




PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS GO-PD-14

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
14/06/2017	5	Cambio de logo y adición de un formato
24/06/2018	6	Revisión general del procedimiento
15/01/2021	7	Actualización del procedimiento conforme a los requisitos de la Norma ISO 18788
29/06/2021	8	Respuesta de acuerdo a la ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario.

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 2 de 10

1. OBJETIVO

Definir el proceso general para la atención a las partes interesadas, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes sugerencias y felicitaciones expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los procesos de VIGILANCIA ACOSTA LTDA, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, presentados por las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2018 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. DEFINICIONES

Investigación: Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una Organización

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.

Petición: Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.


Queja: Expresión de insatisfacción por la atención o desempeño por parte del personal de la Organización.

Reclamo: Solicitud referente al incumplimiento de los requisitos estipulados en el contrato, y/o de los requisitos propios de la prestación del servicio.

Siniestro: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento. Ejemplo: un hurto, un atraco, un desastre, un accidente.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Empresa.

Usuario: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 3 de 10

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad

4. GENERALIDADES

El responsable para el seguimiento y control de las PQRSF, delaciones de las partes interesadas será el director de control interno quien recibe todas las PQRSF por el buzón digital y físico, responsable de seguimiento y cierre y confidencialidad de la información.

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

La Dirección de Operaciones, para la atención de las PQRS presentados por el Cliente.

La Dirección de Gestión Humana, para la atención de las PQRS por parte de los Colaboradores.

La Dirección de Sistemas de Gestión coordinara la atención de las PQRS de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental.


El procedimiento está publicado en la página web de la organización <https://vigilanciaacosta.com.co/>

Las PQRS que se presenten, deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a diez (10) días hábiles, que podrán prorrogarse hasta por veinte (20) días hábiles adicionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario, por tanto dentro de este tiempo se debe dar la respuesta formal a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.


5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recibir, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones	<p>La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes:</p> <p>Recepción Física: Las PQRS, pueden ser recibidas por correspondencia en las oficinas del tercer piso de la Empresa, la cual se encuentra ubicada en la Calle 98 # 18 -71</p> <p>Director del contrato: Las PQRS, pueden ser recibidas por el Director de Contrato, mediante un comunicado formal, Igualmente mediante el formato Control de Visitas a Usuarios GO-RG-05, al área acciones necesarias.</p> <p>Buzón digital: Se dispone de la página WEB https://vigilanciaacosta.com.co/; el usuario diligencia el</p>	<p>Recepcionista Director de contrato Control Interno Dir. Operaciones</p>	<p>Control de Visitas a Usuarios GO-RG-05</p>


	<p>mensaje correspondiente y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se coordina el envío al Responsable de atender la PQRS.</p> <p>La dirección de Operaciones, recibe las PQRS por parte del cliente (novedades, peticiones o quejas); las cuales son re direccionadas de acuerdo con el tema de las mismas al Área correspondiente para que en compañía del Director de Contrato se tomen las acciones correspondientes.</p>		
<p>2. Línea de delación definida</p>	<p>El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo delatar@vigilanciaacosta.com.co para que garantice la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, por medio de este correo. Se maneja prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Seguimiento PQRS GO-RG-23</p>
<p>3. Etapas jerárquicas.</p>	<p>Algunas PQRS o delaciones se atienden basados en diferentes niveles y escalas, horizontales y verticales, así como en jerarquías de atención y repuesta.</p> <p>En los casos en que la PQRS tenga que ver con una instancia relativa a la operación, prestación del servicio o fallas en la atención de novedades el responsable de la recepción de la PQRS, remitirá la información a la Dirección de operaciones para su debida solución</p> <p>Si la PQRS o delaciones es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizara comités entre Operaciones, SIG, Gestión Humana, del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, se apliquen las sanciones o se realicen las medidas de recuperación o mitigación del daño. Si ese fuera el caso, elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRS, así mismo llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento.</p> <p>Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que alusión la PQRS, el responsables del proceso emitirá su PQRS e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimiento y disciplinario correspondiente y /o al marco legal de su competencia</p>	<p>Coordinador Sistemas Integrados</p> <p>Gerencia General.</p> <p>Director Operaciones</p> <p>Gestión Humana</p> <p>Control Interno</p>	<p>Seguimiento PQRS GO-RG-23</p>

