



POLÍTICA DE PQRS
LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS
Versión 02-06082026

1. Objeto de la Política de PQRS

La presente **Política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Consultas (PQRS)** tiene por objeto establecer los lineamientos, procedimientos, canales de atención y criterios aplicables para la recepción, radicación, trámite, seguimiento y respuesta de las comunicaciones presentadas por clientes, potenciales clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, aliados estratégicos, autoridades y demás personas que interactúen con **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**

Esta Política busca garantizar una atención oportuna, transparente, eficiente, respetuosa y de calidad, promoviendo el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Firma, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y éticas que le resultan aplicables.

Asimismo, la presente Política constituye un mecanismo de fortalecimiento institucional, gestión de riesgos, control de calidad y protección de los derechos de los usuarios, permitiendo identificar oportunidades de mejora, prevenir la reiteración de situaciones adversas y fortalecer los procesos internos de la organización.

2. Ámbito de Aplicación

La presente Política será aplicable a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas que sean presentadas ante **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**, independientemente del medio utilizado para su radicación.

La Política aplica respecto de las solicitudes formuladas por:

- clientes;
- potenciales clientes;
- exempleados;
- proveedores;
- contratistas;
- aliados estratégicos;
- autoridades;
- usuarios del sitio web;
- usuarios de plataformas digitales;





López Narváez

FIRMA DE ABOGADOS

- visitantes;
- representantes legales;
- apoderados;
- cualquier otra persona natural o jurídica que mantenga o haya mantenido relaciones con la Firma o que tenga interés legítimo en presentar una comunicación.

Las disposiciones aquí contenidas serán aplicables a todas las áreas, dependencias, colaboradores, abogados, directivos y contratistas de **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** que participen en la recepción, trámite, análisis o respuesta de las PQRS.

3. Marco Normativo

La presente Política se fundamenta en la Constitución Política de Colombia y en las disposiciones legales que regulan el derecho de petición, la protección al consumidor cuando resulte aplicable, la protección de datos personales, el comercio electrónico, la prestación de servicios y las demás normas relacionadas con la actividad desarrollada por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**

En especial, esta Política se desarrolla con fundamento en:

- la Constitución Política de Colombia;
- la Ley 1755 de 2015 y las normas que regulan el derecho fundamental de petición;
- la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias sobre protección de datos personales;
- la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico y mensajes de datos;
- el Código de Comercio;
- el Código Civil;
- las normas que regulan el ejercicio de la profesión de abogado;
- las demás disposiciones legales que resulten aplicables según la naturaleza de cada solicitud.

4. Definiciones

Para efectos de la presente Política, se entenderá por:

Petición

Solicitud respetuosa presentada por una persona natural o jurídica con el fin de requerir información, documentos, actuaciones, aclaraciones o cualquier otra gestión relacionada con los servicios, actividades o funcionamiento de **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**

Queja



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta, atención, comportamiento, trato, actuación o desempeño de un colaborador, abogado, contratista o representante de la Firma durante la prestación de sus servicios.

Reclamo

Manifestación mediante la cual un usuario solicita la revisión, corrección o solución de una situación que considera afecta sus derechos, intereses o expectativas respecto de los servicios prestados por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**

Sugerencia

Propuesta, recomendación, observación o iniciativa presentada por un usuario con el propósito de contribuir al mejoramiento de los servicios, procesos, procedimientos, plataformas o canales de atención de la Firma.

Felicitación

Manifestación mediante la cual un usuario expresa su satisfacción, agradecimiento o reconocimiento por la calidad de los servicios recibidos o por la atención brindada por la Firma o cualquiera de sus colaboradores.

Consulta

Solicitud mediante la cual una persona requiere información general sobre los servicios ofrecidos por la Firma, sus canales de atención, procesos administrativos, horarios, mecanismos de contratación o cualquier otro aspecto institucional que no constituya asesoría jurídica profesional. Para efectos de la presente Política, las consultas jurídicas, entendidas como las solicitudes orientadas a obtener conceptos jurídicos, opiniones legales, interpretaciones normativas, análisis de casos concretos, recomendaciones profesionales, estrategias jurídicas o cualquier otra actividad que implique el ejercicio intelectual de la profesión de abogado, no constituyen una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación (PQRS) y, por tanto, no se encuentran reguladas ni amparadas por el procedimiento previsto en esta Política.

