


|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

## 1. OBJETIVO

Definir los términos y condiciones para atender y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de garantizar una comunicación asertiva, el debido procedimiento y una respuesta efectiva.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos y directrices establecidas en el presente documento aplican para todos los clientes externos, y demás procesos internos de **KONFIRMA S.A.S.** que intervengan en el procedimiento de PQRS.

## 3. DEFINICIONES

No aplica

## 4. CONTENIDO


Consulte los siguientes términos y condiciones (en adelante “Términos y Condiciones”) antes de presentar ante KONFIRMA S.A.S. cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia (en adelante “PQRS”).

### I. USO GENERAL

El uso de este portal web confirma la aceptación y conocimiento de estos Términos y Condiciones y su conformidad para con los derechos y obligaciones que estos conllevan.

Quien ingrese al portal web es responsable por la veracidad y precisión de los datos suministrados para el diligenciamiento de las PQRS. En consecuencia, cualquier error o imprecisión en ellos, especialmente en los datos de identificación, correo electrónico o dirección de notificaciones para el envío de las respuestas a las PQRS presentadas, serán de su exclusiva responsabilidad, exonerando a KONFIRMA S.A.S. de cualquier reclamación por esta circunstancia.

El portal de PQRS de KONFIRMA S.A.S. es una herramienta que permite un canal de comunicación para la recepción y respuesta a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que cualquier persona natural o jurídica requiera interponer ante la entidad.

|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

## II. CONTENIDO DE LAS PQRS Y REQUISITOS PARA PRESENTARLAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015, todas las personas están facultadas para la presentación de PQRS ante cualquier entidad pública o privada.

Las PQRS presentadas por medio del portal web de KONFIRMA S.A.S deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:


- a. Nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado (de ser el caso) o razón social.
- b. Indicar el documento de identidad del solicitante y/o número de identificación de la persona a la que se representa.
- c. Indicar la dirección donde recibirá la respuesta a su solicitud (dirección física y/o correo electrónico).
- d. El objeto de la PQRS y las razones en las que se fundamenta.
- e. Los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

## III. PQRS INCOMPLETAS

En los casos en que KONFIRMA S.A.S. constate que una PQRS ya radicada por medio del portal web está incompleta o que el interesado deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para poder dar una respuesta, KONFIRMA S.A.S. requerirá al interesado por medio del correo electrónico o en su defecto por medio de una comunicación dirigida a la dirección física indicada por el interesado en la solicitud de PQRS, dentro del término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la PQRS, para que este complete su solicitud en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos, haga la gestión requerida, aporte los informes requeridos o complete su solicitud, se reactivará el término para resolver la PQRS, empezando a contar nuevamente el término que se tenía inicialmente. .

KONFIRMA S.A.S. entenderá que el Interesado ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido este solicite prórroga hasta por un término igual.

|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

Vencidos los términos sin que el interesado haya cumplido el requerimiento, KONFIRMA S.A.S. archivará la PQRS y no dará respuesta a la misma, para esto enviará una comunicación al correo electrónico o en su defecto a la dirección física del interesado, indicando del archivo de la solicitud. Sin que por lo anterior se pueda entender que KONFIRMA S.A.S. incumplió con su deber legal.

El interesado en cualquier momento podrá desistir de la PQRS prestada y presentar nuevamente la respectiva solicitud si lo desea.

#### **IV. RESPUESTA NO CONFORME O ADICIÓN DE INFORMACIÓN O CONTENIDO A UNA PETICIÓN YA EXISTENTE.**

En caso de que ya exista una petición, queja, reclamo o sugerencia y el solicitante decida agregar puntos, hacer claridades, adicionar pruebas o anexos; el término de dicha solicitud empezará a contar nuevamente desde la última radicación de información; de igual forma si el solicitante recibe respuesta de la petición, queja, reclamo o sugerencia y sobre la misma presenta una solicitud de aclaración o solicita más información, con dicha solicitud el término para dar respuesta vuelve a iniciar.

