

	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Versión: 3 Código: GCS-P-02 Fecha: 07/11/2024
--	---	---

## 1. OBJETIVO

Asegurar la correcta y oportuna gestión y tratamiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) reportadas por el cliente interno, externo y partes interesadas, frente a los servicios ofrecidos por GUARDACOL LTDA.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las sedes en las que tiene actividad la compañía y a todos los procesos y/o personas de la organización responsables de atender y solucionar las PQRS reportadas por los clientes.

## 3. DEFINICIONES

- **Aplicativo SEIF:** Aplicativo utilizado para llevar el registro y control de actividades de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- **Petición:** Solicitud o requerimiento de una acción de un usuario/cliente que no está relacionada con la parte operativa del trabajo diario, la cual seguirá siendo solicitada y manejada por el área de operaciones. Las peticiones se deben focalizar en solicitudes o requerimientos de parte del cliente orientados a mejorar el servicio no a cubrir el funcionamiento diario y operacional del mismo.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Reclamo:** Incumplimiento contractual relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos/recibidos y que no cumplen con lo acordado.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de Guardacol LTDA.
- **PQRS:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **No Conformidad:** Entendido como el incumplimiento a un requisito preestablecido.
- **Satisfacción del Cliente:** Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los acuerdos pactados al momento de prestar el servicio.



**PROCEDIMIENTO PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**

Versión: 3  
Código: GCS-P-02  
Fecha: 07/11/2024

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente es implícita u obligatoria.
- **Servicio:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre un proveedor y el cliente y por las necesidades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.
- **Servicio No Conforme:** Es el no cumplimiento de un requisito específico con el cliente resultado de un proceso que no cumple las especificaciones, pero que no evidencia el cliente o se presenta antes de una queja del cliente.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidad detectada u otra situación indeseable.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 4.1 Recepción de las PQRS

La fuente de la *petición, queja, reclamo*, será el cliente quien expresa su inconformidad y sugerencias a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **Vía telefónica:** Línea de servicio al cliente (3103018186), quien la recibe la escalará al proceso de servicio al cliente.
- **Vía mail:** e-mail [servicioalcliente@guardacol.com](mailto:servicioalcliente@guardacol.com) para recepcionar las PQRS de los clientes.
- **Sitio web:** [www.guardacol.com.co](http://www.guardacol.com.co). Modulo PQRS.
- **Aplicativo SEIF:** Información diligenciada por Director Nacional de Operaciones, Director de cuenta corporativa, Coordinadores de cuenta o supervisores de acuerdo a reportes recibidos de los clientes
- **De manera verbal y directa:** Al personal operativo o a cualquier cargo gerencial de la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Versión: 3 Código: GCS-P-02 Fecha: 07/11/2024
--	---	---

## 4.2 Tratamiento

Una vez recepcionada la PQRS, el Analista III de Gerencia, notificará al proceso que debe realizar el tratamiento de la PQRS reportada por el cliente. Será responsabilidad del proceso involucrado dar tratamiento a la PQRS.

## 4.3 Tiempos de respuesta y responsables

A continuación, se relacionan algunos de los tipos de PQRS que se presentan en la compañía, responsable y tiempos de respuesta:

DESCRIPCIÓN	ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y CIERRE
Acuerdos contractuales (Contratos y Otros Si)	Comercial
Expedición de pólizas	
Definición de tarifas	
Oferta comercial	
Visita comercial	
Sinistros (informe)	Operaciones
Incumplimiento de Protocolos y consignas	
Cambio de personal	
Elementos del servicio	
Pagos de Nómina	Talento Humano
Pagos de liquidación	
Pagos de vacaciones	
Pago de parafiscales	
Afiliaciones a seguridad social	
Certificaciones laborales	
Cambios de Dotación	Recursos Físicos
Solicitudes, reposición o cambio de equipos de comunicación	
Cambios en la factura	Financiera
	Innovación
Solicitudes de Elementos de Protección Personal.	SST
Información relacionada a Seguridad y Salud en el Trabajo.	
Paz y Salvo contractual (cumplimientos SST)	