La emisión de conceptos jurídicos, asesorías, análisis legales, estudios de documentos, revisión de contratos, evaluación de procesos, elaboración de recomendaciones o cualquier otra actividad propia del ejercicio profesional del derecho constituye un servicio jurídico profesional prestado por LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S., el cual se encuentra sujeto a la celebración del correspondiente acuerdo o contrato de prestación de servicios y al pago de los honorarios profesionales aplicables.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



[@lopeznarvaezasociados](https://www.instagram.com/lopeznarvaezasociados)



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

En consecuencia, las solicitudes que, bajo la apariencia de una PQRS, tengan como finalidad obtener asesoría jurídica gratuita, conceptos legales, revisión de documentos, interpretación de normas, análisis de casos particulares o cualquier otro servicio profesional de carácter jurídico podrán ser clasificadas por la Firma como solicitudes de servicios profesionales y serán atendidas conforme a las políticas comerciales y de contratación vigentes, informando previamente al interesado sobre los honorarios, condiciones y procedimiento para su prestación.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del deber de LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. de responder las peticiones de información relacionadas con la prestación de sus servicios, el estado de los asuntos encomendados, la ejecución de los contratos celebrados o cualquier otro derecho que corresponda al usuario conforme a la Constitución y la ley.

5. Principios Rectores de la Atención al Usuario

La atención de las PQRS por parte de LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. se desarrollará conforme a los siguientes principios:

- legalidad;
- buena fe;
- respeto;
- transparencia;
- imparcialidad;
- igualdad;
- celeridad;
- eficiencia;
- economía;
- debido proceso;
- confidencialidad;
- protección de datos personales;
- orientación al usuario;
- calidad del servicio;
- mejora continua;
- responsabilidad;
- trazabilidad;
- profesionalismo;
- solución efectiva de las solicitudes.

Todos los colaboradores de la Firma deberán procurar que las comunicaciones sean atendidas de manera clara, respetuosa, objetiva, completa y dentro de los términos establecidos en la presente Política y en la legislación aplicable.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



6. Canales Oficiales para la Presentación de PQRS

6. Canales Oficiales para la Presentación de PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas (PQRS) deberán presentarse a través de alguno de los siguientes canales oficiales habilitados por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**:

- **Formulario de PQRS** si estuviere habilitado en el sitio web oficial de la Firma.
- **Correo electrónico:** contacto@lopeznarvaez.com
- **Atención presencial:** Carrera 52 No. 44-04, Oficina 806, Edificio Cisneros, Medellín, Antioquia, Colombia, dentro del horario de atención de lunes a viernes, de 9:00am a 4:30pm.
- **Línea de atención y WhatsApp institucional:** +57 322 568 8493.

Las solicitudes presentadas por estos canales serán registradas y tramitadas conforme a la presente Política.

Las comunicaciones enviadas a través de redes sociales, correos electrónicos personales de los colaboradores, números telefónicos no institucionales o cualquier otro medio no habilitado oficialmente **no se considerarán radicadas como PQRS**, sin perjuicio de que **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**, cuando lo estime pertinente, pueda orientar al interesado para que presente su solicitud por alguno de los canales oficiales aquí previstos.

Esta redacción te protege bastante, porque evita que un cliente alegue que "radicó" una queja enviándole un mensaje al abogado por su WhatsApp personal o escribiendo un comentario en redes sociales.

7. Requisitos Mínimos de las Solicitudes

Para facilitar su adecuada atención, las PQRS deberán contener, cuando resulte posible:

- nombre completo del solicitante;
- documento de identificación, cuando sea pertinente;
- datos de contacto para recibir la respuesta;
- descripción clara, precisa y suficiente de la solicitud;
- identificación del asunto, contrato, proceso o servicio relacionado, cuando exista;
- documentos o soportes que respalden la solicitud, cuando resulten necesarios;
- fecha de presentación.





