



Procedimiento para la Atención al Cliente y Gestión de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)"

GO-PR-03

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Tipos de Modificaciones con respecto al documento inmediatamente anterior.

- TI = Texto Incluido: Al documento original se le ha adicionado nuevo texto.
- TE = Texto Eliminado: Al documento original se le ha eliminado parte de su texto.
- TM = Texto Modificado: Al documento original se le ha reemplazado su texto.
- TC = Texto Corregido: Al documento original se le han realizado correcciones menores.

Versión	Fecha	Modificaciones	Tipo
01	16/12/2021	Versión inicial	
02	31/07/2023	Revisión general del procedimiento. Implementación de acción correctiva para tratar las quejas mediante acción correctiva.	TI, TE, TM.
03	7/03/2025	Actualización del procedimiento conforme a los requisitos de la Norma ISO 18788 , la Ley 1755 de 2015 y la Circular Externa 20 de 2012 de la Supe vigilancia. Se reestructura completamente el documento para mejorar su claridad, trazabilidad y cumplimiento normativo. Se definen roles, se fortalecen los tiempos de respuesta, se incluye la gestión de casos sensibles (DDHH) y se amplían los registros asociados al proceso.	TI, TE, TM.

Elaboro	Reviso	Aprobó
Edwin Martínez	Jhon Quintero	Paola Nocua
Coordinador SIG	Analista PQRS	Gerente Administrativo

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DEFINICIONES.....	4
6. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
7. ACTIVIDADES.....	5
7.1. Recepción de la PQRSF.....	5
7.2. Registro y envío al Analista de PQRSF	5
7.3. Análisis y clasificación inicial.....	5
7.4. Respuesta del área competente	6
7.5. Consolidación y envío de la respuesta final	6
Tiempos de respuesta legales.....	6
7.6. Casos sensibles o urgentes.....	6
7.7. Seguimiento y mejora continua.....	7
8. RECURSOS	7
9. REGISTROS ASOCIADOS	7

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRSF		Código: GO-PR-03
			Versión: 03
			Fecha: 2025/03/07

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, análisis, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), garantizando una atención eficiente, respetuosa y oportuna por parte de la empresa de vigilancia, en cumplimiento de la normatividad vigente, con enfoque de mejora continua y respeto por los derechos fundamentales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las PQRSF presentadas por clientes, usuarios, visitantes, contratistas o comunidad en general, relacionadas con la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, el comportamiento del personal operativo y administrativo, y en especial, aquellas que involucren posibles violaciones a requisitos legales, reglamentarios o a los derechos humanos.

3. RESPONSABLES

RESPONSABLE RECEPCIONISTA

- Recibir formalmente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (PQRSF) y demás documentos relacionados, especialmente a través del correo electrónico institucional o cualquier otro canal habilitado.
- Verificar que la solicitud esté debidamente diligenciada, con información clara del remitente y asunto.
- Remitir inmediatamente una copia al Analista de PQRSF, quien será el encargado de realizar el análisis, asignar la solicitud al área competente y gestionar el seguimiento.
- No direccionar directamente las PQRSF a otras áreas: toda la gestión debe canalizarse a través del Analista de PQRSF para garantizar trazabilidad, control y estandarización del proceso.

ANALISTA DE PQRSF

- Recibir y registrar en la base de datos institucional las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (PQRSF) que le sean remitidas por el recepcionista o por otros canales formales autorizados.
- Clasificar cada PQRSF según su naturaleza (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación) y determinar el tipo de caso, incluyendo si corresponde a situaciones relacionadas con requisitos legales, reglamentarios o posibles vulneraciones de derechos humanos.
- Asignar y direccionar la PQRSF al área o proceso responsable, de acuerdo con el organigrama y funciones de la organización, para que proyecte la respuesta correspondiente.
- Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de cada área responsable, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento.
- Consolidar la información recibida, verificar su coherencia y elaborar, en coordinación con el área competente, la respuesta formal al solicitante.
- Emitir y enviar la respuesta final al usuario por el mismo canal de recepción o el definido por el solicitante.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRSF	Código: GO-PR-03
		Versión: 03
		Fecha: 2025/03/07

- Actualizar la base de datos de PQRSF, incluyendo estado, fecha de cierre, acciones realizadas y observaciones.
- Generar informes periódicos de indicadores, tendencias, causas frecuentes y oportunidades de mejora para la alta dirección.
- Escalar de forma inmediata a la Gerencia cualquier caso que evidencie posible afectación a derechos humanos o incumplimiento legal.
- Apoyar auditorías internas o externas relacionadas con la gestión de PQRSF.

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y GTH

- Analizar prioritariamente los casos que involucren posibles violaciones a derechos humanos, normativas legales o reglamentarias.
- Tomar decisiones estratégicas sobre medidas correctivas, disciplinarias o legales.
- Garantizar el debido proceso, confidencialidad y seguimiento especial en este tipo de casos.
- Coordinar el reporte ante autoridades competentes, si corresponde.
- Promover políticas y capacitaciones sobre el respeto a los derechos humanos en el ejercicio del servicio de vigilancia.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Ver matriz legal

5. DEFINICIONES

- **Petición:** Solicitud de información, requerimiento de documentos o servicios.
- **Queja:** Inconformidad sobre la atención, comportamiento o actuación de un colaborador.
- **Reclamo:** Manifestación de desacuerdo por el incumplimiento de condiciones pactadas o la calidad del servicio.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora realizada por los usuarios o clientes.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo al servicio o al personal.
- **Derechos Humanos:** Principios universales inherentes a todas las personas. Incluyen el respeto a la dignidad, la vida, la integridad, la libertad y el trato justo, especialmente en la interacción con personal de seguridad.

