

1. Objeto

Establecer cómo IMPACTA recibe, tramita y responde las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de clientes, participantes, proveedores, colaboradores y ciudadanos, de forma oportuna, completa y de fondo, en coherencia con su Código de Honor y su condición de sociedad BIC.

2. Alcance

Aplica a todas las solicitudes relacionadas con los servicios de IMPACTA (Outdoor Training, Laboratorios, Exploradores del Alma, consultoría en cultura, diagnósticos y la plataforma ExploraLabs), con la conducta de sus colaboradores y facilitadores, y con el tratamiento de datos personales.

3. Marco normativo

Artículo 23 de la Constitución Política; Ley 1755 de 2015, en especial los artículos 13 a 22 y 32 sobre peticiones ante particulares; Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 para lo relativo a datos personales; Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Definiciones

- **Petición:** solicitud respetuosa de información, documentos, consulta o actuación.
- **Queja:** manifestación de inconformidad con la conducta de un colaborador, facilitador o contratista de IMPACTA.
- **Reclamo:** manifestación de inconformidad con la calidad, oportunidad o condiciones de un servicio, o solicitud de corrección de una situación.

POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

- **Sugerencia:** propuesta para mejorar un servicio o proceso.
- **Denuncia:** puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular, contraria a la ley, al Código de Honor o a los compromisos BIC, como fraude, corrupción, acoso o uso indebido de información.
- **Felicitación:** reconocimiento a un servicio o persona; se registra y se comunica al equipo.
- **Consulta y reclamo de habeas data:** solicitudes sobre datos personales, que se rigen por la Política de Tratamiento de Datos Personales.

5. Canales de atención

Canal	Datos	Horario
Correo electrónico	info@impacta.com.co, asunto "PQRSD"	Recepción permanente; se radica el siguiente día hábil si llega fuera de horario
Formulario web	Sección PQRSD en www.impacta.com.co	Recepción permanente
Teléfono y WhatsApp	301 762 5867 y 310 437 8901	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Escrito físico	Calle 32 # 52B – 150 TO 2, AP 305]	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Las solicitudes verbales se registran por escrito y se entrega al peticionario el número de radicado

6. Contenido de la solicitud

1. Nombre e identificación del solicitante y, si aplica, de su representante o apoderado.
2. Objeto de la solicitud y hechos que la fundamentan.
3. Documentos que se quieran hacer valer.
4. Dirección física o electrónica para recibir respuesta.
5. Firma, cuando se presente por escrito.

Las PQRSD pueden presentarse de forma anónima. IMPACTA las investigará, pero solo podrá informar el resultado si el denunciante deja un medio de contacto. IMPACTA protege la identidad de quien radica la PQRSD de buena fe y prohíbe cualquier represalia.

7. Términos de respuesta

Los términos se cuentan en días hábiles desde el día siguiente a la radicación.

Tipo de solicitud	Término máximo	Prórroga
Petición general, queja o reclamo	15 días hábiles	Hasta el doble del término inicial, informando antes del vencimiento los motivos y la fecha de respuesta
Solicitud de documentos o información	10 días hábiles	Igual regla
Consulta sobre temas a cargo de IMPACTA	30 días hábiles	Igual regla
Consulta de datos personales	10 días hábiles	5 días hábiles adicionales
Reclamo de datos personales	15 días hábiles	8 días hábiles adicionales
Sugerencia o felicitación	Acuse de recibo en 5 días hábiles	No aplica

8. Trámite interno

1. Recepción y radicación: se asigna un número consecutivo, se registra la fecha y el canal y se envía acuse de recibo.
2. Revisión de requisitos: si la solicitud está incompleta, se requiere al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes para que la complete en un plazo máximo de 1 mes. Si no lo hace, se entiende desistida, sin perjuicio de que pueda presentarla de nuevo. En reclamos de datos personales se aplican los plazos de la Política de Tratamiento.
3. Clasificación y asignación: el responsable de PQRSD clasifica la solicitud y la asigna al área competente. Si el asunto no es de competencia de IMPACTA, se informa al peticionario en máximo 5 días hábiles y se le orienta sobre a quién dirigirse.
4. Análisis y respuesta: el área responde de fondo, de forma clara y congruente con lo pedido, por el canal indicado por el peticionario.
5. Cierre y seguimiento: se archiva la respuesta con su soporte de envío y, cuando aplique, se define una acción de mejora.

9. Solicitudes que no se tramitan como PQRSD

Las peticiones irrespetuosas podrán rechazarse, informándolo al peticionario. Las peticiones reiterativas ya resueltas podrán remitirse a la respuesta anterior. Las comunicaciones comerciales no solicitadas no se radican.

10. Responsable y seguimiento

La asistente administrativa lidera el proceso de PQRSD, vela por el cumplimiento de los términos y presenta un informe semestral a la gerencia con estos indicadores: número de solicitudes por tipo y canal, porcentaje respondido en término, tiempo promedio de respuesta, causas recurrentes y acciones de mejora. Los resultados relevantes se incluyen en el informe de gestión BIC.

POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

11. Protección de datos en el trámite

Los datos personales del peticionario se usan solo para tramitar y responder la solicitud y para fines estadísticos, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales. La información de las denuncias es confidencial.

12. Instancias externas

Si el peticionario no está conforme con la respuesta, puede pedir su revisión a IMPACTA dentro de los 15 días hábiles siguientes. En lo relativo a datos personales y protección al consumidor, puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. Vigencia

Esta política rige desde su publicación y se revisa al menos una vez al año.

Versión	Fecha	Cambio
1.0	25/10/2026	Emisión