López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

La ausencia de alguno de estos requisitos no impedirá necesariamente la recepción de la solicitud cuando la legislación aplicable disponga otra cosa o cuando la información disponible permita darle trámite.

8. Recepción y Radicación

Toda PQRS recibida por cualquiera de los canales oficiales será registrada por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**, asignándole un número o mecanismo interno de identificación que permita realizar su seguimiento, administración y control.

La Firma podrá clasificar las solicitudes según su naturaleza, complejidad, urgencia, dependencia responsable o cualquier otro criterio administrativo que facilite su adecuada gestión.

Cuando una solicitud haya sido presentada por un canal no destinado para tal finalidad, la Firma podrá redireccionarla internamente hacia el área competente, procurando no afectar los derechos del solicitante.

9. Procedimiento para la Atención de las PQRS

Recibida la solicitud, **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** realizará, según corresponda, las siguientes actuaciones:

- verificar la información suministrada;
- clasificar la naturaleza de la solicitud;
- asignarla al área o profesional competente;
- solicitar información adicional cuando resulte necesaria;
- analizar los antecedentes del caso;
- practicar las verificaciones internas que resulten pertinentes;
- elaborar la respuesta correspondiente;
- comunicar la decisión al solicitante mediante el canal disponible.

Cuando la naturaleza de la solicitud lo requiera, podrán intervenir varias dependencias de la Firma con el fin de garantizar una respuesta integral, técnica y suficientemente fundamentada.

10. Términos para Responder las Solicitudes

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. atenderá las PQRS dentro de los términos previstos en la legislación colombiana y, cuando esta no establezca un plazo específico, dentro de un término razonable atendiendo la naturaleza, complejidad y circunstancias particulares de cada solicitud.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

Cuando resulte aplicable el derecho fundamental de petición regulado por la **Ley 1755 de 2015**, la Firma procurará atender las solicitudes dentro de los términos establecidos por dicha normativa. Esto es, la regla general de quince (15) días hábiles, y de forma excepcional, en solicitudes de información y documentos, diez (10) días hábiles.

En aquellos casos en que, por razones justificadas, no sea posible emitir una respuesta definitiva dentro del término inicialmente previsto, la Firma informará oportunamente dicha circunstancia al solicitante, indicando las razones de la demora y, cuando sea posible, el tiempo estimado para la emisión de la respuesta definitiva, dentro de los lineamientos definidos por la Ley.

La respuesta será remitida por el medio de contacto suministrado por el solicitante o por cualquier otro canal idóneo que permita acreditar razonablemente su envío o entrega, de conformidad con la legislación aplicable.

11. Solicitudes Incompletas o Requerimiento de Información Adicional

Cuando una PQRS no contenga la información mínima necesaria para su adecuada comprensión, análisis o respuesta, **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** podrá solicitar al interesado que complete, aclare o aporte la información o documentación adicional que resulte pertinente.

Mientras el solicitante suministra la información requerida, la Firma podrá suspender el trámite de la solicitud dentro de los límites establecidos por la legislación aplicable.

Si el interesado no atiende el requerimiento de información dentro del término legal o, en su defecto, dentro del plazo razonablemente indicado por la Firma, se entenderá que desiste de su solicitud, sin perjuicio de que pueda presentarla nuevamente con el cumplimiento de los requisitos correspondientes.

Cuando la información disponible permita dar trámite parcial a la solicitud, **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** podrá responder los aspectos respecto de los cuales cuente con elementos suficientes.

12. Desistimiento, Archivo y Cierre de la Actuación

El solicitante podrá desistir total o parcialmente de su PQRS en cualquier momento antes de que se emita la respuesta definitiva, salvo que exista un deber legal que imponga a la Firma la obligación de continuar con su trámite.

Una vez la solicitud haya sido atendida, resuelta o cuando exista una causal legal o administrativa que justifique su terminación, **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** procederá al cierre de la actuación y al archivo del correspondiente registro.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

También procederá el archivo cuando:

- exista desistimiento del solicitante;
- no se aporte la información requerida para continuar el trámite;
- la solicitud haya sido resuelta integralmente;
- se trate de comunicaciones repetitivas ya contestadas, sin que existan hechos nuevos que justifiquen un nuevo pronunciamiento;
- exista cualquier otra causal legal que permita finalizar la actuación.

