

	POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS. RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO	VERSIÓN
		LAL-HSEQ-DC-21	1

LOGÍSTICA AMBIENTAL COLOMBIA S.A.S., dentro de su sistema de gestión integral SIG, establece los lineamientos y parámetros para impulsar espacios de comunicación, participación y consulta que le permita a sus partes interesadas, manifestar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, con el fin de trazar las estrategias empresariales para la evaluación y mejoramiento permanente, de los procesos y servicios prestados.

OBJETIVO:

Disponer de los mecanismos empresariales para facilitar, la comunicación, tramite y solución de todo tipo de PQRS, con relación a los servicios ofrecidos por LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS., con el fin de direccionar soluciones efectivas que conlleven a generar confianza y satisfacción en nuestras partes interesadas.

DEFINICIONES:

Petición: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar ante la LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS, por razones de interés general o interés particular, requerimientos respetuosos de información y/o consulta, y obtener respuesta de dicho requerimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento de PQRS.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los nuestros colaboradores internos y/o externos, el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio. La empresa debe entregar respuesta a la queja en los tiempos establecidos en el procedimiento de PQRS.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención que eventualmente pueda prestar LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS. Es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. La empresa debe entregar respuesta a los reclamos en los tiempos establecidos en el procedimiento de PQRS.

Sugerencia: Es la proposición, idea, indicación, que se realiza con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso.

CANALES DE ATENCION

Todo usuario que desee manifestar una Petición, queja, reclamo o sugerencia podrá hacerlo por medio de los canales de comunicación dispuestos oficialmente por LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS para tal propósito de la siguiente manera:

- **Correo electrónico:** Es el canal de contacto virtual que enlaza directamente las solicitudes de los usuarios de los servicios prestados por la empresa, con el área responsable de la gestión de PQRS. logisticaambientalista@hotmail.com y calidad.logisticaambiental@gmail.com

	POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS. RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO	VERSIÓN
		LAL-HSEQ-DC-21	1

- **Página Web:** LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS., ha definido en su página principal web, la pestaña denominada “CONTACTENOS”, que permite que los usuarios interesados en la organización puedan escribir sus PQRS. <https://www.logisticaambientalista.com/index.php/contactenos>
- **Líneas Telefónicas:** Las líneas telefónicas dispuestas para recepcionar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son las siguientes; 3165252675 y 3218452073
- **Forms:** Podrá acceder al siguiente link para diligenciar su PQRS https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdeqk3sXSKGb_e02-hzCYmO5Pl1fuzY1zjp_swLzXh0nzoERg/viewform?usp=sf_link

TIEMPOS PARA LA GESTIÓN:

LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS., El responsable de solucionar la PQRS interpuestas, se encarga de realizar las revisiones e inspecciones necesarias según los datos suministrados por el cliente, y se determinan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos para dar solución y posterior respuesta en un término de cinco (05) a quince (15) días hábiles.

RESPONSABLE:

Tanto el área Comercial como el área HSEQ serán los encargados de dar trámite y respuesta oportuna a cualquier tipo de petición, queja, reclamo o sugerencia presentada.

CONFIDENCIALIDAD:

Los participantes pueden estar seguros de que todas las quejas serán tratadas de forma confidencial. La correspondencia, declaraciones y otros documentos relacionados a quejas se mantendrán confidenciales.

Según los principios de protección de datos establecidos a nivel nacional, los detalles de las quejas se mantendrán durante el tiempo que se considere razonablemente necesario.

Es propósito de **LOGISTICA AMBIENTAL COLOMBIA SAS.,** contribuir a la mejora continua como base fundamental de la gestión empresarial en base las sugerencias proporcionadas. La política estará a disposición de los clientes, proveedores, trabajadores, entes gubernamentales y público en general.

La alta dirección se compromete por último a la revisión periódica de esta política.



DAVID ANDRÉS POVEDA VILLEGAS
Representante Legal