

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

1. OBJETO

Establecer mecanismos necesarios que permitan interlocución directa con el cliente interno y/o externo de la organización como también por alguna parte interesada y que pueda afectar la prestación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada que la organización brinda, en cualquier modalidad autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada garantizando el estricto cumplimiento a compromisos contractuales y requisitos legales vigentes

Recibir, tramitar y resolver oportuna, clara, precisa, congruente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA** para con ello mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

2. ALCANCE:

Aplica para todas las áreas de la organización, en especial aquella que está directamente relacionada con las operaciones y Servicio al cliente.

3. DEFINICIONES:

NTC-ISO 9001:2015 Fundamentos y vocabulario

Cliente: organización o persona que recibe un producto o servicio. El cliente puede ser interno, externo a la organización o demás partes interesadas

Peticiones: Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, o grupo de organizaciones, asociación (es), para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Cualquier requerimiento del cliente relacionado con modificación de horarios, tarifas, entrega de documentos, elementos, mantenimiento de equipos y asignación de servicios adicionales o cualquier otra solicitud que requiera el cliente

Queja: Expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud o servicio prestado por parte del área o colaborador de la empresa.

Toda comunicación del cliente relacionado con el incumplimiento en la prestación del servicio, desempeño del personal, funcionamiento de equipos de apoyo o material de intendencia, presentación personal y en general situaciones que afecten su satisfacción frente al servicio ofertado.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

Dentro de las quejas también se incluye comunicados recibidos de la comunidad por posible daño a la propiedad y/o el medio ambiente por **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA.** y/o del personal que labora en su representación

Reclamo: Expresión verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

Incumplimiento contractual, comunicación del cliente que involucre la no instalación de servicios pactados desde un inicio para la prestación del servicio

Sugerencia: Manifestación de un tercero para mejorar el servicio de la organización y/o la atención al cliente.

Denuncias: Documento o información donde se da conocimiento a la Autoridad y a la Empresa **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA** de la comisión de un delito, falta o conducta posiblemente irregular por parte de un colaboradores, proveedor o cliente, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, a la que haya lugar.

Actos, actividades o acciones irregulares que afecte los derechos humanos y/o la seguridad, en contra de la ley o que puedan afectar el buen nombre de **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA SIMON BOLIVAR LTDA.**, o a sus partes interesadas en cualquier momento

Satisfacción del Cliente: Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Parte Interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Felicitación o elogio: Manifestación de agrado o satisfacción por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

Irregularidad: incumplimiento de un reglamento, código, política o procedimiento aplicable

Línea Ética: Canal de comunicación al cual pueden acceder los empleados, proveedores, clientes y terceros en general para poner en conocimiento situaciones que vayan en contra de nuestros principios y valores o que puedan asociarse a fraude, conductas irregulares o contrarias a las políticas, tales como competencia desleal, reportes fraudulentos, apropiación o uso indebido de activos, soborno, conflicto de intereses, discriminación o acoso, regalos que podrían influenciar una decisión, condiciones de trabajo insegura, presuntos incumplimientos al Código de Ética, Buen Gobierno y Buena Conducta Empresarial

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

Servicio: Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el Cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del Cliente.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4. DESARROLLO

Por ser una empresa prestadora de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, es necesario que **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA.**, recepcione, registre, solucione y haga seguimiento a las quejas y/o reclamos presentados ante la organización.

5. MECANISMOS DE SERVICIO AL CLIENTE

5.1. Visita al cliente

Las visitas a cliente y los seguimientos a cliente podrán establecerse de forma presencial o telefónica y/o reunirse de forma periódica de acuerdo a las necesidades del servicio entre un representante de **SEGURIDAD BOLÍVAR LTDA.** Y el representante del contrato Cliente.

- En las reuniones que se desarrollen podrán participar personal invitado adicional de la planta administrativa, comercial o entidades pertinentes, exponiendo sus inquietudes del cliente frente al servicio, se intercambian recomendaciones que conduzcan a la mejora continua del servicio y se presentan por las partes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para debida gestión.

En cada visita se realizará seguimiento al cumplimiento y eficacia en la ejecución de las recomendaciones y/o compromisos adquiridos en reuniones anteriores dejando constancia en el formato **SBL-TH-FO-023** ACTA DE REUNIÓN.

5.2. Comunicación de PQRSD

Cualquier tipo de petición, sugerencia, queja, reclamo o denuncia que llegare a presentarse, se debe notificar en primera instancia: al contacto dado del personal operativo a cargo del contrato ya sea el coordinador asignado o director de operaciones; para garantizar una

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

trazabilidad eficaz se debe registrar a través de correo electrónico y registrar en **SBL-GC-MZ-003**
MATRIZ REGISTRO Y CONTROL PQRSD-SERVICIO AL CLIENTE.