**Petición:** Se debe dar respuesta en un término de 5 días a partir de la fecha de recibido.

	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Versión: 3 Código: GCS-P-02 Fecha: 07/11/2024
--	---	---

**Queja:** Se debe tramitar en forma inmediata su tratamiento para solucionarlo máximo dentro de los 5 a 10 días siguientes hábiles al recibo de la misma, tratamiento que inicialmente no genera una salida no conforme.

**Reclamo:** Se debe dar respuesta en un término no mayor a 20 días hábiles, analizando las causas que dieron origen, solución y seguimiento de la eficacia de la acción tomada, en un término no mayor a 10 días hábiles.

#### **4.4 Informe de respuesta y verificación de la eficacia**

El área o proceso responsable genera comunicación externa al cliente en los plazos establecidos para las PQRS, informando la solución a implementar (cuando haya lugar), dejando el respectivo registro en SEIF.

Se debe efectuar el seguimiento y control de la eficacia de las acciones tomadas, así como la satisfacción del cliente con la medida tomada, la cual estará bajo la responsabilidad del encargado del proceso de servicio al cliente.

Nota: en caso que de ser necesaria una gestión que exceda los tiempos establecidos para la respuesta, el proceso de servicio al cliente debe comunicar al cliente el por qué se excederán los tiempos de respuesta.

#### **4.5 Seguimiento.**


Será responsabilidad del Analista III de Gerencia o la persona designada por la Gerencia, hacer el seguimiento a la trazabilidad de los registros en SEIF de las PQRS, asegurando que se ejecute la acción o solución tomada y que se dé respuesta al cliente por el proceso responsable, así como validar la satisfacción del mismo.

#### **4.6 Acciones de mejoramiento continuo**

El Analista III de Gerencia debe llevar el control y el indicador de tratamiento de las PQRS, el cual servirá de insumo para los planes de mejora.

Del análisis y trámite de las PQR, el líder de cada proceso es responsable de implementar las acciones de mejora pertinentes, para evitar la reincidencia de Quejas y reclamos, teniendo en cuenta las lecciones aprendidas y causas que las originaron.

### **5. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD**

	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Versión: 3 Código: GCS-P-02 Fecha: 07/11/2024
--	---	---

Los datos de las personas de quien presente la queja o reclamo serán manejados bajo estrictos controles de privacidad, además cumpliendo con lo establecido en la Política de Tratamientos de datos Personales de GUARDACOL LTDA, los cuales solo serán divulgados con autorización previa y por requerimientos ante entidades competentes.

Los trabajadores de GUARDACOL TDA., no tomaran acciones o represarías contra las personas que presenten PQRSF.

## 6. DERECHOS HUMANOS

Para la implementación del procedimiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias, se garantiza la promoción, trato digno, protección y respeto por los Derechos Humanos, mediante el cumplimiento de cada uno de los lineamientos establecidos por GUARDACOL TDA., para identificar, prevenir y mitigar los riesgos asociados a Derechos Humanos. (Ver procedimiento para tratar a todas las personas con dignidad y respeto a los Derechos Humanos).

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>
1	12/7/2023	<i>Versión inicial con este código. Antes existía con el código SC-P-01 versión 2. Se incluyen cargos actualizados</i>
2	21/12/2023	<i>Actualización general del documento</i>
3	07/11/2024	<i>Ajuste general por cambio de siglas de procesos, se cambia línea de atención al cliente.</i>
<b>Revisa:</b> <b>Nombre:</b> Angela Patricia Rodríguez <b>Fecha:</b> 07/11/2024		<b>Aprueba:</b> <b>Nombre:</b> Sebastián Prieto <b>Fecha:</b> 07/11/2024