En todo caso, para declarar el desistimiento, se deberá verificar que se cumplan los requisitos indicados en la Ley 1437 de 2011.

13. Seguimiento al Estado de las Solicitudes

Los solicitantes podrán consultar el estado de sus PQRS utilizando los canales oficiales de atención habilitados por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**, siempre que acrediten su identidad o la legitimación necesaria para acceder a la información correspondiente.

La Firma podrá suministrar información sobre el estado general de la actuación, la dependencia responsable, las actuaciones adelantadas y la fecha estimada de respuesta, cuando ello resulte procedente y no comprometa información confidencial, datos personales de terceros o información protegida por el secreto profesional.

14. Causales de Rechazo o Improcedencia

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. podrá rechazar o declarar improcedente una PQRS, total o parcialmente, cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- la solicitud no sea competencia de la Firma;
- se pretenda obtener asesoría jurídica, conceptos legales o servicios profesionales mediante el procedimiento de PQRS;
- la solicitud sea manifiestamente irrespetuosa, ofensiva, amenazante o contenga expresiones injuriosas o calumniosas;
- la información suministrada resulte falsa, fraudulenta o insuficiente para su trámite y no sea subsanada oportunamente;
- exista imposibilidad jurídica o material para acceder a lo solicitado;
- la solicitud recaiga sobre información reservada, confidencial o protegida por el secreto profesional, la legislación sobre protección de datos personales o cualquier otra reserva legal;
- se trate de solicitudes reiterativas que ya hayan sido respondidas de fondo y no aporten hechos nuevos;



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



- exista cualquier otra causal de improcedencia prevista en la legislación vigente.

El rechazo o la improcedencia de una solicitud será comunicado al interesado indicando, cuando resulte posible, las razones que fundamentan la decisión.

15. Tratamiento de Datos Personales en las PQRS

Los datos personales suministrados con ocasión de la presentación de una PQRS serán tratados por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** exclusivamente para la recepción, radicación, análisis, trámite, seguimiento, respuesta, archivo y conservación de la solicitud, así como para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y administrativas relacionadas con su atención.

El tratamiento de dicha información se realizará conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales** y al **Aviso de Privacidad** de la Firma, documentos que podrán ser consultados a través del sitio web oficial.

La presentación de una PQRS implica el tratamiento de los datos personales estrictamente necesarios para su adecuada gestión, sin perjuicio de los derechos que asisten a los titulares conforme a la legislación colombiana sobre protección de datos personales.

16. Confidencialidad de la Información

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. tratará con reserva y confidencialidad la información recibida durante el trámite de las PQRS, adoptando las medidas razonablemente necesarias para protegerla contra pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación o utilización indebida.

La información contenida en una PQRS únicamente será conocida por las personas cuya intervención resulte necesaria para su atención, sin perjuicio de los casos en que exista autorización del titular, obligación legal o requerimiento formulado por autoridad competente.

Cuando la información se encuentre amparada por el secreto profesional del abogado o por cualquier otra reserva legal, la Firma actuará de conformidad con las disposiciones que regulan dichas materias.

17. Calidad del Servicio y Mejoramiento Continuo

Las PQRS constituyen una herramienta de gestión institucional orientada al fortalecimiento de la calidad de los servicios prestados por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**

La información obtenida a través de las PQRS podrá ser utilizada para identificar oportunidades de mejora, evaluar la satisfacción de los usuarios, fortalecer procesos internos, adoptar acciones





López Narváez

FIRMA DE ABOGADOS

preventivas y correctivas, capacitar al personal, optimizar los canales de atención, desarrollar indicadores de gestión y promover la mejora continua de la organización.

Cuando resulte procedente, la Firma podrá realizar encuestas de satisfacción, mediciones de calidad y análisis estadísticos derivados de la atención de las PQRS, respetando en todo momento la normativa sobre protección de datos personales.

18. Responsables de la Atención de las PQRS

La recepción, administración, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRS estará a cargo de **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**, a través de las dependencias, abogados, colaboradores o responsables que la Firma designe para tal efecto. Los primeros llamados a atender las solicitudes serán el representante legal principal y el suplente.

