

## **POLÍTICA DE ATENCION PQRS FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.**

La presente política regula la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas ante la FUNDACIÓN CNV INTERNATIONAAL LATINOAMÉRICA, con el fin de garantizar una atención eficiente, transparente y conforme al marco legal vigente.

### **I. OBJETIVO:**

Establecer directrices claras para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRS, con el fin de:

- Incrementar la capacidad de respuesta de **FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.** a PQRS de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción de los clientes.
- Consolidar el proceso interno de PQRS, para dar resolución a las peticiones, eliminar las causas de quejas, reclamos, mejorar los procedimientos y actividades de **FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.** conforme a la reglamentación vigente.
- Suprimir los trámites y procedimientos innecesarios existentes para el acceso a la información.
- Cumplir los lineamientos jurídicos en la implementación de estrategias para la construcción de una empresa más eficiente, transparente, participativa y que preste mejores servicios.

### **II. ALCANCE:**

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios y productos de **FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.**, para identificar las causas de quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio prestado.

### **III. NORMATIVA**

Esta Política se expide con fundamento jurídico en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual dispone "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones*

respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" y el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

#### **IV. DEFINICIONES:**

- **Peticiones.** Solicitud realizada por clientes o prospectos con relación a algún producto o servicio.
- **Quejas.** Manifestaciones de inconformidad por parte de un cliente o prospecto, presentada en el momento de realizar el ofrecimiento de un producto o la prestación de un servicio.
- **Reclamos.** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente o prospecto.
- **Sugerencia.** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la atención prestada a clientes o prospectos.
- **Cliente o Prospecto.** Persona natural o jurídica que realiza el trámite de queja, reclamos o sugerencia a **FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.**

#### **V. RESPONSABLES:**

El área administrativa de la **FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA** será la responsable de la recepción, análisis, trámite, respuesta y seguimiento de las PQRS. Asimismo, deberán garantizar el cumplimiento de los plazos y la adecuada comunicación con el usuario.

#### **VI. CANALES DE COMUNICACIÓN:**

**FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.** pone a disposición de sus clientes y prospectos los siguientes canales de comunicación, para informar sus PQRS:

- Correo electrónico: [latinoamerica@cnv.nl](mailto:latinoamerica@cnv.nl)

- Teléfonos: 314 2447431
- Dirección: Calle 90 #19 41 OFC 801, Bogotá DC.
- Página web: <https://www.cnvinternationaal.nl/es>

## **VII. CRITERIOS DE RESPUESTA:**

**FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.** tendrá en cuenta para dar respuesta los siguientes criterios:

- Claridad: redactarse en un lenguaje sencillos, que sea entendido por cualquier tipo de persona.
- Oportunidad: dar respuesta dentro de los términos indicados en la norma.
- Completa o de fondo: satisfacer los requerimientos del peticionario, sin importar si la respuesta es afirmativa o negativa.
- Congruencia: coincidir con lo solicitado por el peticionario, sin que se excluya la posibilidad de brindar información adicional.
- Eficacia: poner la respuesta en conocimiento del peticionario o notificarla debidamente.

## **VIII. CONTENIDO DE LA PQRS:**

**FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.** atenderá las peticiones que se presenten de acuerdo a los lineamientos constitucionales y legales vigente, en relación con los asuntos derivados del desarrollo de su objeto social.

De este modo, las PQRS deben contener los siguientes requisitos:

- A quien se dirige.
- Nombres y apellidos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
- Número de documento de identidad.
- Dirección de correspondencia física o electrónica.
- Objeto de la PQRS.
- Razones en las que basa su PQRS.
- Documentos necesarios para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario.

Cuando se actúe a través de mandatario, se deberá acompañar el correspondiente poder.

En caso de que la PQRS se presente de manera verbal, deberá suministrar los anteriores datos y **FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA.** dejará constancia y radicará las peticiones dando un numero de radicado.

## **IX. PROCEDIMIENTO:**

El área administrativa recibirá las **PQRS** que se presenten a través de los canales dispuestos y le dará un numero de radicado.

Seguido, se tratará y emitirá la respuesta a la **PQRS** en los tiempos establecidos normativamente.

Dicha respuesta será enviada al correo electrónico o dirección física que se haya suministrado en la PQRS presentada.

## **X. VIGENCIA Y CONTROL DE VERSIONES**

La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación y será revisada anualmente para garantizar su actualización. Versión: 1.0



**ANA CRISTINA GARCIA AGREDO**

REPRESENTANTE LEGAL (SUPLENTE) Y COORDINADORA DE LA OFICINA LATAM  
FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA APROBACION</b>	<b>APRUEBA</b>
V.001	17/09/2025	<b>ANA CRISTINA GARCIA AGREDO</b> REPRESENTANTE LEGAL (SUPLENTE) Y COORDINADORA DE LA OFICINA LATAM FUNDACION CNV INTERNATIONAAL LATINO AMERICA