

	SEGURIDAD MONSERRATE LTDA	CÓDIGO: SML-DOP-PR-013
	PROCEDIMIENTO Versión: 1	Fecha: 28/04/2026
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Páginas: 6

1. OBJETIVO

Definir el proceso integral para la atención a las partes interesadas, incorporando las políticas, procedimientos y controles establecidos para garantizar una gestión adecuada de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios para proporcionar información pertinente, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y aplicar las acciones correctivas correspondientes

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de **SEGURIDAD MONSERRATE 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 18788:2015 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. DEFINICIONES

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 o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una Organización

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.

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.

	SEGURIDAD MONSERRATE LTDA	CÓDIGO: SML-DOP-PR-013
	PROCEDIMIENTO Versión: 1	Fecha: 28/04/2026
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Páginas: 6

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.

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

4. GENERALIDADES

El responsable para el seguimiento y control de las PQRS, delaciones de las partes interesadas será el área comercial, además, será el responsable de seguimiento y cierre y confidencialidad de la información.

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

- La Dirección de Operaciones, para la atención de las PQRS presentados por el Cliente.
- La Dirección de Talento Humano, para la atención de las PQRS por parte de los Colaboradores.
- Desde el proceso del Sistema integrado de Gestión coordinara la atención de las PQRS de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo.
- El procedimiento está publicado en la página web de la organización

Las PQRS 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.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

5.1. Recibir, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

SEGURIDAD MONSERRATE LDTA., ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes:

	SEGURIDAD MONSERRATE LTDA	CÓDIGO: SML-DOP-PR-013
	PROCEDIMIENTO Versión: 1	Fecha: 28/04/2026
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Páginas: 6

- **Recepción Física:** Las PQRS, pueden ser recibidas por correspondencia en la sede administrativa ubicada en la Calle 108 #51-89, Bogotá.
- **Recepción Digital:** Las PQRS, pueden ser recibidas por medio de los correos electrónicos corporativos del área a la que aplica la queja.

La dirección de Operaciones recibe las PQRS por parte del cliente (novedades, peticiones o quejas); las cuales son redireccionadas de acuerdo con el tema de las mismas al Área correspondiente para que en compañía del director de operaciones se tomen las acciones correspondientes.

5.2. Línea de delación definida

El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo josorio@seguridadmonserrate.com.co para que garantice la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, por medio de este correo. Se manejará prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

5.3. Etapas jerárquicas.

Algunas PQRS o delaciones se atienden basados en diferentes niveles y escalas, horizontales y verticales, así como en jerarquías de atención y repuesta.

En los casos en que la PQRS 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 PQRS, remitirá la información a la Dirección de operaciones para su debida solución

Si la PQRS o delaciones es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizará comités entre Operaciones, SIG, Talento Humano, del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, 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 PQRS, así mismo llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento.

Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que hace alusión la PQRS, el responsables del proceso emitirá su PQRS e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimientos y disciplinario correspondiente y/o al marco legal de su competencia Para cada tratamiento de PQRS se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRS, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

	SEGURIDAD MONSERRATE LTDA	CÓDIGO: SML-DOP-PR-013
	PROCEDIMIENTO Versión: 1	Fecha: 28/04/2026
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Páginas: 6

5.4. Registro de las quejas y reclamos

Cualquier colaborador de la empresa puede recibir una queja o reclamo, ya sea en forma verbal o escrita, personal o telefónicamente.

5.5. Recepción de la queja

El colaborador que recepciona la queja, tiene en cuenta que si esta es verbal (personal o telefónica) se atiende con amabilidad y se recolecta toda la información posible, haciendo saber a quién emite la queja, que se dará curso y pronta respuesta. Si esta es por escrito se lee con atención.

El colaborador que recepciona la queja consigna todos los datos posibles en el formato SML-FR-057 'Recepción Quejas o Reclamos'. Si esta es por escrito adjunta comunicación al formato en mención. Esta queja se entrega a la Dirección Comercial, quien la entregará al Área correspondiente.