#### **V. TIEMPOS DE RESPUESTA**


Los derechos de petición se resolverán en el término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción por medio del portal web.

Las peticiones de documentos y de información se resolverán en el término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción por medio del portal web.

Las sugerencias se responderán en el término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción por medio del portal web

Las quejas y reclamos se resolverán en el término de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción por medio del portal web.

Cuando no sea posible para KONFIRMA S.A.S. dar una respuesta en los plazos antes señalados, se informará (antes del vencimiento del plazo) al interesado al correo electrónico indicado o en su defecto a la dirección física que se informó en la PQRS, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, que no excederá del doble del inicialmente previsto.

|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

## VI. CONSTANCIA DE RADICACIÓN EN EL PORTAL WEB

Una vez se radique la PQRS por el portal web, se enviará al interesado la información sobre los datos de fecha y hora de radicación y un número de radicado de la solicitud para su posterior consulta.

## VII. DEVOLUCIÓN DE PQRS POR INCOMPETENCIA

En caso de radicarse la PQRS en el portal web de KONFIRMA S.A.S. y esta última no ser la entidad competente para resolver la solicitud, se informará al interesado por medio del correo electrónico o en su defecto a la dirección física indicada por este, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la PQRS.

KONFIRMA S.A.S. remitirá la PQRS a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al interesado o en caso de no existir entidad competente así lo comunicará.


## VIII. PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Para el registro, tratamiento y protección de datos personales del usuario KONFIRMA S.A.S se registrará por lo establecido en la ley 1581 de 2012 o aquellas normas que la complementen, modifiquen o deroguen. Para conocer las políticas de protección de datos de KONFIRMA S.A.S deberá acceder a [www.konfirma.com.co](http://www.konfirma.com.co)

La información que se almacene y toda aquella que sea producto de compilación podrá ser utilizada por KONFIRMA S.A.S para los fines establecidos en la política de protección de datos.

## IX. PROPIEDAD DEL PORTAL WEB Y SU CONTENIDO

El diseño de este portal web y de todos sus elementos, que incluyen, de manera enunciativa, software o código HTML, scripts, texto, material gráfico, fotografías, imágenes, diseños, video, audio, escritos y otros elementos que aparezcan como parte de este portal web (en conjunto, "Contenido"), son de propiedad exclusiva de KONFIRMA S.A.S., están protegidos por las leyes de derechos de autor en Colombia y otras leyes y tratados internacionales ratificados por Colombia. Todo el contenido es suministrado por KONFIRMA S.A.S. con una licencia limitada como un servicio para quien visita el portal. Esta licencia limitada está sujeta a las siguientes restricciones: usted no podrá copiar, reproducir, publicar, transmitir, distribuir, ejecutar, exhibir, hacer público, modificar, crear trabajos derivados, vender, conceder una licencia o explotar de alguna otra manera este portal web, alguno de sus contenidos o software relacionado; KONFIRMA S.A.S. puede revocar esta licencia limitada en cualquier momento por cualquier motivo o sin motivo aparente. Se prohíbe el uso no autorizado del contenido, ya sea en forma

|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

de marcos, enlaces en línea o cualquier otra asociación con el contenido o la información que se origine en el Portal web de KONFIRMA S.A.S.

El uso reiterado del Portal Web de KONFIRMA S.A.S., no le otorga ningún derecho de propiedad u otros sobre el mismo, pues su uso se restringe estrictamente al autorizado de acuerdo con la licencia limitada de uso descrita anteriormente.

#### **X. CAPACIDAD LEGAL Y CONSENTIMIENTO:**

KONFIRMA S.A.S. no se hace responsable por la información que suministre quien vaya a realizar la PQRS incluyendo el número de identificación, nombre y dirección de notificación, datos los cuales, en todo caso, se presumirán veraces y auténticos para todos los efectos.

