GEN SERVICES S.A.S. reconoce la importancia de mantener una comunicación permanente, transparente y respetuosa con sus clientes, trabajadores, proveedores y demás partes interesadas. Por esta razón, establece el siguiente compromiso para la recepción, atención, seguimiento y respuesta de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRS**.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para recibir, registrar, analizar, gestionar y responder oportunamente las PQRS presentadas ante **GEN SERVICES S.A.S.,** buscando mejorar continuamente nuestros servicios y fortalecer la satisfacción de nuestros clientes.

CLASIFICACIÓN

Petición	Es una solicitud de manera respetuosa que hace el usuario por motivos de interés general o particular, para obtener un bien o un servicio que brinda la organización
Queja	Manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.
Reclamo	Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio deficiente.
Sugerencias	Es la propuesta, idea o indicación que presenta, el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionado con la prestación del servicio.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Las PQRSF podrán ser presentadas a través de los canales oficiales habilitados por GEN SERVICES S.A.S., tales como:

Tipo de Petición	Medios	Por donde ingresar	Tiempos de Respuesta
Solicitud de un Servicio requerido	Escrito y/o forma verbal	**Personalmente dirigido a:** Angelica Martínez Pineda Javier Vargas Henao **Telefónicamente** +57 300 523 1475 (601) 6949128 **E-mail** contacto@genservices.com.co	2 días hábiles
Consulta Información de Servicios	Escrito y/o forma verbal		2 días hábiles
Otro	Escrito y/o forma verbal		2 días hábiles

3. COMPROMISOS DE GEN SERVICES

GEN SERVICES S.A.S. se compromete a:

- Recibir y registrar las PQRSF.
- Darles el trámite correspondiente.
- Realizar seguimiento hasta su cierre.
- Brindar respuestas claras, respetuosas y oportunas.
- Mantener la confidencialidad de la información cuando corresponda.
- Analizar las causas de las reclamaciones recurrentes.
- Implementar acciones de mejora cuando sean necesarias.

Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos que correspondan según su naturaleza y la normativa aplicable. Cuando una solicitud requiera un tiempo adicional para su análisis, se informará al solicitante. GEN SERVICES S.A.S. utilizará las PQRS como una herramienta para identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la calidad de sus servicios.

Para constancia de lo anterior, se firma con fecha 27 de agosto de 2026.

Cordialmente,



ANGELICA MARTINEZ PINEDA
Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	27/08/2026	Creación Política	Sandra Montaño Alonso Líder HSEQ	Angelica Martínez Pineda Directora Adm y Financ	Angelica Martínez Pineda Representante Legal