Cuando la naturaleza de la solicitud lo requiera, podrán intervenir varias áreas de la organización con el fin de garantizar una respuesta integral, técnica, objetiva y oportuna.

Todos los colaboradores que participen en la atención de las PQRS deberán actuar con diligencia, imparcialidad, profesionalismo, respeto, confidencialidad y observancia de la legislación vigente y de las políticas internas de la Firma.

19. Conservación de Registros y Trazabilidad

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. conservará los registros relacionados con las PQRS durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades administrativas, legales, contractuales, probatorias y de control interno que justifiquen su conservación.

La Firma podrá mantener registros físicos y electrónicos de las solicitudes, sus soportes, actuaciones, respuestas, comunicaciones, evidencias y demás documentos asociados, garantizando la trazabilidad del trámite y la integridad de la información.

Una vez desaparezcan las finalidades que justifican su conservación y no exista obligación legal de mantener la información, los registros podrán ser eliminados, anonimizados o destruidos de manera segura, conforme a las políticas internas de gestión documental y a la legislación vigente.

20. Vigencia de la Política

La presente **Política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Consultas (PQRS)** entra en vigencia a partir del **6 de agosto de 2026** y permanecerá vigente hasta que sea modificada, sustituida o derogada por una versión posterior.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. podrá actualizar la presente Política en cualquier momento para adecuarla a cambios normativos, criterios jurisprudenciales, modificaciones en sus procesos internos, nuevas tecnologías, cambios en sus canales de atención o cualquier otra circunstancia que haga necesaria su actualización.

Las versiones actualizadas serán publicadas a través de los canales oficiales de la Firma y entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación, salvo que expresamente se indique una fecha diferente. Se recomienda a los usuarios consultar periódicamente la versión vigente de esta Política antes de presentar una PQRS.

22. Alcance de las Respuestas a las PQRS

Las respuestas emitidas por **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** en atención de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Consulta (PQRS) tendrán como único propósito atender la solicitud presentada por el usuario dentro del alcance de la presente Política.

En consecuencia, las respuestas a las PQRS **no constituyen asesoría jurídica, conceptos jurídicos, dictámenes profesionales, recomendaciones legales, estrategias procesales ni opiniones técnicas sobre casos particulares**, salvo que exista un contrato de prestación de servicios profesionales que expresamente contemple dicha actividad.

Asimismo, las respuestas emitidas dentro del trámite de una PQRS no modifican las obligaciones contractuales existentes entre las partes, no sustituyen los mecanismos legales previstos para la defensa de derechos, ni constituyen aceptación de responsabilidad por parte de **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**, salvo manifestación expresa en contrario.

23. PQRS Relacionadas con Procesos Judiciales o Extrajudiciales

La presentación de una PQRS **no constituye un mecanismo para presentar memoriales, recursos, solicitudes procesales, pruebas, instrucciones urgentes, documentos destinados a actuaciones judiciales o administrativas, ni sustituye los procedimientos previstos por la legislación procesal o por los contratos celebrados con los clientes.**

Las PQRS tampoco suspenden, interrumpen, amplían o modifican términos judiciales, administrativos, contractuales o de prescripción, ni generan obligación para la Firma de realizar actuaciones procesales distintas de aquellas expresamente contratadas.

Los clientes que mantengan procesos judiciales, administrativos, arbitrales, notariales, conciliatorios o extrajudiciales en curso deberán remitir las instrucciones, documentos o solicitudes relacionadas con dichos asuntos directamente al abogado responsable del caso o mediante los canales expresamente establecidos para la ejecución del servicio profesional contratado.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

Cuando una PQRS contenga instrucciones relacionadas con un proceso en curso, **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** podrá remitir la comunicación al profesional encargado del asunto o informar al usuario el canal adecuado para su atención, sin que ello implique aceptación de responsabilidad por la eventual pérdida de términos o por las consecuencias derivadas del uso inadecuado del procedimiento de PQRS.

24. Atención de Clientes Activos

Los clientes que mantengan contratos vigentes o procesos en curso con **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** podrán presentar PQRS cuando deseen formular peticiones administrativas, manifestar inconformidades respecto del servicio recibido, presentar sugerencias, felicitaciones o ejercer cualquiera de los derechos previstos en la presente Política.