#### **XI. COMUNICACIONES VÍA INTERNET**


El interesado al proporcionar su correo electrónico está consintiendo y autorizando todas las comunicaciones vía Internet que se le envíen por parte de KONFIRMA S.A.S., no existiendo lugar a reclamos o demandas por este concepto. Sin embargo, en el momento que desee no seguir recibiendo estas comunicaciones, deberá indicarlo por escrito a KONFIRMA S.A.S.

#### **XII. ATAQUES INFORMÁTICOS**

El interesado o usuario del portal web, no debe realizar un uso indebido de este portal web mediante la introducción intencionada de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. El usuario o interesado, no tratará de tener acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con el portal web.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podría significar la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable lo que faculta a KONFIRMA S.A.S. para iniciar las acciones legales correspondientes.

KONFIRMA S.A.S no será responsable de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar el ordenador, equipo informático, datos o materiales del interesado como consecuencia del uso del portal web.

|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

### **XIII. CONFIDENCIALIDAD**

KONFIRMA S.A.S. se compromete al cumplimiento de su obligación de confidencialidad de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos de forma confidencial, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. De igual forma la información sobre la dirección IP y/o datos personales obtenidos desde los diferentes sitios, puede ser utilizada por KONFIRMA S.A.S. para atender requerimientos de las autoridades o para cumplir disposiciones legales o estatutarias.

### **XIV. USO DE COOKIES**

Este portal web utiliza cookies, las cookies son pequeños archivos de datos que se generan en el computador del usuario y que permiten conocer entre otra, la siguiente información:

- La fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó el portal web.
- Dirección IP, tipo de navegador, páginas accedidas y similares.
- Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.

KONFIRMA S.A.S. podrá hacer uso de dicha información para mejorar sus servicios, para el diseño y promoción de nuevos servicios, o para el estudio y optimización de los servicios actuales. El Interesado tiene la opción de impedir la generación de cookies, mediante la selección de la correspondiente opción en su programa Navegador.


### **XV. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

En ninguna circunstancia, KONFIRMA S.A.S. será responsable por cualquier daño, incluyendo sin limitación, daños directos, indirectos, incidentales o punitivos que surjan de o se relacione con el uso del servicio del portal web para PQRS o del sitio web.

Todas las controversias o reclamaciones surgidas de la interpretación o ejecución de las presentes condiciones de uso se regirán por la legislación colombiana, y se someterán a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Colombia.

### **XVI. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:**

KONFIRMA S.A.S. hace su mayor esfuerzo para garantizar la disponibilidad de la herramienta y minimizar las posibles fallas y errores, no obstante, no garantiza un funcionamiento permanente e ininterrumpido, esto en razón a la naturaleza del servicio por lo que en caso de requerir soporte

|                                                                                   |                             |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
|  | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO   | Código: SAS-PLT-01 |
|                                                                                   | TÉRMINOS Y CONDICIONES PQRS | Versión: 02        |
|                                                                                   |                             | Fecha: 25/10/2022  |

adicional o reportar alguna falla relacionada con la disponibilidad o continuidad del servicio se le solicita hacer uso de los canales telefónicos o presenciales para la atención de su solicitud.

#### XVII. MODIFICACIONES:

KONFIRMA S.A.S se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones, así como su política de tratamiento de datos, por lo cual lo invitamos a consultar la información antes de acceder al sistema.

#### 5. ANEXOS

No Aplica

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTOS

| VERSIÓN | FECHA                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                    |
|---------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 00      | 13 de agosto de 2018     | Creación del documento                                                                                         |
| 01      | 25 de septiembre de 2018 | Se agrego el numeral IV respuesta no conformeo adición de información o contenido a una petición ya existente. |
| 02      | 25 de octubre de 2022    | Verificación de la información para verificar su vigencia                                                      |

| ELABORADO POR                                               | REVISADO POR                                                                | APROBADO POR                                                                |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cristina Gómez Vélez</b><br>Líder Jurídica<br>08/08/2018 | <b>Juan Alejandro Ruiz Rincón</b><br>Analista de Mejoramiento<br>25/10/2022 | <b>Juan Alejandro Ruiz Rincón</b><br>Analista de Mejoramiento<br>25/10/2022 |