Los mecanismos para interponer una PQRSD son:

- Atención Telefónica: Llamando al 7032433
- Atención Virtual: manifestando de manera expresa su PQRSD al correo juridica@seguridadbolivar.com
- Formulario PQRSD ubicado en el portal web www.seguridadbolivar.com



SEGUIDAD BOLIVAR LTDA

Nosotros Servicios Tecnología Contáctenos Empleados

Formulario PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias

Estamos comprometidos con nuestros clientes, colaboradores, usuarios y empleados por ello damos gran importancia a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; ponemos a disposición este canal de comunicación y daremos una pronta respuesta a cualquier mensaje recibido. Gracias por elegírnos

Recuerde que si su mensaje es de alta prioridad tenemos otros canales de atención mas personalizados; Línea telefónica, Correos electrónico o Nuestra oficina principal en Bogotá.

Nombre Correo @ Teléfono

PQRSD

Formulario de Contacto
 Reporte su PQRSD
 Línea Ética
 Política TDP
 Trabaje con Nosotros

- Formulario Línea Ética ubicado en el portal web www.seguridadbolivar.com



SEGUIDAD BOLIVAR LTDA

Nosotros Servicios Tecnología Contáctenos Empleados

Conocemos es valor del buen actuar

Línea Ética

La línea ética de Seguridad Bolívar ha sido creada para que cualquier persona o trabajador pueda denunciar ante el Comité de Responsabilidad social presuntos incumplimientos al Código de Ética, Buen Gobierno y Buena Conducta Empresarial, mediante los siguientes mecanismos:

Contacto Celular: 321 491 93 12 canal habilitado de lunes a viernes , de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
 Correo: juridica@seguridadbolivar.com

Contacto WhatsApp Correo

Formulario de Contacto
 Reporte su PQRSD
 Línea Ética
 Política TDP
 Trabaje con Nosotros

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la organización (Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.)

Atención Presencial: Personal o radicación escrita por correspondencia, a través de las oficinas administrativas o nacional de la empresa dejando constancia en el formato en el formato ***SBL-GO-FO-015 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)***

5.3 Términos de Respuesta

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRS, se establece la siguiente tipología para el manejo y gestión de las mismas, así como el tiempo definido para la generación y comunicación de la respectiva respuesta

TIPOS DE SOLICITUD	TEMAS DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
Petición	-Información general de trámites de la entidad -Conceptos relacionados con dependencias	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción
Queja	- Queja o insatisfacción de cualquier parte interesada que hace a la organización en relación con una irregularidad administrativa, por prestación de servicio, presunta violación de derechos humanos -Incumplimiento del código de Ética y conducta -Incumplimiento a RIT -Incumplimiento a los procedimientos y/o reglamentos	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción
Reclamo	-Manifestaciones de insatisfacción por parte de proveedores, contratistas, clientes, Trabajadores por el supuesto incumplimiento de los términos y condiciones contractuales, comerciales, laborales	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

Sugerencia	-Manifestación por parte de cualquier parte interesada que tiene por objeto mejorar los procesos y/o servicios de la organización	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción
Denuncia	-Denuncias o Inconformidades relacionadas con actos de corrupción por parte de colaboradores de la entidad -Uso inadecuado de la fuerza -Discriminación por raza, discapacidad, religión, edad, nacionalidad u orientación sexual - Desviación o uso indebido de la información reservada, confidencial o restringida -actividades fraudulentas como robo o desfalcos - ofrecimiento o aceptación de sobornos u otros pagos, beneficios ilegales o indebidos	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción
Solicitud de documentos y/o información	-Solicitud de constancias o certificaciones -Solicitud de copias y/o documentación	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción

6. PROCESO Y TRAZABILIDAD AL REQUERIMIENTOS - PQRS

6.1 ACTIVIDADES PARA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

- ✓ La atención de quejas y/o reclamos es responsabilidad directa del Gerente, quien verifica y determina cual dependencia es afectada en el momento en que se presenta una queja, de igual manera designa qué colaborador de la organización gestiona las actividades necesarias que permitan dar solución o respuesta a la queja o reclamo presentada.
- ✓ Una queja y/o reclamo puede ser recepcionada por cualquier colaborador de la organización, podrá recepcionarse de manera verbal ya sea telefónicamente o personalmente; o escrita a través de los canales de atención dispuestos en **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA**

