

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

1. OBJETIVO.

Documentar y tratar los reclamos que se reciben de las partes interesadas internas y externas estableciendo y documentando los criterios de eficacia para los procedimientos de reclamos, controlando los hechos derivados de las fallas en la prestación del servicio, por parte de las áreas definiendo acciones concretas para garantizar el mantenimiento de la satisfacción de nuestros clientes.

2. ALCANCE.

El presente documento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por el cliente o cualquier parte interesada interna o externa que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

3. DEFINICIONES.

- **Servicio No Conforme:** El no cumplimiento de un requisito pactado con el cliente en el contrato existente, o con los requisitos internos definidos por la empresa para la prestación adecuada del servicio.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución. Puede ser verbal o escrita.
- **Acción Normalizadora Del Servicio:** Acción emprendida con el propósito de corregir la no conformidad.
- **Acción Correctiva:** Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Verificación:** Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido requisitos específicos.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Cientes internos:** funcionarios de la empresa que participan en la prestación del servicio.
- **Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la empresa.
- **Novedad:** Evento, acción o noticia del desarrollo de nuestra labor y que sirve de herramienta de comunicación entre las diferentes áreas de la compañía en búsqueda de mejorar nuestros procedimientos internos. De estas novedades se pueden desprender quejas, petición o reclamos del cliente.
- **Reclamo:** Es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada.

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

- **Sugerencia:** es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio que ofrece la compañía.
- **Verificación:** Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido requisitos específicos.
- **PQRS:** corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

En este proceso se establecen los mecanismos para atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con las partes interesadas frente a la prestación del servicio y cumplimiento de los acuerdos contractuales. Para se debe recepcionar, registrar, solucionar y hacer seguimiento a cada una de las PQRS, que se presenten y hacer seguimiento a cada una de las PQRS que se presenten en la organización.

4.1. Reporte de Peticiones, quejas, reclamos

Para la compañía de Seguridad y Vigilancia Privada Azimut LTDA., se cuenta con varios canales de comunicación a fin de recepcionar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias entre las que se encuentran:

- **Reporte directo:** se dispone de un formato para el reporte de las PQRS, el cual pueden encontrar copia en la carpeta operativa y/o solicita al director de operaciones, dirección comercial y/o al supervisor. Este formato puede ser diligenciado por las partes interesadas internas y externas.
- **Vía telefónica:** se dispone de los siguientes medios de comunicación línea telefónica fija: (601) 7433587 ext. 115, al número de celular 3214801032
- **Los correos electrónicos** que se establecieron para la recepción de las PQRS son:
 - ✓ comercial@azimut.com.co
 - ✓ operaciones@azimut.com.co
 - ✓ atencionalcliente@azimut.com.co

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

- Reporte por la página WEB: la compañía dispone de la página web: <https://www.azimut.com.co>, todos los usuarios cliente interno, externo y partes interesadas puede contactarse en el link y realizar el reporte de la misma.

NOTA: cuando se reciba una PQRS por medio de correo electrónico o por la página WEB, no es necesario diligenciar el formato de tratamiento de PQRS Z7-04-128., es importante guardar el reporte de manera física o digital según sea el caso y registrarla en la matriz de PQRS, en la cual se realiza el análisis y el seguimiento de los cierres de la misma.

4.2. ANALISIS, CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE LAS MISMAS.

La dirección comercial o quien haga sus veces, consolidad la información recibida ya sea de forma directa, por la página WEB, correo electrónico u otro medio en el formato de tratamiento de PQRS Z7-04-128, posterior a ello la remite la PQR por medio de correo al líder del proceso quien será el responsable de realizar el trámite correspondiente, para el respectivo análisis y cierre de la misma.

4.2.1 Análisis de las PQRS

Las peticiones, quejas y/o reclamos

Una vez notificado el director de cada proceso, debe realizar el análisis de causas por medio de método 5 PORQUES y lo debe dejar plasmado en la matriz de PQRS, el cual la Directora comercial lo puede visualizar en los documentos comunes que se tienen en el DRIVE y realiza el respectivo seguimiento al plan de acción proyectado para dar el cierre de la novedad.