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 5 de 10

	<p>Para cada tratamiento de PQRS se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRS, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>		
4. Registro de las quejas y reclamos	<p>Se registra la PQRSF en la base de datos GO-RG-23 donde se tienen los datos principales (resumen y causa de la pqrs, fechas de: recibo, respuesta, resultado del seguimiento).</p> <p>En caso de que se reciba la queja, reclamo o petición de forma verbal se registra en el formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-RG-23 (número, fecha, tipo, resumen de la PQRS, cliente o parte interesadas que la presentan)</p>	<p>Coordinador de contrato Dirección de Operaciones</p>	<p>Seguimiento PQRS GO-RG-23</p>
5. Análisis de PQRSF.	<p>Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.</p> <p>Cuando la PQRS implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir.</p> <p>Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son distribuidos a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido (Ver tabla MANEJO DE PQRS) de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente. Igualmente, se les envían las felicitaciones.</p> <p>Nota: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>	<p>Coordinador Sistemas Integrados Gerencia General. Director Operaciones</p>	<p>Seguimiento PQRS GO-RG-23</p>
6. Investigación de PQRS	<p>Según el análisis de la queja se determina si se requiere investigación, la cual consiste en: inspección ocular en el lugar de los hechos, recopilación de informes escritos y verbales, prevención de intimidación, protección a los individuos que presenten las PQRS, a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de otros documentos (facturas, inventarios, otros).</p> <p>Establecer las etapas jerárquicas según la queja presentada.</p> <p>Nota 1: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por</p>	<p>Director de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados</p>	<p>Seguimiento PQRS GO-RG-23</p>

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 6 de 10

	<p>parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p> <p>Nota 2: Cuando se presenten PQRS donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación</p>		
7. Definición de respuesta a la parte interesada.	De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, etapas jerárquicas, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.	Director de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados	Seguimiento PQRS GO-RG-23
8. Envío respuesta a la parte interesada	<p>Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja.</p> <p>Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>	Director de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados	Seguimiento PQRS GO-RG-23
9. Seguimiento a la respuesta presentada	Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.	Director de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados	Seguimiento PQRS GO-RG-23
10. Seguimiento y Registro de la información en la base de datos.	Se registra toda la información relativa a la fecha de respuesta al cliente, la solución propuesta y la aceptación final. Se realiza seguimiento para que las respuestas a los clientes se den dentro del plazo establecido (Ver tabla MANEJO DE PQRS)	Dir. de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados	Seguimiento PQRS GO-RG-23
11. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	De acuerdo con el comportamiento de las quejas presentadas por los clientes se analizan las causas para plantear acciones tendientes a minimizar las quejas de los clientes.	Dir. de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora GI-RG-33

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 7 de 10

6. DISPOSICIONES GENERALES

a. SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VIGILANCIA ACOSTA LTDA., planifica y presta el servicio de vigilancia y seguridad privada a partir del análisis de las necesidades del cliente y de la evaluación de las vulnerabilidades de los puestos donde se presta el servicio. Realiza verificación permanente de la prestación del servicio a través de los controles operativos y analiza la información pertinente para el planteamiento de acciones y estrategias que le permiten mejorar y optimizar continuamente la eficacia en la prestación del servicio.

Se realizan visitas de seguimiento al cliente, en las cuales se conocen las necesidades del cliente y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con la prestación del servicio, se informa sobre las vulnerabilidades del puesto y se tratan los temas que sean necesarios, dejando registro por medio del software ALTUM FORMS

b. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 del 13 de Enero de 2011 de la Superintendencia de Vigilancia, por medio de la cual se le permita al usuario una directa interlocución y que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. VIGILANCIA ACOSTA LTDA., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.


Obligaciones del usuario:

- El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento.
- El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.

