



1 OBJETIVO

Establecer lineamientos precisos y eficaces para gestionar de manera efectiva las peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias, mediante el formulario de PQRS en el que podrán registrar sus preocupaciones y reclamaciones sobre los servicios ofrecidos. Este proceso asegura una atención oportuna y adecuada, priorizando las necesidades y expectativas de los clientes.

2 ALCANCE

El proceso comienza con la recepción de las peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias por parte de los clientes. Las cuales se encuentran registradas en el repositorio PQRS. Cada una será evaluada de forma objetiva y justa. Para abordarlas, se establecerán los pasos a seguir y se asignarán responsabilidades correspondientes. Se llevará a cabo un seguimiento de las acciones tomadas para resolver cada una de ellas, garantizando su abordaje satisfactorio para concluir con la respuesta proporcionada al cliente.

3 MARCO NORMATIVO

- Decreto Ley 356 de 1994. Tiene por objeto establecer el estatuto para la prestación por particulares de servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Decreto 2355 de 2006. Se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 74. (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones
- Artículo 17. Ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito
- Artículo 19. Ley 1755 de 2015 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.
- Artículo 24. Ley 1755 de 2015 Informaciones y documentos reservados.
- Ley 1920 de 2018. Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con las cooperativas especializadas de vigilancia y seguridad privada y se busca mejorar las condiciones en las que el personal operativo de vigilancia y seguridad privada presta el servicio de vigilancia y seguridad privada.
- Ley 1437 de 2011. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

4 DEFINICIONES Y CLASIFICACIONES

- 4.1 **Novedad:** Todo acto que ocurra y/o afecte la prestación del servicio o el trámite interno de este.
- 4.2 **PQRS:** *peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias.*



- 4.3 **Petición:** Solicitud formal realizada por un cliente, con el objetivo de requerir algún servicio, acción específica o atención por parte de la empresa en relación con sus servicios de seguridad y vigilancia.
- 4.4 **Queja:** Aquella situación externa que afecta el servicio en forma inesperada. (Siniestros, hurtos etc.)
- 4.5 **Reconocimiento:** Acto en el cual enaltezca el servicio de la empresa.
- 4.6 **Sugerencias:** Acto en el cual se realizan recomendaciones o detección de oportunidades de mejora entorno al servicio.
- 4.7 **Siniestro:** Pérdida por hurto de algún bien dejado bajo custodia de la Empresa.
- 4.8 **Usuario:** Cualquier individuo, grupo o entidad que haga uso de los servicios proporcionados por la empresa para proteger sus bienes, instalaciones, personas u otros activos.
- 4.9 **Repositorio PQRS:** Canal mediado por Excel en línea por el cual se hace seguimiento de las PQRS radicadas por los usuarios.
- 4.10 **Auxiliar de gestión al cliente:** Persona a cargo de gestionar, modificar y realizar seguimiento del Repositorio PQRS.
- 4.11 **Formulario PQRS:** Canal oficial en el cual los usuarios pueden radicar sus PQRS.
- 4.12 **Asignado (En trámite):** Esta etapa hace referencia al estado en el cual se designa a un colaborador como responsable de apoyo para dar respuesta a una solicitud.
- 4.13 **Por asignar:** Esta etapa hace referencia al estado en el cual el auxiliar de gestión al cliente tiene pendiente asignar un responsable que tenga la competencia para dar respuesta a la solicitud del usuario.
- 4.14 **Anulado:** Este estado hace referencia cuando una PQRS no constituye una causa de incumplimiento de los servicios prestados, y por ende se procesará como no respaldada por argumentación suficiente.
- 4.15 **Tramitado (Cerrado):** En este estado la PQRS fue resuelta bajo la conformidad del cliente.

5 RESPONSABLES

La responsabilidad de la estructuración del procedimiento es del Gerente General y, de la ejecución, es de los responsables de cada área.