4.2.2 Seguimiento de las PQRS

La dirección comercial o quien haga sus veces realiza el respectivo seguimiento al plan de acción proyectado por el director del área a quien se le remitió la PQR hasta el momento que se dé una respuesta al cliente a fin de tener una mayor fidelización de los mismos.

4.2.3 Respuesta de la PQRS al cliente o parte interesada interna y externa.

La respuesta por parte del Director responsable se debe emitir teniendo presente los tiempos de respuesta establecidos la tabla de tiempos de respuesta, posterior a la recepción de la PQRS. La respuesta se debe emitir al cliente o parte interesada por

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

medio de correo electrónico, comunicado, oficio y/o acta y se debe dejar la evidencia de la misma, en la carpeta de PQRS de forma física o digital teniendo presente los consecutivos.

4.2.2 Verifica la eficacia PQRS

El área del Sistema Integrado de Gestión junto con la directora Comercial o quien haga sus veces, verifica la eficacia de la tarea de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la (PQRS) correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o petición, queja, reclamo o sugerencia como una acción correctiva; aplicando el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4.3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESPONSABLES.

Se evaluará el tiempo de respuesta después de su formulación.

El término de la respuesta puede ampliarse dependiendo el grado de complejidad de la solicitud, situación que será previamente informada al cliente o solicitante a través de comunicación escrita o por correo electrónico.

Tipo de solicitud		Tiempo atención	Tiempo de respuesta	Responde
Petición		En 24 horas después de la atención.	1 a 3 días hábiles.	Proceso o área a quien va dirigida la solicitud.
Queja			4 a 8 días hábiles	
Denuncias			1 a 3 días hábiles.	
Reclamo			9 a 15 días hábiles.	

A continuación, se enumeran algunas de las PQRS que se pueden presentar en la compañía en los cuales se estipulan tiempos de respuesta, así como los responsables de dar trámite al requerimiento, es de aclarar que el seguimiento al cierre de las mismas será el director comercial o quien haga sus veces.

ÁREA RESPONSABLE DEL CIERRE	DESCRIPCIÓN	DÍAS HÁBILES
Comercial	Acuerdos contractuales	5

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

		Otro si para entrega a cliente	5
		Expedición de pólizas	2
		Definición de tarifas	2
		Oferta comercial	2
		Visita comercial	2
		Atención a requerimientos	Inmediato
Operaciones		Siniestros informe preliminar	3
		Siniestro informe final	10
		Protocolos y consignas	3
		Cambio de personal	5
		Entrega de elementos del servicio	5
		Solicitudes, reposición o cambio de equipos de comunicación	6
		Solicitud y cambio de puesto	2
		Solicitud cambio o reposición de equipos	5
		Visita técnica	2
	Talento Humano	Nómina	Pagos de Nómina
Pagos de liquidación			5
Pagos de vacaciones			10
Resolución de novedades en pagos y descuentos			2
Aceptación de renuncia			Inmediato
Novedades Pago de parafiscales			Inmediato
Asistentes de Recursos Humanos		Afiliaciones a seguridad social	1
		Autorización de retiro de cesantías	5
		Falta de carnet	Inmediato
		Certificaciones laborales	inmediato
		Novedades en afiliaciones y/o traslados en EPS, caja de compensación (cotizante y beneficiarios), fondo de pensiones y fondo de cesantías	3
		Expedición de carnet de la empresa / superintendencia	1

COMPañÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

		Cambios de Dotación	3
Financiera	Facturación	Cambios en la factura	3
SIG		Solicitudes y/o cambios de Elementos de Protección Personal	3
		Solicitud de examen periódico ocupacional y/o Psicosenométrico (conducción o manejo de arma)	2
		Solicitud de examen post incapacidad	Inmediato
		Información relacionada a Seguridad y Salud en el Trabajo	3

NOTA: se pueden presentar otras clases de PQR las cuales se les debe realizar el mismo tratamiento la dirección comercial será la encargada de realizar el seguimiento al cierre de las mismas.

