1. OBJETIVO.

Describir la metodología a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que se reciben de las partes interesadas internas y externas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los procesos y partes interesadas de GENDARMES DE SEGURIDAD LTDA

3. DEFINICIONES.

- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.
- **Partes interesadas:** Cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la compañía.
- **Petición:** Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja:** Observación o crítica proveniente del cliente interno o externo relacionada con el nivel del servicio o producto.
- **Reclamo:** Acción de manifestar la oposición, inconformidad o contradicción frente a algo que se considera injusto o con lo que no se está de acuerdo. Acción o efecto de reclamar (pedir o exigir algo con derecho).
- **Sugerencia:** Planteamiento o propuesta general de una parte interna o externa para mejorar el servicio que presta la compañía.
- **Felicitación:** Gratitud que expresa la empresa, el cliente, los trabajadores o las partes interesadas por el desempeño óptimo de sus actividades o sus trabajadores.

4. RESPONSABLES.

Gerente Regional

- Garantizar el buen funcionamiento de la identificación, control y tratamiento PQRSF.
- Realizar seguimiento al trámite de PQRSF.
- Presentar informes sobre el tratamiento y cierre de PQRSF.
- Realizar formación al personal sobre el tratamiento de PQRSF.

Dir. Nacional de Operaciones

- Garantizar el buen funcionamiento de la identificación, control y tratamiento de PQRSF.
- Realizar seguimiento al trámite de PQRSF.
- Presentar informes sobre el tratamiento y cierre de PQRSF.
- Alimentar la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Realizar formación al personal sobre el tratamiento de PQRSF.

Dir. Gestión humana y SIG

- Realizar identificación, control y tratamiento de felicitaciones.
- Realizar seguimiento al adecuado funcionamiento de este procedimiento.

Todos los trabajadores

- Dar cumplimiento a las acciones relacionadas con las PQRSF

5. NORMAS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001 2015
- Estándar internacional BASC 6.0.2:2022
- Norma internacional BASC v.6:2022
- Guía para contratistas RUC
- Norma internacional ISO 18788:2015
- ISO 45001 de 2018
- Ver matriz de requisitos legales y de otra índole.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación, se describe la metodología para el tratamiento las PQRSF con las especificaciones o requisitos establecidos.

6.1. Identificación de PQRSF

Cualquier parte interesada que detecte una PQRSF comunicará la situación al Gerente Regional, Dir. Operaciones o Dir. de Gestión humana y SIG, el descubrimiento de una PQRSF se podrá realizar en cualquier etapa, inclusive se puede identificar un incumplimiento posterior a la entrega del servicio.

Para la identificación del PQRSF la organización realizará controles a los procesos y puestos. Cualquier incumplimiento relacionado con los requisitos del cliente y en general al Sistema Integrado de Gestión, deberá ser tenido en cuenta. El Gerente Regional, Dir. Operaciones o Dir. Gestión Humana y SIG son los encargados de analizar si efectivamente se trata de una PQRSF, para lo cual comprobará el cumplimiento de los requisitos pactados en el contrato o en la documentación relacionada con los requisitos del servicio, o en los acuerdos realizados con las partes interesadas.

6.1.1. Mecanismos para reportar una PQRSF.

GENDARMES DE SEGURIDAD LTDA., pone a disposición de sus clientes y partes interesadas, los siguientes mecanismos para interponer sus reportes de PQRSF:

6.1.1.1. Correo electrónico: Enviar un correo electrónico donde se expresen los mecanismos de tiempo, modo, lugar, participes y demás puntos relevantes correspondientes PQRSF.

Los correos destinados para recibir los reportes de PQRSF son:

AGENCIA	CORREO
Barranquilla	admon.baq@gendarmes.co felipegonzalez@gendarmes.co pqrs.gsl@gendarmes.co
Bogotá	G.humana@gendarmes.co felipegonzalez@gendarmes.co pqrs.gsl@gendarmes.co
Buenaventura	admon.bue@gendarmes.co felipegonzalez@gendarmes.co

	pqrs.gsl@gendarmes.co
Cartagena	admon.ctg@gendarmes.co felipegonzalez@gendarmes.co pqrs.gsl@gendarmes.co
Generales	felipegonzalez@gendarmes.co pqrs.gsl@gendarmes.co

6.1.1.2. Línea telefónica: Llamando al PBX 7423171 - 7423175 donde expresen los mecanismos de tiempo, modo, lugar, participes y demás puntos relevantes correspondientes a PQRSF.