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

- ✓ Si la **PQRSD** que se recibe de manera verbal, se debe dejar constancia en el formato en el formato ***SBL-GO-FO-015 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)***
- ✓ El Gerente de la organización analiza la queja y/o reclamo presentado, determinando qué colaborador de la organización puede proyectar una posible solución y/o respuesta a la misma. La respuesta proyectada por alguna parte interesada (Cliente interno o externo) tiene que estar ajustada a lo requerido por el cliente y si el caso lo amerita contará con los soportes necesarios que permitan dar claridad al momento de dar una respuesta definitiva.
- ✓ El Gerente analiza la respuesta proyectada por el colaborador asignado, determinando si la respuesta es coherente con la queja descrita, de ser autorizada la respuesta se gestionan las actividades necesarias para dar respuesta formal a la queja y/o reclamo presentado, de lo contrario se le solicita nuevamente al colaborador ajustar la respuesta proyectada.
- ✓ El Gerente verifica si la persona que instauró la queja y/o reclamo ante la organización aceptó la respuesta emitida de manera formal por la misma, de no ser aceptada, el Gerente coordina las actividades necesarias que permitan proyectar una nueva respuesta y si es el caso entrar a explicar los motivos que originaron la respuesta dada por la organización ante la queja y/o reclamo presentado.
- ✓ El manejo de las quejas y/o reclamos que se presenten ante la organización, se manejarán con la mayor responsabilidad y profesionalismo, ya que éstas se convierten en oportunidades de mejora de las distintas actividades que **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA.**, desarrolla para el cumplimiento de su objeto social a través de su Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Todas las quejas y/o reclamos presentados ante la organización, serán registradas en el formato ***SBL-GO-FO-015 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)*** y llevar trazabilidad de las peticiones recibidas en ***SBL-GC-MZ-003*** MATRIZ REGISTRO Y CONTROL PQRSD-SERVICIO AL CLIENTE y cuando el caso lo amerite se podrán adicionar los soportes de su respectivo trámite, es decir que si la respuesta a la queja o reclamo lo requiere se contará con un historial desde el momento de la recepción hasta su respuesta final.
- ✓ Todas las peticiones quejas y/o reclamos presentados ante la organización en interés general o particular se atenderán dentro del término de 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de la misma.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

✓ Todas las PQRSD serán consultadas por Sistema de Gestión quien llevará el control y seguimiento de las peticiones registradas por la Dirección comercial en la matriz **SBL-GC-MZ-003** MATRIZ REGISTRO Y CONTROL PQRSD-SERVICIO AL CLIENTE Periódicamente se deberá revisar el estado de avance y cierre de las solicitudes. Para desarrollar el seguimiento de cada actividad se clasificará en los siguientes estados:

- Abierta: PQRS que aún no se ha emitido respuesta escrita o no se ha logrado consenso frente a las soluciones propuestas.
- Remitida: Solicitudes cuya respuesta no involucra el accionar de la empresa sino de otros entes de control.
- Cerrada: Se entregó respuesta escrita al solicitante.

7. CONSIDERACIONES

PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE PRESENTAN UNA QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA

- Protección contra represalias

Las personas que trabajan en nombre de **SEGURIDAD BOLIVAR LTDA**, no tomarán represalias contra nadie que haya presentado una queja o reclamo de buena fe o coopere en la investigación de una.

- Confidencialidad y privacidad

Los datos personales de quien presente la queja o reclamo, serán manejados bajo estrictas políticas de seguridad y confidencialidad, esta información solo se compartirá cuando se cuente con la autorización o cuando la ley lo requiera.

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La encuesta de satisfacción al cliente se realiza con el objetivo de medir la satisfacción del mismo, e identificar oportunidades de mejora, constituyendo otro espacio para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Esta encuesta se programa de forma semestral para realizar seguimiento al servicio prestado y serán registradas **SBL-GC-FO-006 ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código:	SBL-GO-PR-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	10/01/2024

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

-  SBL-GO-PR-006 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
-  SBL-GO-FO-015 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
-  SBL-GC-MZ-003 MATRIZ REGISTRO Y CONTROL PQRSD-SERVICIO AL CLIENTE
-  SBL-GC-FO-006 ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	DESCRIPCION	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO Y APROBADO POR
01	Elaboración Del Documento	10/05/2017	SGL	Gerencia
02	Actualización De Los Logos De La Compañía	01/01/2018	SGL	Gerencia
03	Revisión Anual Del Documento	02/11/2021	SGL	Gerencia
04	Actualización De Canales De Recepción Para Las Peticiones Quejas Y Reclamos	09/03/2023	SGL	Gerencia
05	Se actualiza documento en el punto 5.2 Comunicación de PQRSD y 5.3 Términos de Respuesta, se incorpora al procedimiento	10/01/2024	SGL	Gerencia