



## PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CODIGO: PR-CISC-01

VERSIÓN: 6

CREACIÓN: 02/11/2018

ACTUALIZACIÓN: 01/02/2025

1. **OBJETIVO:** Definir los lineamientos para respuesta oportuna y satisfactoria a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por clientes, proveedores, colaboradores y terceros afectados (Reclamantes), por la prestación del servicio a través de su personal o de sus procesos y demás.
2. **ALCANCE:** Aplica a todas las peticiones, quejas, y reclamos que presente cualquier parte interesada tanto interna como externa a AFILCO SEGURIDAD LTDA a nivel nacional
3. **DEFINICIONES:**
  - **Reclamante:** Toda persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio de AFILCO SEGURIDAD LTDA. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a un cliente externo. También considera a una persona natural o jurídica que, sin ser cliente de la empresa, se siente afectado por la actuación de su personal.
  - **Queja:** Manifestación de disconformidad contra AFILCO SEGURIDAD LTDA, en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones inicialmente pactadas o con su actuación en general.
  - **Reclamo:** Protesta presentada por un reclamante relacionado con fallas en los productos o en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales en general.
  - **Sugerencia:** Idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer.
  - **Retroalimentación:** Proceso mediante el cual la empresa utiliza la información recibida por parte de los Reclamantes, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la atención.
  - **Parte interesada:** Persona o grupo de personas que pueden ser afectadas por las actuaciones o el resultado de una actividad realizada por la empresa, ya sea de índole ambiental, productivo, administrativo o social

### 4. CONDICIONES GENERALES:

**4.1. Recepción de PQR:** Toda petición, queja o reclamo puede presentarse a través del espacio de PQR de la página WEB de la organización, por escrito a través de un informe o correo electrónico y recepcionados por cualquier persona de AFILCO SEGURIDAD LTDA. Los datos mínimos que debemos preguntar son los siguientes:

- ✓ Nombres y apellidos del reclamante
- ✓ Teléfono de contacto
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Descripción de los hechos
- ✓ Derechos que considera vulnerados o inconformidad presentada.
- ✓ Peticiones

Las quejas de los clientes también pueden ser remitidas directamente a los coordinadores de operaciones para su respectivo tramite.

En el caso que la queja, petición o reclamos sea presentada por el proveedor se podrá recibir a través de proceso Administrativa- Compras o la persona responsable del relacionamiento directo con el proveedor.



AFILCO SEGURIDAD LTDA.

## PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CODIGO: PR-CISC-01

VERSIÓN: 6

CREACIÓN: 02/11/2018

ACTUALIZACIÓN: 01/02/2025

En el caso que la queja, petición o reclamos sea presentada por un colaborador será recibida por el proceso de Talento Humano quien validara el paso a seguir en el trámite de la petición, queja y/o reclamo.

### 4.2. Formalización de PQR:

#### *Clientes y/o Terceros:*

La Dirección de Control y Servicio al Cliente valida la PQR presentada de acuerdo con la información dada en el numeral 4.1. para identificar el grado de responsabilidad de la compañía en la situación presentada en los casos relacionados con el cliente u terceros afectados por la operación.

Si se identifica el proceder de la queja se direcciona el requerimiento al encargado que le corresponda la gestión de la queja, así mismo y según sea el caso la Dirección de Control Interno y Servicio al Cliente, establece las actividades inmediatas que se requieren para solventar la PQR y las direcciona a las áreas relacionadas a través de correo electrónico.

En caso de identificar que la novedad no procede como queja se da respuesta por correo electrónico o físico según aplique al reclamante con la justificación de porque no procede la novedad presentada

*Proveedores:* podrán enviar sus PQR directamente al responsable del relacionamiento con el proveedor o al proceso de Administrativa. Compras, quienes a su vez direccionaran la PQR al área correspondiente de acuerdo con los tramites que se requieran.

*Colaboradores:* La Jefatura de Talento Humano recibe la PQR de colaborador ya sea por reporte telefónico, correo o carta formal, validara el tema de la inconformidad presentada y la direccionara al proceso correspondiente.

En el caso de que a queja pueda relacionarse con presunto acoso laboral se reportara al proceso HSEQ y se tramitara acorde al procedimiento PR-CYS-01 MECANISMOS DE ATENCION A QUEJAS DE ACOSO

**4.3. Investigación de los hechos:** de acuerdo con tema que contenga la PQR realiza la investigación del caso si es necesario el proceso relacionado podrá comunicarse con el reclamante para ampliar los hechos o solicitar antecedentes adicionales, siempre teniendo en cuenta el buen trato y el respeto por el reclamante.