6.1.1.3. Cartas y comunicados: Las **c**artas o comunicados oficiales referentes a PQRSF se podrán radicar en las en las instalaciones de la oficina expresando los mecanismos de tiempo, modo, lugar, participes y demás puntos relevantes en las siguientes direcciones:

AGENCIA	DIRECCIÓN
Barranquilla	Calle 77 # 65 - 37 - Local 190-191
Bogotá	Carrera 58 # 90 - 60
Buenaventura	Calle 7 # 3ª - 64
Cartagena	Diagonal 21b # 55 - 195 - Oficina A55

6.1.1.4. Reportes: En las visitas a clientes y partes interesadas el área de operaciones, Gestión Humano, SIG, Gerencia regional u otro, podrán identificar las PQRSF.

6.2. OTROS REPORTES

- **Felicitaciones:**

En caso de que se reporte una felicitación general a la compañía, por el servicio prestado, el departamento de Gestión Humana hará extensiva esta felicitación a todos los miembros de la organización y en caso de ser particular para un trabajador o grupo de trabajo se les comunicará a todos los miembros de la organización y se verificara la posibilidad de darle algún tipo de recompensa remunerada o no remunerada.

- **Incumplimiento a los Derechos Humanos, discriminación e igualdad laboral:**

En caso de reportarse alguna de estas situaciones se procederá a comunicar al Comité de Convivencia Laboral (CCL), para que realice el seguimiento, control y cierre de las acciones reportadas.

6.3. CONTROL DE UNA PQRSF.

6.3.1. Si el análisis de la situación permite concluir que el servicio brindado es adecuado y conforme a lo pactado con el usuario, cliente o parte interesada, El Gerente Regional, Dir. Nacional Operaciones o Dir. Gestión Humana y SIG, comunicará la decisión tomada de forma verbal, por correo electrónico o con un oficio a la persona que detectó el inconveniente.

6.3.2. Si el análisis de la situación permite concluir que el servicio brindado no es adecuado y conforme a lo pactado con el usuario, cliente o parte interesada, El Gerente Regional, Dir. Operaciones o Dir. Gestión Humana y SIG, comunicará la decisión tomada de forma verbal, por correo o con un oficio a la persona que detectó el inconveniente y procederá de forma inmediata a realizar control, seguimiento y cierre de la desviación reportada. Así mismo dependiendo la PQRSF recibida se emite el plan de acción FR-HSEQ-56 al cliente con las acciones para mitigar y cerrar el hallazgo.

El Gerente Regional, Dir. Operaciones o Dir. Gestión Humana y SIG o cualquiera otra persona que esté relacionada con una PQRSF detectado es responsable de brindar la solución, para lo cual involucrará las dependencias o el personal que considere necesario para realizar las actividades encaminadas a eliminar la no conformidad detectada.

Debido a la gravedad, frecuencia e impacto sobre la calidad en el servicio prestado o al sobrecosto a la organización el Gerente Regional, Dir. Operaciones o Dir. Gestión Humana y SIG, decidirán si es necesario solicitar una acción correctiva o de mejora, para lo cual es necesario aplicar la metodología definida en el Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora PR-HSEQ-06.

Toda la información relacionada con una PQRSF deberá ser documentada y anexada al Control del servicio estos documentos podrán ser videos, fotografías, registros, productos u otros.

6.4. CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO

- Servir de herramienta para la elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora frente a la satisfacción del cliente. Para finalmente, realizar una toma de decisiones estratégicas u operativas.
- Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos.
- Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
- Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de **GENDARMES DE SEGURIDAD LTDA.**
- Contribuir al logro de los objetivos Empresariales.

6.5. PLAZOS DE RESPUESTAS

Se evaluará que el tiempo de respuesta no supere lo establecido, 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, parte interesada o solicitante a través de comunicación verbal, escrita o por correo electrónico.

