

POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y EN GENERAL CUALQUIER TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS ANTE AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.

1. INTRODUCCIÓN.

Para **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** resulta fundamental conocer y atender las opiniones, solicitudes e inquietudes de sus clientes, usuarios, proveedores y demás grupos de interés. En virtud de lo anterior, la presente política establece los mecanismos y lineamientos aplicables para la recepción, radicación, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos presentados ante la compañía, garantizando su gestión conforme a los principios de buena fe, transparencia, eficacia, celeridad, imparcialidad, confidencialidad y debido trámite, así como el derecho de los interesados a obtener una respuesta clara, congruente, de fondo y oportuna, dentro de los términos legalmente aplicables.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente política será aplicable a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y, en general, a cualquier requerimiento presentado por clientes, usuarios, proveedores, contratistas y demás grupos de interés de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, relacionado con sus productos, servicios, actuaciones, procesos o canales de atención. Sus disposiciones serán de obligatorio cumplimiento para las áreas, dependencias y colaboradores que intervengan en la recepción, radicación, clasificación, traslado, análisis, respuesta, seguimiento y cierre de dichos requerimientos, cualquiera que sea el medio utilizado para su presentación, sin perjuicio de los términos, procedimientos y disposiciones especiales previstos en la normativa aplicable.

3. TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, ETC.

- ✓ **PETICIONES:** Solicitudes respetuosas mediante las cuales una persona requiere información, documentos, copias, aclaraciones, consultas o la realización de una actuación relacionada con los productos, servicios, procesos o actividades de la compañía, las cuales serán tramitadas y resueltas de manera clara, congruente, de fondo y oportuna, de conformidad con los términos y disposiciones legales aplicables.

- ✓ **QUEJA:** Manifestación de inconformidad formulada por una persona respecto de la calidad de un producto o servicio, la atención recibida, la conducta de un colaborador o cualquier actuación atribuible a la compañía, cuya presentación dará lugar a su análisis, gestión y respuesta dentro de los términos y conforme a las disposiciones legales aplicables.
- ✓ **RECLAMO:** Manifestación de inconformidad mediante la cual una persona solicita la revisión, corrección, reparación, reposición, cambio, devolución o reconocimiento de una garantía respecto de un producto o servicio que considere defectuoso, no conforme con las condiciones ofrecidas o afectado por un presunto incumplimiento atribuible a la compañía. El reclamo será analizado y resuelto de manera clara, congruente, de fondo y oportuna, de conformidad con la normativa aplicable y las políticas internas vigentes.
- ✓ **SUGERENCIA:** Propuesta o recomendación presentada para contribuir al mejoramiento de los procesos, productos, servicios o actividades de la compañía.
- ✓ **FELICITACIONES:** Manifestación verbal o escrita mediante la cual se expresa satisfacción o reconocimiento por los productos, servicios, la atención o las actuaciones de la compañía.

4. CONOCE TUS DERECHOS.

Toda persona que presente una petición, queja, reclamo, sugerencia o cualquier otro requerimiento ante **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** tendrá derecho a:

- ✓ Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo dispuesto por la compañía.
- ✓ Conocer el estado y las actuaciones adelantadas durante el trámite del requerimiento presentado.
- ✓ Obtener una respuesta clara, congruente, de fondo y oportuna, dentro de los términos legalmente aplicables.
- ✓ Solicitar la revisión de la respuesta cuando considere que su requerimiento no fue atendido de manera suficiente, mediante el mismo canal utilizado para su presentación o por cualquiera de los medios habilitados por la compañía.

5. RESPUESTA A TUS PETICIONES.

Por regla general, las peticiones serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo que, por su naturaleza o por disposición legal, resulte aplicable un término especial, conforme se indica a continuación:

- ✓ **Peticiones de documentos e información:** Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- ✓ **Peticiones incompletas:** Cuando la información o documentación aportada resulte insuficiente para resolver de fondo la solicitud, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, para que la complete en un término máximo de un (01) mes.
- ✓ **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Las solicitudes formuladas en términos irrespetuosos podrán ser rechazadas. Cuando no sea posible comprender su finalidad u objeto, se requerirá al interesado para que las corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Frente a peticiones reiterativas que ya hayan sido resueltas, la compañía podrá remitirse a las respuestas anteriores, cuando resulte procedente.

6. CONOCE TUS DEBERES.

- ✓ Exponer de manera clara, completa y precisa los hechos y el objeto de la **PQRS**, aportando los datos y documentos necesarios para su adecuada gestión, tales como el número de pedido, la fecha de compra y los demás soportes pertinentes y necesarios para atender oportunamente el requerimiento.
- ✓ Actuar conforme a la Ley y al principio de buena fe, ejercer sus derechos de manera responsable y abstenerse de formular solicitudes improcedentes, abusivas o injustificadamente reiterativas.
- ✓ Formular sus peticiones y demás requerimientos en términos respetuosos.
- ✓ Observar los términos previstos para el trámite y la respuesta de la PQRS, atendiendo a la naturaleza y complejidad del asunto.
- ✓ Atender oportunamente los requerimientos de información o documentación adicional formulados por la compañía y colaborar durante el trámite de la **PQRS**.
- ✓ Consultar la política de garantías publicada en la página web de la compañía cuando la solicitud se relacione con dicha materia.

Al seleccionar el botón “Enviar”, el usuario autoriza la remisión y el trámite de la **PQRS** por parte de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** Los datos personales suministrados serán recolectados, almacenados, utilizados y tratados exclusivamente para gestionar y responder el requerimiento presentado, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía y la normativa vigente aplicable, la cual podrá encontrar a través del siguiente enlace: <https://agroseal.com.co/>

7. NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN.

El horario de atención será de lunes a viernes, de 07:30 A.M. a 05:00 P.M., en días hábiles y conforme a la hora oficial de Colombia. Las PQRS recibidas por fuera de este horario, durante fines de semana o en días festivos se entenderán radicadas el día hábil siguiente, fecha a partir de la cual se contabilizarán los términos aplicables para su trámite y respuesta.

El término aplicable para emitir una respuesta clara, congruente y de fondo se computará a partir del día hábil siguiente a la recepción o radicación de la PQRS, según corresponda, sin perjuicio de los términos especiales previstos en la normativa vigente.

8. VIGENCIA.

La presente política rige a partir del veinte (20) de octubre de dos mil veintiséis (2026), fecha de su publicación, y tendrá vigencia indefinida hasta tanto sea modificada, sustituida o derogada por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** Sus disposiciones serán de obligatorio cumplimiento para los colaboradores, áreas y dependencias encargados de la recepción, radicación, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos presentados ante la sociedad. Cualquier modificación será publicada oportunamente a través de los canales oficiales de la compañía, incluida su página web, y entrará en vigencia a partir de su publicación, sin que ello afecte el trámite de los requerimientos radicados con anterioridad, los cuales continuarán rigiéndose por la versión vigente al momento de su presentación, salvo disposición legal en contrario.