6 DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Para llevar un seguimiento de las PQRS radicadas por los usuarios se definió un semáforo el cual está definido de la siguiente manera:

Importancia	Número de días (hábiles)	Indicativo por color
Alta	5 días o menos	Rojo
Media	6 a 10 días	Amarillo
Baja	11 a 15 días	Verde



Los indicadores anteriores proporcionarán al auxiliar de atención al cliente una guía clara sobre la importancia de cada solicitud, según lo establecido en el formato condicional generado en la hoja de cálculo de seguimiento. Este formato permite verificar los días restantes para responder cada solicitud y resalta las celdas utilizando el semáforo establecido, lo que agiliza el proceso de respuesta. Es importante tener en cuenta que el nivel de importancia se definió siguiendo las indicaciones del director de Operaciones de la empresa.

7 GENERALIDADES

- 7.1 Para cada interacción telefónica que se tenga con los usuarios es imprescindible que sea registrada a través del sistema de conmutación; asimismo, con fines de cumplir con la normatividad aplicable es requerido que se les notifique de manera clara y previa al usuario que su llamada será grabada y monitoreada, cumpliendo con los protocolos establecidos, diciendo el siguiente guion.
“Apreciado usuario para efectos de calidad en el servicio, su llamada será grabada y monitoreada.”
- 7.2 Es esencial que el auxiliar responsable de gestionar y dar seguimiento a las PQRS tenga en cuenta que las solicitudes recibidas después de las 5 p. m. o en días no laborables iniciarán su proceso de atención al cliente a partir del próximo día hábil. Esta política se encuentra alineada con la información provista en el formulario web de radicación, con el propósito de evitar posibles inconformidades por parte de los usuarios con respecto al tiempo de respuesta.

8 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS

- 8.1 **Petición**, para este tipo de solicitud se definieron las siguientes clasificaciones
- Cotización de esquema de seguridad o plan de servicio de vigilancia
 - Revisión de cámaras
 - Cambio de vigilante
- 8.2 **Queja**, para este tipo de solicitud se definieron las siguientes clasificaciones
- Presentación personal del colaborador
 - Abandono del puesto del trabajo
 - Hurto o robo
 - Vocabulario y servicio por parte del colaborador
 - Tratamiento de la información personal por parte de la empresa prestadora del servicio
 - Acceso al conjunto a personas sin el aval de un residente
 - Comportamientos inapropiados en el área de trabajo
 - Acoso a usuarios por parte del personal
 - Perdida de correspondencia
- 8.3 **Reconocimiento**, para este tipo de solicitud se genera un campo en el cual el cliente puede registrar la información.



8.4 **Sugerencia**, para este tipo de solicitud se genera un campo en el cual el cliente puede registrar la información.

9 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS

9.1 Recepción de la solicitud radicada en el Formulario de PQRS de CONVILIGANCIA

9.2 Validar que estén correctamente diligenciados por el usuario los “Datos de la solicitud” que aparecen en el Repositorio PQRS de Excel en línea.

9.2.1 En caso de que no esté completa la información o exista alguna inconsistencia, el Auxiliar de atención al cliente tendrá que comunicarse con el usuario tanto por celular como por correo y solicitar la información requerida para dar respuesta a su solicitud, es importante aclarar que los datos que son obligatorios para dar respuesta son:

- Nombre y apellido
- Tipo y número de identificación
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto
- Conjunto, área residencial o lugar donde se generó la solicitud
- Fecha de ocurrencia de la solicitud
- Descripción de la solicitud

NOTA: En caso de que el correo y/o el teléfono celular estén incompletos o sean erróneos se anulará la solicitud)

9.2.2 En el caso de que no sea posible contactar al usuario debido a alguna inconsistencia en la información proporcionada, se tomará la acción de comunicarse con la administración del área residencial. El objetivo será solicitar a la administración que instruya al usuario a radicar nuevamente la PQRS, esto por medio de los datos de contacto que el diligenció en el formulario, si no se dispone de información clara sobre quién presentó la solicitud y cuál es su área de residencia, se procederá a anular la PQRS

9.2.3 Si la solicitud se presenta, pero no constituye una causa de incumplimiento de los servicios prestados, se procesará como una PQRS que no está respaldada por argumentación suficiente, se cambiará el “Estado” a “Anulado” en el Repositorio PQRS y se responderá al cliente de la siguiente manera:

Cordial saludo,

De acuerdo con su solicitud, radicada el día (dd/mm/aa), le informamos que lamentablemente no podemos proceder con su requerimiento, debido a que ésta no constituye un incumplimiento del servicio, ya que no se está afectando ninguna de las condiciones del contrato que tiene CONVIGILANCIA con el conjunto residencial.