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	RESPONDE
Petición	24 horas después de la atención se designa al proceso	De acuerdo con la complejidad del caso y lo pactado	Proceso a quien va dirigida la solicitud.
Queja			
Reclamo			

Sugerencia Felicitación	encargado cuando ingresa por el correo pqrs. gsl@gendarmes.co	contractualmente	

6.6. CATEGORÍA DE LAS SOLICITUDES.

TIPO DE SOLICITUD	CATEGORÍA
Petición	Solicitud de capacitación por parte del cliente o algún proceso. Cambio o traslado de personal. Modificación o ajuste a un documento del SIG. Solicitud de apoyo económico a un empleado. Solicitud de permisos. Solicitud apoyo especial al cliente, relacionado con el servicio. Otros.
Quejas	Inconformidad reportada por el cliente con la prestación del servicio (relacionado con el personal de vigilancia, supervisor, coordinador o director). Inconformidad identificada por el cliente con los elementos y/o equipos que postularon para la prestación del servicio. Inconformidad con la atención del cliente. Fallas identificadas por el cliente en los protocolos de seguridad y control de acceso. Fallas de comunicación identificadas y reportadas por el cliente. Inconformidad reportada por el cliente con el entrenamiento y reacción del dispositivo de seguridad frente a la prestación del servicio. Incumplimiento de un proceso interno de la compañía identificado por el cliente interno y/o externo. Ausencias del personal reportados por el cliente Reporte de no conformidades potenciales, reales con el SIG frente a los procesos de auditorías, cliente interno o externo. Violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos. Otro.
Reclamo	Daño en bien por parte del personal de seguridad durante el servicio. Hurto presentado durante el servicio. Incumplimiento contractual por parte de la empresa frente al contrato. Perdida de bienes o elementos durante la prestación del servicio.

	Otro.
Sugerencias	Cualquier sugerencia que provenga de las partes interesadas internas o externas
Felicitación	Cualquier felicitación que expresa la empresa, el cliente, los trabajadores o las partes interesadas por el desempeño óptimo de sus actividades o trabajadores.

PLAZOS DE RESPUESTA

La organización establece los siguientes tiempos máximos de atención y respuesta para las PQRSF:

- Peticiones: 5 días hábiles
- Quejas: 5 días hábiles
- Reclamos: 10 días hábiles
- Sugerencias: 10 días hábiles
- Felicitaciones: 3 días hábiles

En caso de requerirse un tiempo mayor por la complejidad del caso, se informará oportunamente al solicitante indicando el nuevo plazo de respuesta.

2. CLASIFICACIÓN POR CRITICIDAD
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Las PQRSF serán clasificadas según su nivel de impacto:

- Alta: Afecta la seguridad, aspectos legales, derechos humanos o continuidad del servicio.
- Media: Afecta la calidad del servicio sin generar riesgos críticos.
- Baja: Corresponde a sugerencias, mejoras o situaciones de bajo impacto.

Esta clasificación permitirá priorizar la atención y definir acciones oportunas.

3. CANAL DE LÍNEA ÉTICA
LÍNEA ÉTICA Y CANAL DE DENUNCIAS
La organización dispone de canales confidenciales para la recepción de denuncias relacionadas con:

- Corrupción
- Soborno
- Fraude
- Conductas indebidas
- Violaciones a los derechos humanos

Se garantiza:

- Confidencialidad de la información
- Protección contra represalias
- Posibilidad de realizar denuncias anónimas

Estas denuncias serán gestionadas de acuerdo con el Código de Ética y Conducta de la organización.

4. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DEL PROCESO PQRSF

La organización realizará seguimiento mediante los siguientes indicadores:

- Porcentaje de PQRSF respondidas dentro del tiempo establecido
- Tiempo promedio de respuesta
- Nivel de satisfacción del cliente
- Número de PQRSF recurrentes

Los resultados serán analizados para la toma de decisiones y mejora continua.

5. CIERRE DE PQRSF

CIERRE DE LAS PQRSF

El cierre de una PQRSF deberá incluir:

- Verificación del cumplimiento de las acciones implementadas
- Registro en la matriz correspondiente
- Validación con el cliente o parte interesada
- Evaluación de la eficacia de la solución

Solo se considerará cerrada una PQRSF cuando se haya garantizado la solución y su respectivo registro.

6. CONTROL DE REINCIDENCIAS

TRATAMIENTO DE REINCIDENCIAS

Cuando se identifiquen PQRSF repetitivas o recurrentes, se deberá:

- Realizar análisis de causa raíz
- Implementar acciones correctivas obligatorias
- Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones

7. PROTECCIÓN DE DATOS

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información recolectada será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012, garantizando:

- Confidencialidad
- Uso adecuado de la información
- Protección de datos personales

8. RELACIÓN CON ÉTICA Y DISCIPLINA

RELACIÓN CON EL CÓDIGO DE ÉTICA

Las PQRSF que involucren:

- Conductas indebidas
- Incumplimiento de normas
- Actos de corrupción

Serán gestionadas conforme al Código de Ética y Conducta y podrán dar lugar a procesos disciplinarios.

