaboró: SILVIA GUERRERO Coordinadora Administrativa	Revisó: MAGALY ACOSTA Ing, Junior de Operaciones	Aprobó: ASTRID RODRIGUEZ Gerente general
Fecha: 15-04-2025	Fecha: 30-04-2025	Fecha: 02-05-2025

	INSTRUCTIVO MECANISMO DE PQRS ADMINISTRACIÓN	CN-ADM-IN-001
		Actualización:
		Página: 2 de 4
		Vigente: 2-05-2025

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. CANALES DE RECEPCIÓN PQRS	3
5. TIEMPOS DE RESPUESTA ESTIMADOS.....	3
6. PROCEDIMIENTO GENERAL	3
7. POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE.....	4
8. MEJORA CONTINUA	4

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo claro y accesible para que las partes interesadas (clientes, colaboradores, proveedores, aliados, comunidad y demás públicos de interés) puedan presentar quejas, reclamos, felicitaciones y solicitudes, y obtener una respuesta oportuna, efectiva y respetuosa, fortaleciendo así la transparencia, la mejora continua y la confianza en C-Neutral.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la organización y está disponible para cualquier persona natural o jurídica que tenga relación o interacción con C-Neutral.

3. DEFINICIONES

- **Queja:** Inconformidad relacionada con el comportamiento de un colaborador o la atención recibida.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción relacionada con un producto o servicio.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo sobre una experiencia, persona o proceso.
- **Solicitud:** Petición de información o requerimiento formal relacionado con los servicios.
- **Denuncia:** Comunicación de una posible conducta irregular, fraudulenta o contraria a los principios éticos de la organización.

	INSTRUCTIVO MECANISMO DE PQRS ADMINISTRACIÓN	CN-ADM-IN-001
		Actualización:
		Página: 3 de 4
		Vigente: 2-05-2025

4. CANALES DE RECEPCIÓN PQRS

Canal Único de Comunicación:

Todas las PQRSF deberán ser tramitadas exclusivamente a través del formulario disponible en nuestro sitio web:

 <https://c-neutral.co/contacto/>

No se gestionarán solicitudes recibidas por otros medios (correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas u otros).

El equipo de C-Neutral analiza la solicitud y da respuesta dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles

Se incluye la información de canales PQRS en la firma de correos electrónicos así:

 **Recuerda:** Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones puedes tramitarlas a través de nuestro formulario oficial:

 <https://c-neutral.co/contacto/>

5. TIEMPOS DE RESPUESTA ESTIMADOS

Tipo de Solicitud	Tiempo de Respuesta máximo
Quejas / Reclamos	10 días hábiles
Felicitaciones	3 días hábiles
Solicitudes	5 días hábiles
Denuncias	Variable, según complejidad y confidencialidad, máximo 15 días hábiles

6. PROCEDIMIENTO GENERAL

1. **Recepción:** Se recibe el mensaje a través de los canales dispuestos.
2. **Registro:** Se registra
3. **Análisis:** Se clasifica y asigna a la persona o área correspondiente.
4. **Respuesta:** Se brinda respuesta en los plazos establecidos.
5. **Seguimiento:** Se realiza seguimiento en casos que así lo requieran.

	INSTRUCTIVO MECANISMO DE PQRS ADMINISTRACIÓN	CN-ADM-IN-001
		Actualización:
		Página: 4 de 4
		Vigente: 2-05-2025

Durante el proceso de atención a quejas y reclamos, se informará al remitente, mediante correo electrónico y/o teléfono, sobre el estado de su solicitud en cada etapa relevante: recepción, análisis, gestión y cierre. En caso de no ser aceptada como queja o reclamo, se proporcionará una justificación clara y documentada.

7. POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

C-Neutral está comprometida con la protección de los derechos de las personas que denuncian de buena fe cualquier conducta irregular, violación ética o hecho que contraríe los valores de la organización. Por ello:

- Las denuncias pueden ser anónimas.
- Se garantiza la confidencialidad del denunciante y del contenido de la denuncia.
- No se permitirá ningún tipo de represalia, discriminación o represalia contra el denunciante.
- Las denuncias serán tratadas con seriedad, imparcialidad y conforme a los principios de debido proceso.
- Cualquier represalia identificada hacia un denunciante será considerada una falta grave, y se gestionará conforme al reglamento interno y al código de ética, lo que puede conllevar sanciones disciplinarias, incluida la desvinculación del colaborador responsable. Adicionalmente, C-Neutral implementará medidas de protección interna para asegurar que el denunciante no sufra perjuicios en su entorno laboral o profesional, incluyendo cambios de asignación, acompañamiento psicológico si aplica, y seguimiento periódico del caso.

8. MEJORA CONTINUA

C-Neutral utilizará la información recibida a través de este mecanismo como insumo para el fortalecimiento institucional, la mejora de procesos y la promoción de una cultura organizacional transparente, ética y orientada al servicio.