No obstante, las comunicaciones relacionadas con la dirección jurídica del asunto, la definición de estrategias procesales, la revisión de documentos, la emisión de conceptos jurídicos, la formulación de instrucciones profesionales, el envío de pruebas, la autorización de actuaciones o cualquier otra actividad propia de la ejecución del contrato deberán realizarse a través de los canales de comunicación establecidos por la Firma para la atención del respectivo caso.

La existencia de una PQRS no suspende la ejecución del contrato de prestación de servicios profesionales, salvo que la naturaleza de la solicitud o una decisión expresa de la Firma hagan necesaria la adopción de medidas diferentes.

25. Atención de Conductas Irregulares

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. podrá recibir, analizar y tramitar comunicaciones relacionadas con presuntas conductas irregulares que involucren a sus colaboradores, abogados, contratistas, proveedores o cualquier persona vinculada con la organización.

Entre otras, podrán presentarse comunicaciones relacionadas con:

- posibles actos de fraude;
- corrupción;
- soborno;
- conflictos de interés;
- suplantación de identidad;
- falsificación documental;
- uso indebido de información;
- incumplimiento de deberes profesionales o éticos;
- vulneraciones a la protección de datos personales;



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez

— FIRMA DE ABOGADOS —

- irregularidades administrativas;
- cualquier otra conducta que pueda afectar los intereses de la Firma, de sus clientes o de terceros.

Estas comunicaciones serán analizadas con la debida reserva, respetando los principios del debido proceso, la presunción de buena fe, la confidencialidad y los derechos de las personas involucradas, sin perjuicio de las actuaciones internas o legales a que haya lugar.

26. Presentación de PQRS Anónimas

LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S. podrá recibir y analizar PQRS presentadas de manera anónima cuando su contenido permita identificar razonablemente los hechos objeto de la comunicación y existan elementos suficientes para adelantar las verificaciones que resulten pertinentes.

No obstante, cuando el solicitante no suministre información de contacto suficiente para remitir la respuesta correspondiente, o cuando los datos aportados resulten inexistentes, incorrectos, incompletos o imposibiliten la comunicación con el interesado, la respuesta podrá darse mediante **publicación en el sitio web oficial de la Firma**, en la sección destinada para tal finalidad o mediante cualquier otro mecanismo que resulte legalmente procedente.

La publicación se realizará procurando proteger la identidad del solicitante, la información personal de terceros y cualquier dato sujeto a reserva legal o al deber de confidencialidad.

La presentación anónima de una PQRS no obliga a la Firma a adelantar actuaciones cuando la información suministrada resulte manifiestamente insuficiente, incongruente, temeraria o no permita realizar una verificación razonable de los hechos expuestos.

27. Medición de la Satisfacción del Usuario

Con el propósito de fortalecer la calidad de sus servicios y promover el mejoramiento continuo, **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.** podrá realizar mediciones periódicas de satisfacción respecto de la atención brindada durante el trámite de las PQRS y de los servicios prestados por la organización.

Para tal efecto, la Firma podrá implementar encuestas de satisfacción, formularios de evaluación, indicadores de calidad, métricas de desempeño, análisis estadísticos, auditorías internas y demás mecanismos orientados a conocer la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del cliente.

La información obtenida mediante estos mecanismos será utilizada exclusivamente para fines institucionales, de gestión de calidad, mejora continua, capacitación del personal, optimización de



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



@lopeznarvaezasociados



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín



López Narváez
— FIRMA DE ABOGADOS —

procesos y desarrollo organizacional, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **LÓPEZ NARVÁEZ & ASOCIADOS S.A.S.**

La participación en las encuestas o mecanismos de evaluación tendrá carácter voluntario, salvo que una disposición legal establezca lo contrario.



322 568 8493 / 320 5347552



contacto@lopeznarvaez.com



[@lopeznarvaezasociados](https://www.instagram.com/lopeznarvaezasociados)



www.lopeznarvaez.com



Carrera 52 #44-04, Oficina 806,
Edificio Cisneros, Medellín