GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)



Información general

Control documental

Clasificación de seguridad:	**Uso interno**
Versión:	**1.2**
Fecha edición:	**10/02/2026**
Fichero:	**PRO-7-Gestión_PQRS_UCO_v1.2**
Código:	**PRO-7-**

Estado formal

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Alejandro Grande Fecha: 10/02/2026	Nombre: Fabiola Ortega Fecha: 10/02/2026	Nombre: Elias Barzallo Fecha: 10/02/2026

Control de versiones

Versión	Partes que cambian	Descripción cambio	Autor cambio	Fecha cambio
1.0	Original	Creación del documento	Alejandro Grande	18/03/2024
1.1	Título	Modificación del título del documento. Revisión anual del documento.	Alejandro Grande	29/05/2025
1.2	Sin cambios	Revisión anual del documento	Alejandro Grande	10/02/2026

Índice

INFORMACIÓN GENERAL 2

CONTROL DOCUMENTAL 2
ESTADO FORMAL 2
CONTROL DE VERSIONES 3

ÍNDICE 4

1. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS 5

1.1 DEFINICIONES Y ABREVIACIONES 5
1.2 PROCEDIMIENTO 6
1.1.1 Inicio del procedimiento 6
1.1.2 Recepción 6
1.1.3 Registro 7
1.1.4 Tratamiento 8
1.1.5 Decisión y respuesta al Usuario 8
1.3 PERIODO 8
1.4 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 9
1.4.1 Consultas 9
1.4.2 Reclamos 9
1.5 CONFIDENCIALIDAD 11

1. Procedimiento de Resolución de Disputas

El presente procedimiento aplica a todo tipo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) sobre los servicios prestados por Uanataca Colombia, S.A.S., (en lo sucesivo UANATACA COLOMBIA) estableciendo el tratamiento correspondiente de estas peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con respecto de las actividades de certificación de UANATACA COLOMBIA.

Este procedimiento se aplica a toda la organización de UANATACA COLOMBIA y a su sistema de gestión.

1.1 Definiciones y abreviaciones

En el marco de este procedimiento, se considerarán, para los fines pertinentes, las definiciones que se detallan a continuación:

Petición: solicitud o requerimiento de acción, información o cualquier tipo de respuesta.
Queja: expresión de insatisfacción presentada por un usuario con respecto a los servicios ofrecidos por UANATACA COLOMBIA.
Reclamo: expresión de insatisfacción presentada por un usuario con respecto a los servicios ofrecidos por UANATACA COLOMBIA y que pretende algún tipo de compensación.
Solicitud: petición formal en la que una persona busca obtener o solicitar un servicio ofrecido por UANATACA COLOMBIA como Entidad de Certificación Digital (ECD).
Solicitante: persona natural o jurídica que, con el propósito de obtener servicios de certificación digital de UANATACA COLOMBIA.
Suscriptor: persona natural o jurídica que contrata el servicio de certificación digital a la ECD. En el caso de la actividad de emisión de certificados digitales, también será la persona natural o jurídica a cuyo nombre se expide un certificado digital.
Tercero que confía: también llamado Tercero aceptante, es la persona natural o jurídica que recibe un documento, log, o notificación firmada digitalmente, y que confía en la validez de las transacciones realizadas.
PQRS: Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes.

1.2 Procedimiento

1.1.1 Inicio del procedimiento

Cualquier usuario, suscriptor o parte afectada que desee presentar una (PQRS) o documentar una disputa contra uno de los servicios prestados en el marco de las actividades de certificación digital prestados por UANATACA COLOMBIA, deberá detallar la situación por la que se presenta y notificarlo por una de las siguientes vías:

1. A través del formulario de contacto disponible en https://web.uanataca.com/co/contacto.
2. Mediante envío de correo electrónico a la dirección pqrs@uanataca.co e indicándolo en el asunto
3. Mediante escrito certificado a la siguiente dirección: CALLE 93 B 12 28 OF 203 204 Bogotá, Colombia.

1.1.2 Recepción

Recibida las quejas y reclamos o (PQRS) será recibida al Responsable de atención al cliente de UANATACA COLOMBIA, quien le dará el trámite oportuno, debiendo comunicar también al responsable del área afectada que corresponda en función del área involucrada.