4.2 CATEGORÍAS DE LAS SOLICITUDES:

TIPO	CATEGORÍA
PETICIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Apoyo especial al cliente, relacionado con el servicio. • Solicitud de apoyo económico a un empleado. • Solicitud de permisos • Modificación o ajuste a un documento del SIG. • Cambio o traslado de personal. • Solicitud de capacitación por parte del cliente o algún proceso. • Cambio de personal de puesto • Modificación de los contratos. • Modificaciones en el puesto. • Cambios de turnos por parte del cliente. • Revisión de los pagos de seguridad social • Cambios de dotaciones por parte del cliente o trabajadores. • otros

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

QUEJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos. • Ausencias o falta de personal. • Retraso en el proceso. • Reporte de no conformidades potenciales, reales con el SIG • Inconformidad con la dotación. • Inconformidad con el entrenamiento y reacción frente al servicio. • Violación alguna norma o regla del cliente o de la compañía. • Incumplimiento de un proceso. • Incumplimiento de funciones y de cargos. • Inconformidad con la prestación del servicio (relacionado con el personal de vigilancia, supervisor, coordinador o director). • Inconformidad con los elementos y/o equipos que postularon para la prestación del servicio. • Inconformidad con la atención del cliente. • Fallas en los protocolos de seguridad y control de acceso. • Fallas de comunicación.
RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Daño en bien por parte del personal de seguridad durante el servicio. • Hurto o robo presentado durante el servicio. • Incumplimiento contractual por parte de la empresa frente al contrato. • Pérdida de bienes o elementos durante la prestación del servicio. • Mala prestación del servicio • Otros
SUGERENCIAS	Cualquier sugerencia que provenga de las partes interesadas internas o externas (con el fin de mejorar la calidad del servicio)

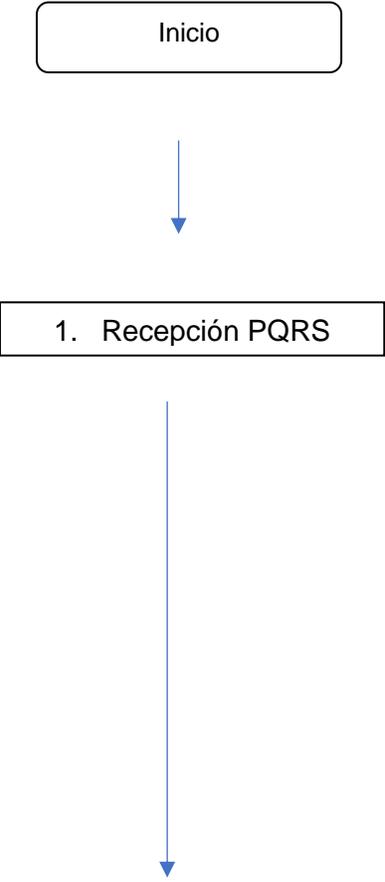
Cuando un jefe de área detecte un servicio no conforme, petición, queja o reclamo deberá verificarla y entregarla directa mente al área a la cual está dirigida, el cual deberá dar respuesta en el tramo de tiempo estipulado.

Las acciones que resulten de estas, serán registradas en medio magnético en Excel, con el fin que se realice seguimiento de la gestión.

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

Las PQRS que provengan de cualquiera de las partes interesadas internas o externas como, por ejemplo: los reportes de no conformidades potenciales, reales con el SIG, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos, quejas relacionadas con las operaciones de seguridad deben ser investigadas imparcialmente con la debida consideración de la confidencialidad e integridad de la información.