Obligaciones de VIGILANCIA ACOSTA LTDA:

La empresa cumple con las siguientes obligaciones:


- Dispone de una línea de atención al cliente disponible las 24 horas del día los siete días de la semana por medio del correo electrónico <https://vigilanciaacosta.com.co/>
- El Director de operaciones y/o a quien delegue la Gerencia, atenderá al usuario con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención y sin interrumpirlo, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar.

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 8 de 10

- Para evitar demoras, se solicita al usuario, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, etc.).
- Se indica al usuario, en los casos en que VIGILANCIA ACOSTA LTDA no sea competente para atender su asunto, cuál es la autoridad que posee capacidad material para absolverlo. En ese sentido se informan los puntos de contacto que correspondan.
- Para el caso de delaciones se mantiene confidencialidad y privacidad de acuerdo a la política del delator establecida por la organización
- Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, VIGILANCIA ACOSTA LTDA, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.
- VIGILANCIA ACOSTA LTDA es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección. Para este caso se cuenta con las siguientes condiciones:

El conducto regular establecido pretende dar una pronta respuesta a cualquier PQR, dependiendo de su complejidad se establecen los siguientes niveles:

MANEJO DE PQRS				
NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Queja menor	Uniforme incompleto	Gestión Humana	1-2 días
		Queja del Guarda hacia el personal administrativo	Según la novedad que reporte el Guarda	
		Queja de cualquier trabajador administrativo (entre áreas)	Según la novedad que reporte el trabajador	
		Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario, inconsistencias en aportes a seguridad social)	Contabilidad, Gestión Humana	
		Demoras en las solicitudes efectuadas de los trabajadores administrativos a mesa de ayuda	Dirección de Operaciones	


	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 9 de 10

2	Queja de Servicio	Queja del Guarda hacia el cliente	Comercial, Operaciones, Gestión Integral, Gestión Humana	2-3 días
		Saludo Inapropiado, fallas en la supervisión	Operaciones	
		Fallas en la tecnología del servicio	Medios tecnológicos	
		Inconsistencias en la facturación	Contabilidad	
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, Gestión Integral, Gestión Humana	
3	Queja Mayor	Incumplimiento de protocolos de Ingreso	Operaciones	3-8 días
		Incumplimiento al contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia	
		Solicitud de cancelación de contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia, Gestión Humana	
		Demoras, retrasos o no cumplimiento de solicitudes hacia los clientes	Gestión Integral y el área a la cual se reporta la novedad	
4	Novedad Grave	Intento de intrusión, hurto	Operaciones	Depende de la complejidad (si también este tipo de novedad requiere repuesta a entes gubernamentales)
		Comunicados sancionatorios de los entes gubernamentales	Operaciones, Gerencia, Gestión Humana, Gestión Integral	

- Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de VIGILANCIA ACOSTA LTDA.

6.1. El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

La Dirección de Operaciones, para la atención de las quejas y reclamos presentados por el Cliente.
 La Dirección de Gestión Humana, para la atención de las quejas o reclamos por parte de los Colaboradores.
 La Dirección de Sistemas de Gestión coordinara la atención de las quejas y reclamos de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental.

	VIGILANCIA ACOSTA LTDA. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	GO-PD-14
		VERSIÓN: 08
		20/06/2021
		Página 10 de 10

Las quejas y reclamos que se presenten deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación, por tanto dentro de este tiempo se debe dar la respuesta **formal** a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.

7. RESPONSABLES.

Es responsabilidad de todo el personal que reciba alguna petición, queja o reclamo, comunicarla de inmediato a la Gerencia Administrativa.

Las Direcciones de los Procesos son las responsables de realizar el análisis y trámite de las PQRS

La Gerencia Administrativa es la responsable de verificar el trámite de la queja o reclamo. De igual manera es responsable de la decisión final.

La Dirección respectiva implicada en la queja o reclamo, es la responsable de aplicar los correctivos necesarios.

8. REGISTROS

Se consideran registros del sistema:

REGISTRO	CÓDIGO
Control de Visitas a Usuarios	GO-RG-05
Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	GI-RG-33
Seguimiento de PQRS	GO-RG-23
Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	GI-RG-33