

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 1 de 7		

1. OBJETIVO

Definir el proceso general 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 expresadas, estableciendo los mecanismos 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 **E-SECURITY 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 afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma NTC ISO 18788 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. DEFINICIONES

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.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad.

Petición: Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

Queja: Expresión de insatisfacción por la atención o desempeño por parte del personal de la Organización.

Reclamo: Solicitud referente al incumplimiento de los requisitos estipulados en el contrato, y/o de los requisitos propios de la prestación del servicio.

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.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 2 de 7		

Solicitud: Es el requerimiento formal que realiza un usuario, cliente, trabajador u otra parte interesada, con el fin de obtener una respuesta, servicio, gestión o información relacionada con las funciones, productos o servicios que ofrece la organización. Las solicitudes pueden incluir trámites administrativos, aclaraciones, acceso a información, entre otros, y deben ser atendidas en los plazos establecidos por la normativa interna y legal vigente.

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.

4. GENERALIDADES

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

La Gerencia de Operaciones, para la atención de las PQRSF presentados por el Cliente.

La Gerencia Recursos Humanos, para la atención de las PQRSF por parte de los Colaboradores.

La Coordinación de Sistemas integrados Gestión, coordinará la atención de las PQRSF de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo

Las PQRSF que se presenten, deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a diez (10) días hábiles, que podrán prorrogarse hasta por veinte (20) días hábiles adicionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario, por tanto, dentro de este tiempo se debe dar la respuesta formal a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.

Las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio deberán ser analizadas y respondidas a las partes interesadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. La respuesta deberá ser emitida en un término no mayor a diez (10) días hábiles, conforme a lo establecido en la Circular Externa 020 de 2012, emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, específicamente en el apartado de instrucciones.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias o felicitaciones	<p>La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones:</p> <p>Recepción Correo electrónico: Las PQRSF, pueden ser recibidas por correo electrónico: operaciones@e-security.com.co</p>	Coordinador de Contrato	Correo electrónico o comunicado formal del cliente

Este formato es propiedad de E Security, se prohíbe su modificación total o parcial sin autorización de SIG.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 3 de 7		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>comercial@e-security.com.co sig@e-security.com.co</p> <p>Coordinador de Contrato: Las PQRSF, pueden ser recibidas por el Coordinador de Contrato, mediante un comunicado formal.</p> <p>La Gerencia de Operaciones, recibe las PQRSF por parte del cliente (novedades, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias); las cuales son redireccionadas y registradas en la matriz de seguimiento de PQRSF ALFA.</p>		Matriz seguimiento PQRSF
2. Etapas jerárquicas.	<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 Gerencia de Operaciones para su debida solución</p> <p>Si la PQRSF 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, del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con la autoridad competente, para que 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 PQRSF, así mismo llevará un control de cada caso para su registro y seguimiento.</p> <p>Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y pueda ser resuelta por la dependencia a la que hace alusión la PQRSF, el responsable del proceso emitirá su PQRSF e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo con su conocimiento y /o al marco legal de su competencia</p> <p>Para cada tratamiento de PQRSF se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRSF, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>	<p>Coordinador Sistemas Integrados</p> <p>Gerencia General.</p> <p>Gerencia de Operaciones</p> <p>Recursos Humanos</p>	Matriz Seguimiento PQRSF
3. Registro de las quejas y reclamos	<p>Se registra la PQRSF en la respectiva Matriz de Seguimiento establecida en el indicador PQRSF.</p> <p>En caso de que se reciba la petición, queja, reclamo, solicitud y/o sugerencia de forma verbal se diligencia en el Formato de peticiones, quejas, reclamos,</p>	<p>Coordinador de contrato</p> <p>Gerencia de Operaciones</p>	Seguimiento PQRSF

Este formato es propiedad de E Security, se prohíbe su modificación total o parcial sin autorización de SIG.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 4 de 7		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	solicitudes, sugerencias y felicitaciones establecido en el ALFA.		
4. Análisis e investigación 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, solicitudes 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. Igualmente, se les envían las felicitaciones.</p> <p>De acuerdo con los hechos y/o las circunstancias presentadas se toman las acciones que se consideren pertinentes para realizar la indagación interna y dar respuesta formal a quien interpuso la misma.</p> <p>Nota 1: 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>Nota 2: Cuando se presenten PQRSF 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 Sistemas Integrados</p> <p>Gerencia General.</p> <p>Gerencia de Operaciones</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Gerencia Jurídica</p>	Seguimiento PQRSF
5. Definición de respuesta a la parte interesada.	De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.	<p>Gerencia de Operaciones</p> <p>Coordinadores de contrato</p>	Seguimiento PQRSF
6. Envío respuesta a la parte interesada	<p>Definida la respuesta, se procede a su comunicación formal a la parte interesada, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos en el numeral 4, 'Generalidades', del presente documento.</p> <p>Los reclamos que aleguen actos criminales, violaciones de los derechos humanos o situaciones que representen un peligro inminente para los individuos, deberán ser atendidos de forma inmediata por parte de la organización, garantizando su análisis</p>	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Coordinadores de contrato</p> <p>Coordinador Sistemas Integrados</p>	Seguimiento PQRSF

Este formato es propiedad de E Security, se prohíbe su modificación total o parcial sin autorización de SIG.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 5 de 7		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	y gestión prioritaria. La respuesta formal a la parte interesada deberá emitirse en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, debido a su nivel de criticidad, y según corresponda, se dará traslado a las autoridades competentes para su intervención.		
7. Seguimiento a la respuesta presentada	Se efectúa el seguimiento respectivo a la PQRSF y se da cierre a la misma.	Gerente de Operaciones Coordinadores de contrato	Seguimiento PQRSF
8. Seguimiento y Registro de la información en la base de datos.	Se registra toda la información relativa a la fecha de respuesta al cliente, la solución propuesta y la aceptación final. Se realiza seguimiento para que las respuestas a los clientes se den dentro del plazo establecido.	Gerente de Operaciones Coordinadores de contrato	Seguimiento PQRSF
9. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	De acuerdo con el comportamiento de las PQRSF presentadas se analizan las causas para plantear acciones tendientes a minimizar las quejas de las partes interesadas.	Gerente de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Sistemas Integrados	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

6. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 20 del 2012 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. **E-SECURITY 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.

Obligaciones de E-SECURITY LTDA:

Este formato es propiedad de E Security, se prohíbe su modificación total o parcial sin autorización de SIG.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 6 de 7		

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 operaciones@e-security.com.co
- El Gerente 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 **E-SECURITY 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.
- Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, **E-SECURITY LTDA**, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante, dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.

E-SECURITY LTDA es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección.

7. RESPONSABLES

Es responsabilidad de todo el personal que reciba alguna petición, queja, reclamo, solicitud, sugerencia y/o felicitaciones, comunicarla de inmediato a la Gerencia de Operaciones y/o Gerencial General.

Los líderes de Procesos son los responsables de realizar el análisis y trámite de las PQRSF bajo el acompañamiento de la Gerencia de Operaciones

La Gerencia General es la responsable de verificar el trámite de la queja o reclamo. De igual manera es responsable de la decisión final.

La Gerencia respectiva implicada en la petición, queja, reclamo, solicitud y/o sugerencia , es la responsable de aplicar los correctivos necesarios.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión No: 4	PROCESO ASOCIADO	
	Fecha: 01/08/2025	OPERACIONES	
	Página: 7 de 7		

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato PQRSF (ALFA)
- Indicador PQRSF