4.3 METODOLOGIA PARA, PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS. (PQRS)

ETAPA	DESCRIPCIÓN
 <pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Recepcion[1. Recepción PQRS] </pre>	<p>1. Se recibe el PQRS, de las partes interesadas internas, externas (incluido los clientes y otras partes afectadas) de no conformidades potenciales o reales con el sistema de gestión de las operaciones de seguridad, o violaciones de las leyes internacionales, nacionales y locales o de los derechos humanos. Se ha dispuesto el formato de tratamiento de PQRS Z7-04-128 para el recibo de las PQRS, de uso aleatorio y a criterio de quien interpone el recurso así mismo se dispone de medios para recibo de las PQRS así: correo electrónico comercial@azimut.com.co, teléfono celular 3214801032, teléfono fijo 6017433587 ext. 115, sin embargo, los encargados de área, supervisores, coordinadores también podrán recibir PQRS en los números y correos asignados por la empresa, direccionándolas a la persona encargada con copia al correo asignado para recibo de PQRS, para que la persona responsable del proceso remita al encargado de área para dar respuesta oportuna.</p> <p>Para la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA AZIMUT LTDA., o las personas que trabajan en su nombre, no tomarán represalias contra nadie que haya entablado un reclamo o coopere en la investigación de alguno.</p>

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Remitir PQRS, al responsable.</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3. Analizar y Verificar PQRS</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> </div>	<p>Este procedimiento no es solamente para documentar los reclamos; con estos se pueden resolver disputas al identificar las causas raíz, mejorar la rendición de cuentas, evaluar los criterios de eficacia e impulsar una cultura de mejora continua. Una vez se verifique la queja o el reclamo, se deberán implementar rápidamente acciones correctivas y preventivas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Quien recibe el PQRS, deberá reportarla al funcionario que le compete. 3. El responsable analiza y verifica el PQRS, según magnitud del mismo, con los líderes implicados en el mismo. <p>Para la investigación de los reclamos se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cooperación con los mecanismos oficiales de investigación externa. b. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia. c. d. Proteger a los individuos que presentan una queja o un reclamo de buena fe contra la retaliación. e. Identificar las causas raíz. f. Acciones correctivas y preventivas que se ejecuten, incluida la acción disciplinaria en proporción a la infracción. g. Comunicaciones con las autoridades correspondientes. <p>Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos se tratarán inmediatamente por parte de</p>

COMPañÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.		
PROCEDIMIENTO		
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS		
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">4. Registrar PQRS, en matriz</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">5. Planteamiento de correctivos o acciones.</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">6. Ejecución y seguimiento acción propuesta.</div> </div>	<p>COMPañÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA AZIMUT LTDA., la organización y otras autoridades, según sea apropiado.</p> <p>Se Investigará los alegatos rápida e imparcialmente, con debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la ley local dentro del procedimiento.</p> <p>4. De acuerdo a la magnitud del PQRS, se procede a registrarla en forma magnética; este registro, control y cierre estará a cargo del encargado de área que dio gestión a la PQRS y el responsable del procedimiento hará seguimiento al cierre oportuno y registro de las PQRS.</p> <p>El tratamiento y los datos registrados serán manejados con estricta confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas expedidas que modifiquen o complementen.</p> <p>5. Se establece un tratamiento o plan de acción para darle solución al PQRS.</p> <p>6. El plan de acción se ejecuta y se hace seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o mejora a que se haya pactado, a fin de que se verifique su cierre y efectividad.</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos se define si se requiere establecer acciones correctivas, preventivas / de mejora, o disciplinarias, la resolución de la queja o el reclamo incluida las acciones para prevenir su recurrencia, las acciones,</p> <p>Se documentará y se comunicará los resultados.</p>

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA – AZIMUT LTDA.			
PROCEDIMIENTO			
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRS			
CÓDIGO: Z6-2-04	VERSIÓN: 02	FECHA: 06-06-2024	

5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha de emisión	Descripción del cambio
1	06-02-2024	Actualización del documento
2	6/06/2024	Se Actualiza documento en cuanto a redacción y pasos para dar recibo a las PQRS y nombre completo de la empresa.