5.6. Radicación de la queja

La Dirección Comercial radica la queja o reclamo recibida; y realiza contacto con el colaborador que la entrega, si requiere de mayor información.

5.7. Clasificación de la queja

La Dirección Comercial, clasifica la queja de acuerdo al Departamento que se vea afectado con la misma.

5.8. Análisis de PQRS.

Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.

5.9. Tramite de la queja

La Dirección Comercial tramita ante el Director de Departamento correspondiente la queja o reclamo que afecta el desarrollo de sus actividades, dejando fotocopia de la queja o reclamo archivada en la Oficina Comercial como soporte de la misma.

5.10. Ejecución de actividades

La Dirección de Departamento, realiza las actividades necesarias encaminadas a dar solución equitativa y lógica a la queja o reclamo que se ha presentado.

5.11. Determinación de la queja

La persona responsable de la Dirección de Departamento, encargada de emitir una solución a la queja o reclamo que afecta su Departamento, determina si para la solución de la misma necesita el soporte o apoyo por parte de la Dirección Comercial. Además, este paso aplica, si los plazos dados por la Dirección Comercial son vencidos, escalando el problema y remitiéndolo a la siguiente Área con competencia para solucionar la Queja o Reclamo

	SEGURIDAD MONSERRATE LTDA	CÓDIGO: SML-DOP-PR-013
	PROCEDIMIENTO Versión: 1	Fecha: 28/04/2026
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Páginas: 6

5.12. Contacto con las demás áreas implicadas

La persona responsable de la Dirección Comercial determina que apoyo por parte otro Departamento es necesaria para proyectar la solución de la queja o reclamo, toma contacto con la Dirección de dicho Departamento y conjuntamente proyectan la solución de la queja o reclamo.

5.13. Respuesta formal de la queja

La Dirección del Departamento que se vio afectada por la queja o reclamo, mediante comunicado escrito dirigido a la entidad o persona quien inicialmente presento la inquietud, da respuesta clara y efectiva de esta.

5.14. Informar respuesta

La Dirección del Departamento afectado por la queja, informa a la Dirección Comercial la respuesta dada a la queja o reclamo en mención, mediante fotocopia del recibido de la solución por parte de la entidad o persona afectada

5.15. Seguimiento

La Dirección Comercial realiza seguimiento a la entidad o persona que presentó la queja o reclamo, para determinar la conformidad de la solución planteada e inquietudes a cerca de esta. Solicitará la firma del cliente en el formato a través de las visitas mensuales o bimensuales que se le realicen y realizará el respectivo seguimiento por medio del formato SML-DOP-FR-018 Control interno de PQRS.

5.16. Conformidad de la respuesta

La Dirección Comercial, determina con base en el seguimiento realizado, si la solución a su queja o reclamo fue conforme, de ser afirmativa la respuesta se continúa con el Procedimiento, de lo contrario se envía el procedimiento a el paso número 2.

SEGURIDAD MONSERRATE 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. Para este caso se cuenta con las siguientes condiciones:

El conducto regular establecido pretende dar una pronta respuesta a cualquier PQRS.

Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de **SEGURIDAD MONSERRATE LTDA**.

	SEGURIDAD MONSERRATE LTDA	CÓDIGO: SML-DOP-PR-013
	PROCEDIMIENTO Versión: 1	Fecha: 28/04/2026
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Páginas: 6

6. RESPONSABLES.

Es responsabilidad de todo el personal que reciba alguna petición, queja o reclamo, comunicarla de inmediato a la Dirección de operaciones y la Dirección de Talento Humano.

- Las Direcciones de los Procesos son las responsables de realizar el análisis y trámite de las PQRS
- El director de Operaciones y la dirección de Talento Humano son los responsables de verificar el trámite de la queja o reclamo.
- La Dirección respectiva implicada en la queja o reclamo, es la responsable de aplicar los correctivos necesarios.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA	MODIFICACIÓN
1	28/04/2026	Creación del documento