

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

Tabla de Contenido

	Pág.
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Definiciones.....	2
4. Canales y Medios de Recepción	2
5. Clasificación y Requisitos de las Solicitudes	3
6. Procedimiento para Solicitudes de HABEAS DATA (A y B)	5
7. Procedimiento para Solicitudes de SERVICIO/COMERCIAL (C, D y E)	6
8. Documentos Relacionados y de Referencia	7
9. Control de Cambios.....	7
10. Aprobación.....	8

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

1. Objetivo

Establecer un protocolo interno y externo único para la recepción, clasificación, trámite y respuesta de **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**, garantizando el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data) y las obligaciones contractuales y comerciales de CAAISA.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes recibidas por CAAISA a través de los canales oficiales, e involucra a todas las áreas de la compañía responsables de dar respuesta a los **Clientes, Proveedores, Colaboradores y Titulares de Datos Personales**.

3. Definiciones

Concepto	Definición:
Petición (P)	Solicitud de información, documentos, o requerimientos generales (no relacionados con Habeas Data).
Queja (Q)	Manifestación de disconformidad con la conducta o actuar de un colaborador o con la atención/proceso de compra o recepción, recibido por el proveedor.
Reclamo (R)	Solicitud relacionada con el incumplimiento de las obligaciones contractuales (Ej. demoras en pago) o contractuales.
Consulta de Dato	Solicitud de acceso, conocimiento o prueba de la autorización de tratamiento de Datos Personales (incluye datos de contacto del proveedor).
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de CAAISA (incluye contactos de clientes, proveedores y trabajadores).

4. Canales y Medios de Recepción

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

De conformidad con el **Manual de Medios Internos y Externos de Comunicación de CAAISA**, los canales oficiales para la radicación de solicitudes PQRS son:

Tipo de Canal	Medio de Recepción	Responsable Primario de Recepción
Correo Electrónico Principal (PDP)	Correo Electrónico: comunicacion@caaisa.com	Asistente de Comunicaciones y Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento
Web	Formulario/Contacto en la Página Web oficial de CAAISA- www.caaisa.com	Asistente de Comunicaciones y Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento
Físico	Punto Físico de Atención (Sede Principal) KM 7 Vía Zungo Embarcadero, Predio San Sebastián, Carepa, Antioquia	Recepción / Área Administrativa
Alternativo	WhatsApp, celular Habilitado – 321 425 0058	Asistente de Comunicaciones y Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento

Nota: El **INSTRUCTIVO USO DE QR INTERNO PARA REPORTES** se reserva para el uso exclusivo de **Reportes Internos** y no se considera un canal público para la radicación de PQRS de terceros (Clientes, Proveedores o Titulares).

5. Clasificación y Requisitos de las Solicitudes

Toda solicitud recibida por CAAISA será clasificada por el Responsable Primario de Recepción y remitida al área competente, según la siguiente clasificación:

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

Tipo de Solicitud	Definición y Alcance	Área Interna Responsable
A. Petición/Consulta de Habeas Data	Solicitud de acceso, conocimiento, o prueba de la autorización de tratamiento de Datos Personales.	Oficial de Cumplimiento
B. Reclamo de Habeas Data	Solicitud de actualización, rectificación, supresión o revocatoria del tratamiento de Datos Personales.	Oficial de Cumplimiento / Área Jurídica
C. Petición de Servicio/Comercial	Solicitud de información, documentos o requerimientos contractuales no relacionados con Habeas Data.	Área Administrativa / Gerencia, Jefe de Operaciones Técnicas
D. Queja/Reclamo de Servicio (Q/R)	Disconformidad con la calidad del servicio de aspersión, la atención al cliente o solicitud de resarcimiento/ajuste económico por el servicio.	Área Administrativa / Gerencia, Jefe de Operaciones Técnicas
E. Sugerencia (S)	Propuesta para mejorar procesos o servicios.	Asistente de Comunicaciones y Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento

5.1. Requisitos Mínimos para la Solicitud

La solicitud, sin importar su clasificación, deberá contener como mínimo la siguiente información para ser tramitada:

- Nombre y apellidos del solicitante.
- Número de identificación (NIT/Cédula).
- Un teléfono o dirección de contacto.
- **Solicitud Expresa:** Descripción clara y precisa del motivo de la PQRS.

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

6. Procedimiento para Solicitudes de HABEAS DATA (A y B)

Este procedimiento se rige estrictamente por el **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CAAISA**, y los plazos legales, prevaleciendo sobre cualquier otro protocolo.

