

1. OBJETIVO

Determinar las acciones necesarias para el manejo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRSF), de la prestación del servicio interno y externo de **SEGURIDAD SUPER LTDA.**

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable tanto para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRSF) internas como externas de **SEGURIDAD SUPER LTDA.**

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

NTC-ISO 9001: 2015 "Sistema de Gestión de la Calidad"

NTC-ISO 18788: 2018 "Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada"

NTC-ISO 9000: 2015 "Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario"

Decreto 1072: 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo- SG-SST"

4. RESPONSABILIDADES

El responsable del proceso comercial deberá realizar las actividades descritas en este documento, así como la Alta Gerencia, será responsable de garantizar el cumplimiento de estas actividades.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cliente: es la persona natural o jurídica con quien **SEGURIDAD SUPER LTDA.**, establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de los servicios, en desarrollo de su objeto social.

Felicitación: manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un trabajador o con el proceso que genera el servicio.

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante **SEGURIDAD SUPER LTDA.**, por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Quejas: manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo, hacia la prestación del servicio de **SEGURIDAD SUPER LTDA.**

Reclamos: oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Solicitudes/Peticiones: solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibo.

Sugerencia: propuesta realizada por el cliente y que tiene como propósito la búsqueda de mejora en el servicio. (Se cuenta con cinco (5) días hábiles siguientes al recibido de dicha comunicación para dar respuesta).

Sugerente: persona, organización o su representante, que presenta una petición, sugerencia, queja y/o reclamo.

PQRSF: corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

6. DESARROLLO DOCUMENTAL

SEGURIDAD SUPER LTDA., manifiesta su interés en que las personas tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, de manera respetuosa, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. Adicional a ello también se disponen los canales para reportar cualquier evento indeseable o perturbador durante las operaciones de seguridad privada, o cuando se tiene conocimiento de una anomalía, actividad sospechosa o violación de los Derechos Humanos o de las libertades fundamentales.

6.1. MANEJO DE PQRSF

6.1.1. Canal de comunicación

El canal de comunicación establecido para las peticiones, quejas, sugerencias y/o felicitaciones, es a través del **formato “Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicidades PQRSF” (FOR-CM-03)**, que se podrá solicitar en la oficina administrativa.

También existen otros canales de comunicación, para que los clientes, proveedores, entes gubernamentales, comunidad en general, es decir los sugerentes, den a conocer las peticiones, quejas/Reclamos y/o sugerencia:

- **Correo:** por medio de una carta dirigida a **SEGURIDAD SUPER LTDA.,** a la dirección Kra. 45 a nro. 103 – 73, Bogotá- Colombia.
- **Correo electrónico:** a nombre de **SEGURIDAD SUPER LTDA.,** a la dirección electrónica: servicioalcliente@seguridadsuper.com
- **Página Web:** Ingresando a nuestra página Web ww.seguridadsuper.com , click en Contacto, diligencie el formulario de contacto
- **Llamada telefónica:** al número 7037020 en Bogotá- Colombia, o al número celular 317 3315542.
- **Personal:** podrán presentar su Petición, Queja o Reclamo de forma directa (verbal) y personal en las instalaciones de **SEGURIDAD SUPER LTDA.,** podrán:
 - Utilizar el **formato “Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicidades PQRSF” (FOR-CM-03)**
 - Traer la carta dirigida a **SEGURIDAD SUPER LTDA.,** y entregarla al área administrativa.

El horario de la oficina administrativa para presentar la PQRSF, es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 md y de 1:00 pm a 05:00 pm.

Es importante destacar que toda la información proporcionada será manejada en estricta conformidad con nuestra Política de Tratamiento y Protección de Datos, así como en cumplimiento con las regulaciones legales aplicables. Este enfoque asegura que se mantenga tanto la confidencialidad como la privacidad de los datos en todos los procesos.