Una vez analizado el caso, se dará solución inmediata al problema generando, estableciendo plan de acción que deje claro:

- Actividad por realizar.
- Objetivo de la actividad.
- Responsable de la actividad.
- Fecha de cumplimiento.
- Recursos necesarios para cumplirlo.



AFILCO SEGURIDAD LTDA.

## PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CODIGO: PR-CISC-01

VERSIÓN: 6

CREACIÓN: 02/11/2018

ACTUALIZACIÓN: 01/02/2025

Una vez realizado lo anterior, se debe enviar por correo electrónico a la Dirección Control Interno y Servicio al Cliente el resultado y plan de acción para su aval en el caso de que la PQR está asociada con un cliente, sociedad u ente de control

Toda petición, queja o reclamo tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, en caso de presentarse una investigación que requiere un tiempo adicional se enviara un informe preliminar del proceso si se pasa de los 10 días para dar respuesta.

**a) Proceso Disciplinario:** Si se llega a evidenciar que la PQR es motivada por la gestión realizada por un colaborador de AFILCO SEGURIDAD LTDA, se debe citar al colaborador a la debida diligencia de descargos para dar claridad a la situación presentada con el proceso de Talento Humano.

**b) Comité CCL:** se dará acorde a los tiempos de validación e investigación del PR-CYS-01 MECANISMOS DE ATENCION A QUEJAS DE ACOSO

**4.4. Respuesta Formal:** Se analiza la respuesta y si se considera necesario remitir al asesor legal para su concepto se debe proceder de manera inmediata. Posteriormente se realizará entrega de la respuesta formal al reclamante que puede ser a través de correo electrónico o físico.

Si después de 10 días de presentada la respuesta formal de la queja, no se recibe alguna reclamación adicional, se entenderá la aceptación de la investigación y/o resultados presentados y se dará cierre a la queja.

**4.5. Plan de Mejoramiento:** de acuerdo con los resultados de la investigación, si se identifica la necesidad de realizar planes de acción que requieran capacitaciones, modificaciones en procesos y demás se procederá a establecer un plan de mejoramiento de acuerdo con procedimiento PR-HSEQ-05 Mejora Continua.

**4.6. Socialización:** En los comités estratégicos se presentarán las peticiones, quejas o reclamos que llegaron durante el periodo evaluado con la respuesta que se generó de acuerdo con procedimiento PR-GG-03 Revisión Gerencial

## 5. RESPONSABILIDADES:

### 5.1. Gerencia General

- Asignar al responsable de realizar el seguimiento y pronta respuesta de las peticiones, quejas y reclamos
- Proporcionar los recursos necesarios para la solución de la PQR

### 5.2. Control Interno y Servicio al Cliente

- Realizar análisis y seguimiento a la PQR
- Llevar control de las PQR

### 5.3. Talento Humano

- Validar las PQR de los colaboradores y direccionarlas según sea el caso
- Realizar la toma de descargos y compromisos y/o proceso disciplinario que apliquen.

### 5.4. Líder de proceso

- Reportar de manera oportuna la PQR



## PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CODIGO: PR-CISC-01

VERSIÓN: 6

CREACIÓN: 02/11/2018

ACTUALIZACIÓN: 01/02/2025

- Identificar las oportunidades de mejora y llevar a cabo el plan de acción
- Presentar evidencias de cierre de la PQR a la Dirección de Control Interno y Servicio al Cliente o al proceso que corresponda

### 5.5. Responsable del Proveedor

- Recepcionar, tramitar y comunicar de manera oportuna la PQR

### 5.6. Comité de Convivencia Laboral

- Proporcionar los espacios de comunicación, validación de la PQR
- Realizar la investigación de la PQR
- Establecer los espacios para llegar a acuerdos de convivencia y trato

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

### 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

7.1. RG-CISC-02 Matriz Gestión De Quejas Y Reclamos Del Cliente

7.2. PR-CYS-01 MECANISMOS DE ATENCION A QUEJAS DE ACOSO

7.3. ISO 9001: 2015 SGC

7.4. ISO 45001: 2018 SGSST

7.5. ISO 14001: SGA

7.6. ISO 28000: 2022 SGSCS

7.7. ISO 18788: 2018 SGOS

7.8. BASC V6: 2022- Estándar 602

7.9. RSE

ELABORO	REVISO Y APROBO
NOMBRE: <i>Heidy Gonzalez Herrera</i> CARGO: <i>Jefe HSEQ</i>	NOMBRE: <i>Carlos Mora</i> CARGO: <i>Director Control Interno y Servicio al Cliente</i>

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”