



## **POLITICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Jefe de recursos humanos

Gerente Administrativo

Gerente General

## Política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

**Empresa:** PRODECON S.A.S. (y sus marcas comerciales)

**Página Web:** [www.prodeconydemacol.com](http://www.prodeconydemacol.com)

**Fecha de Última Actualización:** 06 de diciembre de 2025

### 1. Objeto

El presente documento establece la política y el procedimiento para la radicación, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los usuarios, clientes y público en general, relacionadas con la empresa **PRODECON S.A.S.**, sus productos, servicios y/o sus marcas comerciales, así como las de **DEMACOL**, en cumplimiento con la legislación vigente en la República de Colombia.

### 2. Definiciones

- **Petición (P):** Solicitud de información, consulta, copia de documentos, o cualquier otro requerimiento que no implique una queja o reclamo.
- **Queja (Q):** Manifestación de inconformidad respecto a la conducta o la atención de un funcionario o colaborador de la empresa.
- **Reclamo (R):** Manifestación de inconformidad relativa a la prestación de un servicio, el cumplimiento de un contrato, o la calidad y conformidad de un producto.
- **Sugerencia (S):** Propuesta o recomendación para mejorar el servicio o la gestión de la empresa.

### 3. Canal de Recepción

El canal oficial y preferente para la recepción de toda PQRS dirigida a **PRODECON S.A.S.**, sus marcas, o la marca **DEMACOL**, es el siguiente correo electrónico:

**Correo Electrónico Único:** [demacol.dmc@gmail.com](mailto:demacol.dmc@gmail.com)

#### 4. Requisitos para la Presentación de una PQRS

Para que su PQRS pueda ser tramitada y respondida de manera efectiva, el peticionario (cliente o usuario) debe proporcionar obligatoriamente la siguiente información:

Requisito	Descripción
Identificación Personal	Nombre completo, número de identificación (C.C., C.E. o NIT, según corresponda) y dirección de domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones.
Datos de Contacto	Número de teléfono de contacto (fijo o móvil).
Descripción del Caso	Exposición clara y detallada de los hechos que motivan la PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia).
Objeto de la PQRS	Indicación clara de lo que se solicita (ejemplo., solución a un problema, reparación, información, anulación, etc.).
Documentos Soporte	Adjuntar los documentos o pruebas que fundamentan la PQRS (ejemplo., facturas, contratos, correos, fotos, videos).
Identificación del Producto/Servicio	Si aplica, detallar la marca (PRODECON o DEMACOL), el nombre del producto, la fecha de compra o prestación del servicio.

**Advertencia:** La falta de la información mínima requerida (nombre completo, identificación y dirección/correo electrónico) puede dar lugar a la declaratoria de **inadmisibilidad** de la PQRS, o a la imposibilidad de tramitarla por no permitir la correcta identificación del peticionario.

## 5. Plazo de Respuesta

**PRODECON S.A.S.**, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, se compromete a dar respuesta a las PQRS radicadas en el canal oficial, en los siguientes plazos, contados a partir del día hábil siguiente a la radicación de la misma:

- **Regla General (Peticiones, Quejas y Sugerencias):** Se responderá en un término **no mayor a quince (15) días hábiles**.
- **Reclamos (Temas de calidad o contractuales):** Se responderá en un término **no mayor a quince (15) días hábiles**.
- **Peticiones de Información o Consulta sobre Datos Personales (Hábeas Data):** Se responderá en un término **no mayor a diez (10) días hábiles**.

**Nota:** En casos excepcionales donde no sea posible dar respuesta dentro del plazo señalado, la empresa informará al peticionario antes del vencimiento del término inicial, explicando los motivos de la demora y señalando el nuevo plazo en el que se resolverá. El nuevo plazo no podrá exceder el doble del inicialmente establecido.

## 6. Tratamiento de Datos Personales

Al enviar una PQRS a través del correo **demacol.dmc@gmail.com**, el peticionario autoriza de manera expresa e inequívoca a **PRODECON S.A.S.** para que, como responsable del Tratamiento, recoja, almacene, use y gestione los datos personales suministrados para los siguientes fines:

1. Tramitar y dar respuesta efectiva a la PQRS.
2. Verificar la identidad del peticionario.
3. Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias en Colombia.

Los datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y las políticas de tratamiento de datos personales de **PRODECON S.A.S.**, disponibles en nuestra página web: [www.prodeconydemacol.com](http://www.prodeconydemacol.com) → sección de transparencia y documentos