Para más información, valide las condiciones del contrato con la Administración de su área residencial

Gracias.



PROCEDIMIENTO PQRS

Código: DO-PR-001
Versión: V000
Página 5 de 6
Fecha: 02/05/24

Atentamente,
Gestiones CONVIGILANCIA LTDA
GESTIONES@CONVIGILANCIA.onmicrosoft.co

- 9.3 Se analiza la solicitud PQRS y se asigna un responsable
- 9.3.1 Se debe cambiar el estado en el Repositorio PQRS de Excel a “Asignado (en trámite)”
- 9.3.2 En el caso de no contar con un colaborador para asignar como responsable a la solicitud, se deberá registrar el campo “Estado” con la opción “Por asignar” hasta el momento en que pueda asignarse un responsable.
- 9.4 Se selección el cargo que deberá dar respuesta a la solicitud y se diligencia el campo de “Persona a cargo” digitando el nombre y apellido del colaborador. Este será el encargado de brindar la información y/o respuesta al operador del Repositorio PQRS según lo solicitado.
- 9.4.1 En situaciones que requieran reasignar la persona encargada de gestionar la PQRS por cualquier motivo, dicho cambio debe realizarse en un plazo máximo de 5 días calendario desde la fecha de radicación de la solicitud. Es responsabilidad del Auxiliar de Atención al Cliente confirmar esta acción dentro de dicho período.
- 9.5 Cuando la “Persona a cargo” ya tenga la respuesta a la solicitud, se la compartirá al Auxiliar de atención al cliente quien estará a cargo de enviarla formalmente al cliente por medio de correo electrónico, añadiendo el siguiente párrafo:

*Apreciado usuario, con el fin de asegurar su satisfacción respecto a la respuesta dada, requerimos por favor nos confirme **SI está conforme o NO**, en caso de que no, solicitamos nos indique por este medio que información adicional requiere.*

Cordialmente.

Atentamente,
Gestiones CONVIGILANCIA LTDA
GESTIONES@CONVIGILANCIA.onmicrosoft.co

NOTA: en el caso que el cliente no responda al correo, se interpretará como conforme.

- 9.6 Una vez se haya enviado la respuesta al cliente y se reciba la conformidad respecto a la respuesta dada al cliente, se debe cambiar el campo “Estado” a “Tramitado (cerrado)” y a su vez, se debe diligenciar la fecha de envío en el campo “Fecha respuesta”
- 9.6.1 En caso de que el cliente no se sienta conforme con la respuesta dada se deberá devolver el campo “Estado” a “Tramitado parcialmente” y se debe tramitar una nueva respuesta según lo indicado por el cliente. Por consiguiente, solamente se dejará en “Tramitado (cerrado)” cuando el cliente muestre su conformidad o pasen 15 días calendario desde el envío de la última respuesta.
- 9.7 En el caso de que exista alguna novedad se debe registrar en el campo Observaciones”



10 TRAMITE DE SUGERENCIA O RECONOCIMIENTO

10.1 Si la solicitud radicada es una **sugerencia** o **reconocimiento** se debe responder de la siguiente manera:

Cordial saludo,

Para CONVIGILANCIA LTDA, la información proporcionada es de suma importancia. Agradecemos sus comentarios y los tomaremos en consideración para mejorar continuamente nuestros servicios.

Gracias.

Atentamente,

Gestiones CONVIGILANCIA LTDA

GESTIONES@CONVIGILANCIA.onmicrosoft.com

11 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Para el manejo y preservación de la documentación pertinente a las PQRS se definió conservar dos (2) años en el archivo de gestiones, seguido de esto el archivo se deberá transferir al archivo central y se deberá preservar por una duración de ocho (8) años, transcurrido dicho tiempo se procede con la eliminación del documento, todo bajo la normatividad de la Constitución Política de Colombia, Artículo 23. / Ley 1755 de 2015

12 DOCUMENTOS DE CONSULTA

Requisitos de los contratos y normatividad.

13 Control de cambios

Fecha del cambio	Versión	Descripción	Revisado	Aprobado
	V000	Creación del Procedimiento para la gestión de las PQRS	Coordinador de calidad	Gerente General