9. DIVULGACIÓN

DIVULGACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento será:

- Socializado a todos los trabajadores
- Incluido en procesos de inducción y reinducción
- Divulgado a través de medios internos

Se deberá dejar evidencia de su comunicación y comprensión.

6.6.1. Consideraciones

Cualquier líder de proceso o funcionario de la empresa, que detecte una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que esté relacionado con la prestación del servicio deberán reportarlo al área encargada.

Los reclamos o quejas emitidas por el cliente deberán darles trámite de inmediato conforme a la magnitud de estas, las cuales serán comunicadas por el director de operaciones; a la Gerencia para que aporten o aprueben la solución de estas.

Las PQRSF 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, quejas relacionadas con las operaciones de seguridad deben ser investigadas imparcialmente con la debida consideración de la confidencialidad e integridad de la información, las felicitaciones estarán a cargo del departamento de Gestión Humana.

6.7 DESCRIPCIÓN PARA, PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. (PQRSF)

ETAPA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Inicio			
Recepción PQRSF	Se recibe el PQRSF, de las partes interesadas internas, externas (incluido los clientes y otras partes afectadas) de no conformidades potenciales o reales con el sistema integrado de gestión de las operaciones de seguridad, o violaciones de las leyes internacionales, nacionales y locales o de los derechos humanos.	Documento de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.	Cualquier líder de proceso
2. Remitir PQRS, al responsable.	**GENDARMES DE SEGURIDAD LTDA**., o las personas que trabajan en su nombre, no tomarán represalias contra nadie que haya entablado un	N.A	Líderes de procesos

ETAPA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
	reclamo o coopere en la investigación de alguno.		
3. Analizar y Verificar PQRS	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 PQRSF, se deberán implementar rápidamente acciones correctivas y preventivas.	Documento servicios no conformes, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones	Dir. Nació al de Operaciones, Gerencia, directora de Gestión humana y SIG
4. Registrar PQRS, en matriz	Si las PQRSF son del área operativa será tratadas a través de la matriz de novedades operativas. Si las PQRSF son de tipo administrativo o de otros indoles de deben tratar a través de la matriz de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora. Nota: las quejas que se presentadas al CCL no recibirán el tratamiento expuesto en este procedimiento Si la PQRSF es recibida de una persona anónima se remite copia al líder del proceso correspondiente, para que ingrese la novedad en el consolidado.	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora Plan de acción	Dir. Nacional de Operaciones, Gerencia, directora de Gestión humana y SIG
5. Planteamiento de correctivos o acciones.	Quien recibe el PQRSF, deberá reportarla al funcionario que le competa. El responsable analiza y verifica el PQRS, según magnitud de este, con los líderes implicados en el mismo. Para la investigación de los reclamos se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:		

ETAPA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
6. Ejecución y seguimiento acción propuesta. Fin	Cooperación 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 o un reclamo de buena fe contra la retaliación. Identificar las causas raíz. Plan de acción que se ejecuta, incluida la acción disciplinaria en proporción a la infracción. Comunicaciones con las autoridades correspondientes. Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos se tratarán inmediatamente por parte de la compañía y otras autoridades, según sea apropiado. Se Investigará de manera rápida e imparcialmente, con debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la ley local dentro del procedimiento. 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. Se establece un tratamiento o plan de acción para darle solución al PQRS. El plan de acción se ejecuta y se hace seguimiento en la matriz de acciones correctivas, preventivas según sea el caso, a fin de que se verifique su cierre y efectividad. De acuerdo con los resultados		

ETAPA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
	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, Se documentará y se comunicará los resultados.		

7. ANEXOS Y/O INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- FR-HSEQ-07 Matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- FR-HSEQ-56 Plan de acción
- FR-GH-01 Acta de reuniones
- FR-GO-09 Informe operativo de novedades a los clientes
- Correo pqrs.gsl@gendarmes.co

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Del Cambio	Revisado Por	Aprobado Por
1	27/07/2022	Creación de documento	Director de Gestión humana y SIG	Gerente general
2	20/05/2024	Actualización del procedimiento para alinearlo con el procedimiento de acciones correctivas (PR-HSEQ-06) y división del documento con el procedimiento PQRS (PR-GSC-01)	Director de Gestión humana y SIG	Gerente general