	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CODIGO	CO-PR-02
		FECHA	15/06/2023
		VERSION	7

1. OBJETIVO


Implementar mecanismos 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, estableciendo los componentes 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 Y SEGURIDAD ELECTRÓNICA CAXAR 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 interesadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con el sistema integrado de gestión por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. DEFINICIONES

- **Petición:** Requerimiento y/o solicitud de un cliente cuyo principal objetivo es el de llenar un vacío de información, un adicional al servicio que se presta, un requerimiento físico específico, etc.
- **Queja:** Cuestiona la conducta de la persona con independencia del servicio.
- **Reclamo:** Cuestiona el servicio con independencia de la persona.
- **Sugerencias:** Recomendación para tener en cuenta para mejor un proceso o conducta.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.
- **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.
- **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.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CODIGO	CO-PR-02
		FECHA	15/06/2023
		VERSION	7

4. RESPONSABLES

- Director de Operaciones
- Director SIG-SST
- Directores de Área responsable de dar respuesta a los requerimientos.

5. GENERALIDADES

5.1. Responsabilidades

El responsable para el seguimiento y control de las PQRSF, delaciones de las partes interesadas será dirección de sistemas integrados de gestión 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 Integrados 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://caxarltdda.com>


Las PQRS que se presenten, deben ser analizados y generar respuesta a las partes interesadas dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes a su presentación; el tratamiento y solución deberá proporcionarse en un término adecuado en tiempo.

5.2. 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 2.011 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. CAXAR SEGURIDAD 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.

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CODIGO	CO-PR-02
		FECHA	15/06/2023
		VERSION	7

Obligaciones de CAXAR SEGURIDAD 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 info@caxarlt.com
- 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.
- 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 CAXAR SEGURIDAD 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

5.3. 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 coordinará 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.

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.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N.	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 PQRSF, pueden ser recibidas por correspondencia en las instalaciones de la Empresa, la cual se encuentra ubicada en la Carrera 49b # 104a -11.</p>	<p>Recepcionista Coordinador de Operaciones Dir. Operaciones</p>	<p>Acta reunión clientes PS-FR-14.</p>



**TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

CODIGO

CO-PR-02

FECHA

15/06/2023

VERSION

7

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Coordinador de operaciones y/o supervisores: Las PQRS, pueden ser recibidas por el Director de Operaciones, mediante un comunicado formal, Igualmente mediante el formato acta reunión clientes PS-FR-14.</p> <p>Buzón digital: Se dispone de la página WEB https://caxarltda.com; el usuario diligencia el mensaje correspondiente y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se coordina el envío al responsable de atender la PQRSF.</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 operaciones y/o coordinador de operaciones se tomen las acciones correspondientes.</p>		
2.	<p>Línea de delación definida.</p>	<p>El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo gestionhumana@caxar.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.</p> <p>Se manejará prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>	<p>Director de Gestión Humana</p>	<p>CO-FR-09 Atención de PQRS</p>
3.	<p>Etapas jerárquicas.</p>	<p>Algunas PQRSF 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 PQRSF 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 PQRSF, remitirá la información a la Dirección de operaciones para su debida solución.</p>	<p>Sistemas Integrados</p> <p>Gerencia General.</p> <p>Director Operaciones</p> <p>Gestión Humana</p>	<p>CO-FR-09 Atención de PQRS</p>



**TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

CODIGO

CO-PR-02

FECHA

15/06/2023

VERSION

7

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Si la PQRSF o delaciones es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizará comités entre Operaciones, SIG, Gestión Humana, Gerencia 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 q es 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>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.	<p>Registro de las quejas y reclamos</p>	<p>Se registra la PQRSF en formato CO-FR-09 Atención de PQRS donde se tienen los datos principales (resumen y causa de la PQRSF, 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 CO-FR-09 (número, fecha, tipo, resumen de la PQRSF, cliente o parte interesadas que la presentan)</p>	<p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Director Operaciones</p> <p>Gestión Humana</p> <p>Sistemas Integrados</p>	<p>CO-FR-09 Atención de PQRS</p>



**TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

CODIGO

CO-PR-02

FECHA

15/06/2023

VERSION

7

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5.	Análisis de PQRSF.	<p>Se analiza la PQRSF para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.</p> <p>Cuando la PQRSF 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 de recibida la PQRSF a la parte interesada pertinente.</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 de Operaciones</p> <p>Director Operaciones</p> <p>Sistemas Integrados</p>	<p>CO-FR-09 Atención de PQR</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 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>	<p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Director Operaciones</p> <p>Sistemas Integrados</p>	<p>CO-FR-09 Atención de PQRS</p>



**TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

CODIGO	CO-PR-02
FECHA	15/06/2023
VERSION	7

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
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 Operaciones Sistemas Integrados	CO-FR-09 Atención de PQRS
8.	Envío respuesta a la parte interesada	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. 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.	Coordinador de Operaciones Director Operaciones Sistemas Integrados	CO-FR-09 Atención de PQRS
9.	Seguimiento a la respuesta presentada	Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.	Coordinador de Operaciones Director Operaciones Sistemas Integrados	CO-FR-09 Atención de PQRS
10.	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.	Lideres de proceso	Solicitud de acciones de mejoramiento MC-FR-11

6. FORMATOS RELACIONADOS

CO-FR-09 Atención de PQRS

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISAR	APRUEBA
1	01/10/2012	Creación del documento	Coordinador SIG	Gerente General
2	01/03/2015	Modificación del documento	Coordinador SIG	Gerente General
3	13/07/2015	Revisión del documento y Modificación de códigos de los formatos relacionados	Coordinador SIG	Gerente General
4	14/03/2018	Se modifica el procedimiento teniendo en cuenta los cambios realizados en formato PQR.	Coordinadora SIG	Gerente General
5	30/10/2018	Inclusión de otras partes interesadas, ampliación del alcance,	Coordinadora SIG	Gerente General



**TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

CODIGO

CO-PR-02

FECHA

15/06/2023

VERSION

7

		tiempo de atención PQR, inclusión formato CO-FR-09 Atención de PQRS. Determinación de acciones de mejora.		
6	23/01/2023	Se actualiza los tiempos de respuesta dejando definido 10 días hábiles Se define como responsable del seguimiento de la PQRS al director de operaciones	Director SIG	Gerente General