Además, aplica a todas las solicitudes de servicio, comerciales y contractuales (quejas por demoras en pagos o recepción de mercancía, peticiones de documentos contractuales). El plazo de respuesta interno de Máximo 10 días hábiles aplica también a la atención de Quejas y Reclamos de proveedores para mantener la transparencia y la gestión del riesgo de SAGRILAFT/PTEE.

Etapas	Descripción	Plazo de Respuesta Legal
1. Recepción y Clasificación	Recepción de la solicitud por el canal comunicacion@caaisa.com , Número de Contacto 321 425 0058 y remisión inmediata al Oficial de Cumplimiento.	Inmediato
2. Respuesta a CONSULTAS (A)	El Oficial de Cumplimiento deberá dar respuesta formal sobre el acceso o prueba de autorización.	10 días hábiles
3. Respuesta a RECLAMOS (B)	El Oficial de Cumplimiento deberá investigar y dar respuesta formal sobre la actualización, supresión o revocatoria.	15 días hábiles
4. Subsanación	Si la solicitud resulta incompleta, CAAISA requerirá al interesado para que subsane las fallas.	5 días hábiles siguientes a la recepción
5. Desistimiento	Si transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento de subsanación, el solicitante no presenta la información, se entenderá que ha desistido del reclamo.	2 meses

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

Nota: En caso de que el plazo de respuesta no sea suficiente, el Oficial de Cumplimiento podrá extenderlo una sola vez, informando al titular de los motivos de la demora (5 días adicionales para Consultas, 8 días adicionales para Reclamos).

7. Procedimiento para Solicitudes de SERVICIO/COMERCIAL (C, D y E)

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de servicio, comerciales, contractuales y operacionales (Quejas y Reclamos de la calidad del servicio).

Etapa	Descripción	Plazo Interno de Respuesta
1. Recepción y Asignación	El Responsable Primario (área Administrativa) recibe la solicitud (C, D, o E) y la asigna al área competente (Operaciones, Contabilidad, etc.).	Máx. 1 día hábil
2. Investigación/Trámite	El área competente investiga el caso (ej. revisa el contrato, el reporte de aspersión, el historial de facturación).	Interno: 5 días hábiles
3. Respuesta Formal al Cliente, Proveedor o Titular	El área administrativa, Jefe de Operaciones, Oficial de Cumplimiento o Gerencia emitirá una respuesta formal, informando sobre la solución, ajuste o negación de la Queja/Reclamo.	Máximo 10 días hábiles
4. Cierre y Trazabilidad	Se archiva la solicitud, la investigación y la respuesta formal al cliente para fines de auditoría y mejora continua.	Inmediato tras la respuesta

Nota: La respuesta al Cliente o Solicitante deberá ser clara y sustentar su decisión en las condiciones contractuales o de prestación del servicio.

	Procedimiento Unificado de Atención al Cliente, Proveedor y al Titular de la Información (PUAT) de CAAISA	FECHA	10/11/2025
		VERSIÓN	1

8. Documentos Relacionados y de Referencia

Este procedimiento se basa y complementa la documentación corporativa existente en CAAISA y la normativa legal vigente:

N°	Documento de Referencia	Versión / Fecha	Área que Emite	Relación con el PUAT
5.1	Ley Estatutaria 1581 de 2012	Vigente	Congreso de la República	Marco legal que establece los plazos perentorios (10 y 15 días hábiles) para la atención de solicitudes de Habeas Data.
5.2	Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales De CAAISA	05/02/2024 Vigente	Oficial de Cumplimiento	Documento madre que contiene la política detallada y los principios de tratamiento de la información personal.
5.3	Manual de Medios de Comunicación Interna y Externa de CAAISA	14/01/2025 Vigente	Comunicaciones	Define los canales (Correo comunicacion@caaisa.com, WhatsApp, Web) utilizados en la Sección 6 del presente procedimiento.
5.4	Instructivo USO de QR interno para Reportes CAAISA	18/12/2024 Vigente	Oficial de Cumplimiento / SSTA	Documento que delimita el uso del canal QR para reportes internos (SAGRILIFT, SMS y SST) y lo excluye como canal público de PQRS.

9. Control de Cambios

N° Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Elaborado por
1.0	18/11/2025	Creación del Documento. Unificación de protocolos de Habeas Data (PDP) y Quejas/Reclamos de Servicio (QRS).	Oficial de Cumplimiento