En el caso que el usuario comunique una petición, queja o reclamo a personal de UANATACA COLOMBIA diferente al Responsable de atención al cliente, éste, informará al usuario de que debe enviar dicha PQRS a la dirección de correo pqrs@uanataca.co

Toda PQRS recibida en la dirección de correo pqrs@uanataca.co producirá una respuesta inmediata al usuario, indicando que su PQRS se encuentra en proceso de evaluación y que cuando se tenga la solución se le comunicará la respuesta de la misma.

En la página web https://web.uanataca.com/co/ se indica el proceso para la realización de solicitud de servicios. Cualquier solicitud realizada a través de PQRS será derivada a dicho proceso.

1.1.3 Registro

UANATACA COLOMBIA ha establecido un registro de disputas y/o herramienta de ticketing y su tratamiento será gestionado por el Responsable de atención al cliente o quien tenga asignada dicha función conforme a:

Fecha de apertura: DD/DD/AAAA (hora de Colombia)
SLAs:
Tiempo hasta primera respuesta: está asociado un periodo de 48 horas para responder automáticamente al usuario sobre la recepción de la petición correspondiente.
Tiempo hasta resolución: está asociado un periodo planificado para resolución (establecido en máximo 15 días).
Tipo: clasificar según la tipología:
o Petición
o Queja
o Reclamo
o Solicitud
Estado: campo para indicar el estado de la petición a lo largo de su tratamiento.
Descripción: En este campo se copiará el cuerpo de la comunicación del usuario.

En caso de que el detalle de la información de la petición no sea claro, el Responsable de atención al cliente se comunicará con el usuario mediante el correo electrónico de origen de la PQRS a fin de obtener una mayor precisión.

De confirmarse que un reclamo se relaciona con las actividades de certificación digital de las cuales es responsable UANATACA COLOMBIA, se tratará de conformidad y dará respuesta

Nunca se encargará la investigación y decisión que resuelve la queja o reclamo o PQRS a personas con responsabilidad directa sobre las actividades reclamadas.

1.1.4 Tratamiento

Con la información recibida, el área afectada procede a analizar si la petición es procedente y decidir las acciones de subsanación y/o compensaciones correspondientes. En ese sentido, el Responsable llevará a cabo un análisis del caso con el fin de determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora que sean pertinentes

1.1.5 Decisión y respuesta al Usuario

Una vez finalizados los procesos internos, se procede a elaborar una respuesta al usuario que incluya la resolución tomada (motivada adecuadamente) y comunique las medidas a tomar. Esta respuesta se remitirá al usuario. Si este se da por satisfecho, se procede a cerrar la petición correspondiente. En caso contrario se vuelve a tratar como si fuese un nuevo caso.

1.3 Periodo

Dicha gestión se llevará a cabo en el plazo máximo de quince (15) días calendario, luego de haber sido recibida. El usuario recibirá un mensaje de correo electrónico confirmando la recepción de la PQRS y cuando ésta sea resuelta.

Este periodo puede cambiar para el caso de consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales para adaptarse a la legislación vigente

1.4 Procedimiento para la presentación de consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales

1.4.1 Consultas

El titular de la información, sus causahabientes o cualquiera otra persona con interés legítimo, realizará las consultas a través de la dirección de correo pqrs@uanataca.co, en el que:

1. Se acredite su identidad, incluyendo su nombre y número de identificación.
2. Se especifique de manera clara y expresa el motivo de la consulta.
3. Se acredite el interés legítimo con el que actúa, adjuntando en todo caso los debidos soportes.
4. Se indique la dirección física o electrónica de correspondencia a la que se pueda remitir la respuesta de la solicitud.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012: "*La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término*".

UANATACA COLOMBIA dispone de la Política de privacidad y protección de datos donde se detallan los procesos aplicables.

1.4.2 Reclamos

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 el titular, sus causahabientes o cualquiera otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán, a través de la dirección de correo pqrs@uanataca.co presentar reclamo:

1. Se acredite su identidad, incluyendo su nombre y número de identificación.

2. Se especifique de manera clara y expresa el motivo del reclamo.
3. Se acredite el interés legítimo con el que actúa, adjuntando en todo caso los debidos soportes.
4. Se indique la dirección física o electrónica de correspondencia a la que se pueda remitir la respuesta del reclamo.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

UANATACA COLOMBIA dispone de la Política de privacidad y protección de datos donde se detallan los procesos aplicables.

1.5 Confidencialidad

UANATACA COLOMBIA en cumplimiento de su política de privacidad y de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, mantendrá bajo estricta confidencialidad toda la información o documentación que el usuario le haya proporcionado.