



**Audit WorkVB**

High quality

**POLÍTICA**

para el sistema de

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS (PQRS)**

Copyright © 2020 - Todos los derechos reservados de Audit WorkVB S.A.S.



Modernos, confiables y adaptables a los cambios garantizando un servicio de alta calidad

[www.auditworkvb.com](http://www.auditworkvb.com)



**POLÍTICA PARA EL SISTEMA DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS (PQRS)**  
AUDIT WORKvb S.A.S

CÓDIGO	AW-NIN-PO-009
VERSIÓN	001
PÁGINAS	1 AL 7
FECHA	05/08/2020

**INDICE**

1. Objetivo	3
2. Alcance	4
3. Definiciones	5
4. Canales	5
5. Formulario del Usuario	6
6. Procedimiento de Atención	6
7. Tiempos de Respuesta	7

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
E. Joel Vera B.	J. David Sanz G.	E. Joel Vera B.



**POLÍTICA PARA EL SISTEMA DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS (PQRS)**  
AUDIT WORKvb S.A.S

CÓDIGO	AW-NIN-PO-009
VERSIÓN	001
PÁGINAS	1 AL 7
FECHA	05/08/2020

### 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias frente a las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés de Audit Workvb S.A.S, y demás ciudadanía en general a través de los diferentes mecanismos establecidos por Ley.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia.

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
E. Joel Vera B.	J. David Sanz G.	E. Joel Vera B.



**POLÍTICA PARA EL SISTEMA DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS (PQRS)**  
AUDIT WORKvb S.A.S

CÓDIGO	AW-NIN-PO-009
VERSIÓN	001
PÁGINAS	1 AL 7
FECHA	05/08/2020

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias o felicitaciones presentados a través del canal de atención <https://auditworkvb.com/pqrs/> dispuestos por la firma para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

Aplica para toda la comunidad en general con interés en la firma. Así como sus regionales en el área nacional, (proveedores, clientes, entidades del estado, visitantes entre otros). Convirtiéndose esta en obligatorio cumplimiento y responsabilidad para la alta gerencia y colaboradores.

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
E. Joel Vera B.	J. David Sanz G.	E. Joel Vera B.

CÓDIGO	AW-NIN-PO-009
VERSIÓN	001
PÁGINAS	1 AL 7
FECHA	05/08/2020

### 3. DEFINICIONES

Por estar relacionados, las políticas contenidas en este documento acogen las definiciones establecidas en los Términos y Condiciones del Sitio Web, por lo que, en la medida en que se requiera complementar o aclarar alguna información, sugerimos enviar correo electrónico a [info@auditworkvb.com](mailto:info@auditworkvb.com).

**Consulta:** Petición, que requiere mayor profundidad en la atención, acerca de las actividades que hacen parte del objeto, actividades y funciones de Audit WorkVB S.A.S.

**Derecho de Petición:** El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el Derecho de Petición así: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

**Petición:** Solicitud de carácter verbal o escrito, presentada a Audit WorkVB S.A.S., para requerir y/o acceder a la documentación e información que por mandato constitucional o por ley no tenga carácter de reservado.

**PQRS:** Las PQRS, derivadas directamente del Derecho de Petición, son las herramientas que ofrece Audit WorkVB S.A.S. a los Usuarios, en ejercicio de su servicio al cliente para recibir, conocer y responder las inquietudes, solicitudes, reclamos, quejas, en torno a las operaciones, y/o servicios que estos realizan.

**Queja:** Puesta en conocimiento de manera verbal o escrita de una inconformidad respecto de la actuación o conducta de un funcionario o de una oficina de Audit WorkVB S.A.S.

**Reclamo:** Puesta en conocimiento de manera verbal o escrita de una inconformidad de un usuario con relación a la no prestación o prestación deficiente del servicio desplegado por Audit WorkVB S.A.S.

**Sugerencia:** es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de Audit WorkVB S.A.S.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica que toma servicios con Audit WorkVB S.A.S.

### 4. CANALES

Actualmente disponemos de los siguientes canales de atención:

- ✓ **Correo:** [info@auditworkvb.com](mailto:info@auditworkvb.com)
- ✓ **PBX:** +57 300-23 69 728 : 315-35 41 928

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
E. Joel Vera B.	J. David Sanz G.	E. Joel Vera B.

CÓDIGO	AW-NIN-PO-009
VERSIÓN	001
PÁGINAS	1 AL 7
FECHA	05/08/2020

- ✓ **Redes Sociales:** [https://www.instagram.com/audit\\_workvb\\_s.a.s/?hl=es-la](https://www.instagram.com/audit_workvb_s.a.s/?hl=es-la)  
<https://web.facebook.com/AWVB.S.A.S>  
<https://twitter.com/AuditworkVb>  
<https://www.linkedin.com/company/audit-workvb-s-a-s/?viewAsMember=true>
- ✓ **Web:** [www.auditworkvb.com](http://www.auditworkvb.com)

## 5. FORMULARIO DEL USUARIO

El usuario que necesite realizar una Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias o felicitaciones, podrá ingresar directamente por el botón Atención al Usuario – PQRS ubicado en el menú de la página web [www.auditworkvb.com](http://www.auditworkvb.com).

Al ingresar encontrara un link para crear PQRS, el cual despliega un formulario que indica el tipo de solicitud que puede realizar; solicitando información específica para una adecuada gestión del mismo.

## 6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Los usuarios deberán ponerse en contacto a través de nuestro canal de atención, expresando el motivo de su comunicación (petición, queja, reclamo, sugerencia, etc.).

La información mínima que debe suministrar un usuario para la atención de una PQRS es la siguiente:

### Datos personales:

- ✓ Nombre completo
- ✓ Documento de Identidad (Cédula, Pasaporte, Nit)
- ✓ Fecha de radicación
- ✓ Regional y/o país
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Número de celular

Nuestro equipo de servicio al cliente, evaluará los datos proporcionados con la finalidad de brindar una respuesta oportuna.

En caso que la resolución de la solicitud lo requiera, se solicitará más información al usuario para garantizar la calidad de la atención.

Cuando el usuario no entregue la información completa o no complemente la información que se le solicite en el tiempo indicado, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
E. Joel Vera B.	J. David Sanz G.	E. Joel Vera B.



**POLÍTICA PARA EL SISTEMA DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS (PQRS)**  
AUDIT WORKVB S.A.S

CÓDIGO	AW-NIN-PO-009
VERSIÓN	001
PÁGINAS	1 AL 7
FECHA	05/08/2020

## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA


Audit WorkVB S.A.S. atenderá las PQRS en los siguientes tiempos de respuesta:


**Petición:** Quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción. Cuando la petición es acerca de información: diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

**Queja:** Quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

**Reclamo:** Quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

**Sugerencia y/o Consulta:** Treinta (30) días a partir del día siguiente hábil a su recepción. Cuando excepcionalmente AWWB no puede solucionar la consulta dentro de este término, antes de vencerse el término inicial informará al peticionario los motivos por los cuales no es posible resolver la consulta y señalará un nuevo término para resolver la petición, que tendrá un tiempo de respuesta máximo de treinta (30) días adicionales.

  
**J. David Sanz Gutiérrez**  
Gerente Nacional Jurídico  
Audit WorkVB S.A.S

  
**E. Joel Vera Badillo**  
CEO - Gerente General  
Audit WorkVB S.A.S

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
E. Joel Vera B.	J. David Sanz G.	E. Joel Vera B.