6. DISPOSICIONES GENERALES

Medios habilitados para la recepción de PQRSF

La organización pone a disposición de los usuarios múltiples canales para la recepción de PQRSF:

- **Correos electrónicos institucionales:**
 - Bogotá y Nivel Nacional:
servicioalcliente@cekaedsecurity.com.co
aux.pqrs@cekaedsecurity.com.co
 - Bucaramanga:
servicioalcliente.bmanga@cekaedsecurity.com.co
 - Pasto:
servicioalcliente.pasto@cekaedsecurity.com.co

- **Portal web institucional:**
www.cekaedsecurity.com.co
- **PQRSF físicas o escritas:**
Presentadas directamente en la oficina principal, o entregadas a través de coordinadores y supervisores.
- **Delaciones confidenciales:**
Comunicaciones sensibles o denuncias deben ser enviadas al correo: secretariageneral@cekaedsecurity.com.co
- **Línea telefónica nacional y regional:**
 - Bogotá y Nivel Nacional: (601) 744 6369
 - Bucaramanga: (607) 695 9720 / (607) 632 0826
 - Pasto: (602) 729 2798
 - Celular nacional: 313 548 2225

7. ACTIVIDADES

7.1. Recepción de la PQRSF

El usuario puede presentar su PQRSF a través de los siguientes medios habilitados por la organización:

- **Correo electrónico** (ver direcciones por sede en sección anterior)
- **Portal web:** www.cekaedsecurity.com.co
- **Radicación física** ante oficinas, supervisores o coordinadores
- **Delación o denuncia confidencial:** secretariageneral@cekaedsecurity.com.co
- **Líneas telefónicas** y celular institucional

7.2. Registro y envío al Analista de PQRSF

Independientemente del canal de recepción, **toda PQRSF debe ser registrada** con los siguientes datos mínimos:

- Fecha y hora de recepción
- Nombre del usuario
- Documento de identidad
- Teléfono y correo electrónico
- Descripción detallada de los hechos
- Lugar, fecha, personas involucradas
- Soportes o evidencias (si aplica)

Una vez registrada, la PQRSF debe ser **enviada inmediatamente al Analista de PQRSF**, quien será el responsable de dar inicio al proceso.

7.3. Análisis y clasificación inicial

El Analista de PQRSF:

- Emite acuse de recibido al usuario
- Clasifica la PQRSF según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
- Revisa si la solicitud es competencia de CEKAED
- Determina el proceso o área que debe responder
- Envía la PQRSF al área competente para gestión de fondo

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRSF		Código: GO-PR-03
			Versión: 03
			Fecha: 2025/03/07

Plazo para esta gestión: *Dentro de las primeras 24 horas hábiles*

7.4. Respuesta del área competente

proceso o área asignada:

- Analiza los hechos planteados
- Emite una respuesta técnica, clara y de fondo
- Devuelve la respuesta al Analista de PQRSF

Plazo máximo para responder al Analista: *5 días hábiles*

7.5. Consolidación y envío de la respuesta final

El Analista de PQRSF:

- Verifica la calidad y pertinencia de la respuesta
- Estructura la respuesta oficial al usuario
- La envía al canal de contacto registrado
- Archiva copia y deja trazabilidad del caso

Tiempos de respuesta legales

Tipo de PQRSF	Plazo Legal de Respuesta (Ley 1755 de 2015)
Peticiones generales	15 días hábiles
Reclamos / quejas	15 días hábiles
Peticiones de documentos	10 días hábiles
Peticiones de información	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles

Estos plazos corren desde la **fecha de radicación** de la PQRSF.

7.6. Casos sensibles o urgentes

Las PQRSF que involucren:

- Posibles violaciones de derechos humanos
- Incumplimientos legales graves
- Amenazas a la vida o integridad de personas

Deben ser escaladas de inmediato a la Gerencia o Secretaría General, y su atención será prioritaria, con activación de rutas internas o externas si aplica.

Se deben tomar las siguientes acciones:

- **Atención inmediata** por parte del Analista de PQRSF, con copia a la Dirección General.
- **Activación de ruta interna de investigación** para determinar la causa raíz.
- Implementación de **acciones correctivas urgentes y preventivas** para evitar la repetición del suceso.
- Si aplica, **remisión a las autoridades competentes** (Policía, Fiscalía, Personería, etc.).

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRSF	Código: GO-PR-03
		Versión: 03
		Fecha: 2025/03/07

- Registro confidencial y seguimiento del caso hasta su cierre.

Estas situaciones deben tratarse con la debida diligencia, confidencialidad y respeto por los derechos de todas las partes involucradas.

7.7. Seguimiento y mejora continua

Las PQRSF que involucren:

- Posibles violaciones de derechos humanos
- Incumplimientos legales graves
- Amenazas a la vida o integridad de personas

Deben ser escaladas de inmediato a la Gerencia o Secretaría General, y su atención será prioritaria, con activación de rutas internas o externas si aplica.

8. RECURSOS

HUMANO-COMPETENCIAS

- Personal del área de Gestión Comercial

FÍSICOS

- Computador
- Elementos de oficina

TECNOLÓGICOS

- Sistema Operativo, procesador de palabras, hojas de cálculo
- Correo Electrónico
- Software SIGS
- Campus CEKAED

9. REGISTROS ASOCIADOS

Código	Nombre
GO-FO-17	Formato de petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones