



## 1. OBJETIVO

Asegurar la correcta y oportuna gestión y tratamiento de las PQR reportadas por los clientes.

## 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 PQR recibidas por los clientes.

## 4. 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.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Recepción de las PQR

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



## PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

Versión: 1  
Código: MV-P-02  
Fecha: 12/7/2023

- 1. Vía telefónica:** Línea de servicio al cliente (3103018186) quien la recibe la escalará al proceso de servicio al cliente,
- 2. Vía mail:** e-mail [servicioalcliente@guardacol.com](mailto:servicioalcliente@guardacol.com) para recepcionar las PQRS de los clientes.
- 3. Sitio web:** [www.guardacol.com.co](http://www.guardacol.com.co). Modulo PQRS.
- 4. 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
- 5. De manera verbal y directa al personal operativo o a cualquier cargo gerencial de la organización.**

### Tratamiento

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

Será responsabilidad del Analista III de Gerencia llevar la trazabilidad de las PQRS, hasta informar al cliente la acción o solución tomada y validar la satisfacción del mismo.

### Tiempos de respuesta

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

**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 conformidad

**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.

	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS</b>	Versión: 1 Código: MV-P-02 Fecha: 12/7/2023
--	---	---

### Informe de respuesta

Se genera comunicación externa al cliente en los plazos establecidos para las PQR, informando la solución a implementar (cuando haya lugar).

Se debe efectuar el seguimiento y control de la efectividad de las acciones tomadas, así como la satisfacción del cliente con la medida tomada, el 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 porque se excederán los tiempos de respuesta.

### 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 tramite de las PQR, se deben 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.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIOS</b>
1	12/7/2023	<i>Versión inicial con este código. Antes existía con el código SC-P-01 version 2. Se incluyen cargos actualizados</i>
<b>Aprueba</b> Nombre: Sebastian Prieto Fecha: 12/7/2023		<b>Revisa</b> Nombre: Sebastian Prieto Fecha: 12/7/2023