



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

CÓDIGO: OP-PD-09

FECHA: 01/02/2025

VERSIÓN: 03

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, para dar tratamiento y respuesta a las quejas y reclamos que puedan presentarse en la prestación del servicio de **SS SECURITY LTDA.**

2. ALCANCE

El presente documento aplicar para las quejas y reclamos presentados durante la prestación de los servicios en la organización.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ◇ **NTC-ISO 9000 de 2015** “Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario”
- ◇ **NTC-ISO 9001 de 2015** “Sistema de Gestión de la Calidad”
- ◇ **NTC-ISO 45001 de 2018** “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”
- ◇ **NTC-ISO 14001 de 2015** “Sistema de Gestión Ambiental”
- ◇ **NTC-ISO 31000 de 2018** “Fundamentos de Gestión del Riesgo”
- ◇ **Decreto 1072 de 2015** “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo- SG-SST”.
- ◇ **Resolución 0312 de 2019** “Estándares mínimos del SG-SST”
- ◇ **NTC-ISO 18788 de 2018** “Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada”
- ◇ Las demás aplicables según la matriz legal de la empresa.

4. RESPONSABLES

- ◇ **Director de Operaciones:** es el responsable de cumplir las actividades descritas en este documento para garantizar el tratamiento oportuno de las PQRS.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ◇ **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- ◇ **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a la organización, con respecto a la prestación del servicio o al propio tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- ◇ **Reclamo:** incumplimiento a un requisito contractual o legal con implicaciones económicas.
- ◇ **Cliente:** organización o persona que recibe la prestación del servicio.
- ◇ **Satisfacción al cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

CÓDIGO: OP-PD-09

FECHA: 01/02/2025

VERSIÓN: 03

- ◇ **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de la queja o reclamo por parte del cliente	El cliente contacta la organización, vía telefónica, mail, oficio escrito o personalmente, para expresar su insatisfacción ante la prestación del servicio, es importante tener evidencia de la queja	Director Operativo	-
2	Informar al cliente del trámite que quejas	El Director de Operaciones o responsable encargado, comunica al cliente el acuse de recibido de la queja o la información pertinente al supuesto siniestro, esta información se debe suministrar a la mayor brevedad sin exceder un plazo máximo de un (1) día. Se debe ser también muy claro con el cliente y dar una respuesta escrita cuando la queja no está dentro de las reglas contractuales pactadas previamente en el contrato, con lo cual excluye a la organización de exigencias de orden legal.	Director de Operaciones	-
3	Analizar la queja presentada por el cliente	Se evalúa inicialmente la información recibida de acuerdo con al grado de severidad e impacto de la misma en la organización, confirmando si en realidad es una queja de atención inmediata o es un supuesto siniestro que amerita una investigación antes de emitir una respuesta, de ser por otro motivo debe comunicarse al líder del	Director de Operaciones	Formato Seguimiento a PQRS





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

CÓDIGO: OP-PD-09

FECHA: 01/02/2025

VERSIÓN: 03

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		proceso para que realice la gestión		
4	Tomar acciones	El Director de Operaciones o responsable encargado, toma las acciones diligentes que se requieran o inmediatas a que haya lugar. Esta acción tomada debe ser informada al cliente para dar respuesta a la queja de atención en un plazo máximo de 15 días hábiles	Director de Operaciones	-
5	Investigar el presunto siniestro	En los casos de supuesto siniestro, se procede a realizar la investigación correspondiente, evaluando diferentes aspectos como: 1. revisión de la hoja de vida del personal implicado en el suceso. 2. revisión del contrato y acuerdos establecidos con el cliente, evidenciados en la carpeta del mismo. 3. revisión de los descargos tomados a las personas involucradas en el suceso. 4. revisión ocular del lugar donde ocurrió el suceso, mediante visita. 5. revisión de la información suministrada por el supervisor y demás elementos de control establecidos en el puesto. Esta información se coteja contra lo informado por el cliente y se toma una conclusión al respecto.	Director de Operaciones	
6	Hacer seguimiento a la acción	El formato "Registro y seguimiento de quejas y siniestros" facilita llevar el récord de quejas y poder hacer seguimiento a las mismas; cuando en este se determina que la acción tomada para cerrar la queja no fue eficaz debe tomarse una acción	Director de Operaciones / Supervisor	-





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

CÓDIGO: OP-PD-09

FECHA: 01/02/2025

VERSIÓN: 03

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		correctiva y diligenciar el formato pertinente Para asegurar que no se repita el evento por el mismo motivo expresado en la queja, se hace un análisis de causas, para llegar a la causa raíz y con base en esto se toma la acción correctiva Si se ha decidido que la mejor solución al evento se hará por parte de una entidad externa (llevar ante poligrafía o análisis requeridos como evidencia o requerir de un tercer concepto que ayude a conciliar), se decide entregar la información pertinente para que se proceda. Ante estas circunstancias se presentarán los documentos que por parte de la organización se consideren necesarios para cerrar el problema encontrado.		
7	Entregar el comunicado al cliente	Se procede a entregar al cliente el comunicado de la conclusión que arroja la investigación y las acciones que la organización haya determinado con respecto al evento.	Director de Operaciones / Supervisor	-
8	Archivar la información	Posteriormente se archiva la información del caso en carpeta o AZ correspondiente, conservando el registro de la queja o supuesto siniestro, el cual encabezara la documentación en la carpeta, esta información debe archivar en orden cronológico.	Director de Operaciones / Supervisor	-





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

CÓDIGO: OP-PD-09

FECHA: 01/02/2025

VERSIÓN: 03

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ◇ Formato Seguimiento a PQRS

8. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción
01	30/07/2021	Elaboración del Documento
02	01/02/2023	Actualización Norma Iso 18788
03	01/02/2025	Modificaciones al Documento

9. CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre y Apellido	Cargo	Fecha
Elaboró	Rolfy Jiménez	Director Operativo	01/02/2025
Revisó	Sandra Milena pulido	Responsable SIG	01/02/2025
Aprobó	Jorge Amando Pérez	Gerente General	01/02/2025





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

CÓDIGO: OP-PD-09

FECHA: 01/02/2025

VERSIÓN: 03