Tanto las partes interesadas internas como externas de SEGURIDAD SUPER LTDA tienen el derecho de notificar de manera anónima los eventos que consideren importantes, tanto a la organización misma como a las autoridades competentes. De igual forma, la organización se compromete a asegurar la debida confidencialidad, a colaborar plenamente con las autoridades durante las investigaciones que puedan llevarse a cabo y a resguardar a los individuos involucrados de cualquier forma de hostigamiento, amenaza, provocación o comentario negativo.

6.1.2. Recepción de la petición, queja/reclamo, sugerencia y/o felicitaciones

De acuerdo con el canal de comunicación en el cual se recibió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o Felicitaciones (PQRSF), se deberá ser direccionado al proceso de Comercial para su gestión.

6.1.3. Registro de la comunicación

Se deberá diligenciar la comunicación en el formato **“Matriz de control PQRSF” (FOR-CM-05)**, clasificando las PQRSF que requieren respuesta y remitirla a través de un correo electrónico al responsable de la solución y al líder del proceso competente para la recopilación de soportes físicos o verbales y dar la respuesta pertinente; en caso de que no sea necesario, se dará la respuesta pertinente al caso.

De acuerdo al tipo de requerimiento y la descripción del mismo, el líder del proceso encargado de dar respuesta, planteara las acciones a tomar basado en el análisis de causas del mismo y el seguimiento hasta dar solución y cierre a la PQRSF.

Para poder realizar el análisis y direccionar las solicitudes en caso tal que lo requieran, se deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

Proceso	Subproceso	Descripción
Gestión Gerencial	-	Decisiones gerenciales
Gestión de Riesgos	Calidad, SST	Temas de Calidad, SST, Ambiental o Auditoría
Comercial	Servicio al Cliente	Todo lo referente al cliente y partes interesadas
Operaciones	-	Todo lo referente a los servicios prestados por la empresa.
Compras	-	Recursos, Contratistas, proveedores.
Administrativa y Financiera	Administrativa, Financiero, Contabilidad	Infraestructura, cobros, Disponibilidad de recursos
	Jurídica.	Derechos de petición de información y consulta, todos los temas legales.
Recursos Humanos	-	Trato del personal

6.1.4. Solución del requerimiento

El área responsable deberá dar respuesta al cliente, de manera escrita, por correo electrónico o por medio de un memorando, donde se describa la acción y el mecanismo a tomar de acuerdo con el requerimiento y los tiempos de respuesta establecidos. Cabe aclarar que cuando se trate de asuntos relacionados con actos ilícitos, ilegales, violación de derechos humanos u otro evento que genere un peligro inminente para las partes interesadas Seguridad Super LTDA, tomara acciones de manera inmediata.

Así mismo, se deberá registrar el seguimiento en formato “Matriz de control PQRSF” (FOR-CM-05).

6.1.5. Seguimiento

Se realizará el seguimiento al cierre oportuno y eficaz de las comunicaciones recibidas, dentro de las siguientes 72 horas (Según aplique), dejando soporte en formato “Matriz de control PQRS” (FOR-CM-05)”, tanto la respuesta del cierre, como de todas las gestiones dadas al cliente externo.

6.1.6. Cierre de la comunicación

La persona responsable del cierre registrará en el formato las acciones tomadas, las cuales deben ser adecuadas, convenientes y eficaces con respecto a la comunicación emitida por el cliente

6.1.7. Revisión de las acciones tomadas

Posterior a la aplicación de las medidas correctivas, se contacta al cliente y se realizará la encuesta de satisfacción correspondiente.

Con base a las gestiones de estas PQRSF se determinará la importancia de tomar acciones preventivas en los servicios prestados para evitar que se repita su ocurrencia.

6.1.8. Reincidencia o inconformidad del cliente

Si se detectan resultados negativos de esta revisión o si el cliente manifiesta inconformidad relevante con respecto a las acciones tomadas o la queja es recurrente, se registra nuevamente en el **formato “Matriz de control PQRSF” (FOR-CM-05)**, y se abrirá una Solicitud de Mejora.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato “Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones PQRSF” (FOR-CM-03)
Formato “Matriz de control PQRSF” (FOR-CM-05).

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
02	Actualización del documento de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 18788 Adición el ítem 8 Control de Cambios	23/06/2023