

1. OBJETIVO

Establecer el sistema de recepción para la recepción, atención y respuesta de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), como parte del compromiso y calidad institucional, que permita tanto al cliente interno como externo, expresar sus comentarios, con el fin de mejorar la prestación de servicios al usuario y garantizando el correcto tratamiento y tiempo de respuesta a las partes interesadas.

Establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad hombres de protección con arma o sin arma, manejador canino, supervisión del servicio, medios tecnológicos, seguridad logística, poligrafía e investigación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a la sociedad Andiseg Ltda., sea de cliente interno o externo, por medio del formato establecido para ello, y finaliza hasta que se tomen las acciones requeridas por el responsable de cada área u oficina.

3. DEFINICIONES:

- **Peticiones:** Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, o grupo de organizaciones, asociación (es), para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **Queja:** Expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud o servicio prestado por parte del área o colaborador de la empresa.
- **Reclamo:** Expresión verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.
- **Sugerencia:** Manifestación de un tercero para mejorar el servicio de la organización y/o la atención al cliente.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito preestablecido.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Felicitación o elogio:** Manifestación de agrado o satisfacción por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.
- **Servicio:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el Cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del Cliente.
- **Servicio No Conforme:** El no cumplimiento de un requisito especificado con el cliente, Resultado de un proceso que no cumple las especificaciones, pero que no evidencia el cliente o se presenta antes de una queja del cliente.
- **Solicitud de cliente:**
- **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4. RESPONSABLE

El responsable del direccionamiento y aplicación de este procedimiento es cada una de las áreas por las que se maneje la plataforma Andicity.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

5.1. Recepción

Cualquier funcionario que tenga conocimiento de una queja, reclamo o solicitud, debe recibirla, sin omitir ninguna información, así el trámite no le corresponda directamente.

Por medio de la plataforma Andicity se debe dejar el registro y direccionar al área encargada de dar la solución.

5.2. Registro y reporte a servicio al cliente.

El funcionario que recibe la queja, reclamo, petición, solicitud, debe reportarla de forma inmediata por la plataforma Andicity que remitirá un correo informativo al correo electrónico el director de servicio al cliente y asistente operaciones, quienes tomaran las decisiones para de la gestión correspondiente

5.3. Definición y reporte al área responsable.

El área encargada de dar trámite a la petición, queja, reclamo, solicitud o servicio no conforme se dará directamente por medio de la plataforma y se enlazará vía correo electrónico del funcionario designado.

5.4. Entrega de información

El encargado de la gestión debe registrar (informar, citar formato dispuesto para ello o diligenciar en la plataforma Andicity), la descripción de la queja, el análisis de la causa y las actividades a realizar para la solución de la queja, reclamo o requerimiento, y entregar la información pertinente a servicio al cliente.

5.5. Informe al cliente y respuesta.

El área de servicio al cliente, informa al Cliente u otra parte interesada, en un tiempo no mayor a tres (3) días, sobre la recepción de la queja y el trámite que se dará para brindar la respuesta al requerimiento; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a los días hábiles estipulados, que podrán prorrogarse de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario.

5.6. Seguimiento y verificación a las acciones establecidas

Se realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas por el responsable de su gestión y verifica que las mismas han respondido y/o solucionado las inquietudes planteadas por el cliente u otra parte interesada. El director de servicio al cliente realizara seguimiento por medio de la plataforma a los cierres de todas PQRS que se realizaron en el sistema

5.7. Cierre de la queja, reclamo o solicitud

Se efectúa el seguimiento respectivo a la queja, reclamo o requerimiento y da cierre a la misma.

5.8. Archivo

Las PQRS, formatos y soportes de las quejas, reclamos o solicitudes serán digitalizados y almacenados de forma digital.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir las PQRS de clientes externos.	Las PQRS que presenten nuestros clientes externos pueden ser recibidas por cualquier colaborador de la organización el cual deberá remitirlo al área encargada por medio de la plataforma Andicity.	Quien recibe la queja y SAC	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
2	Documentar la Queja, reclamo	La información contenida en este documento, será cargada por el área que haga la recepción, para el control de tiempos de resolución y medición en indicadores estará el encargado de monitorear la plataforma.	Áreas	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
3	Acciones	Toda queja y reclamo debe ser tratada con la acción que le corresponda, según el procedimiento interno de acciones correctivas, preventivas y de mejora lo cual incluye: análisis de causas (con método de los 3 por qué), plan de acción y registro para eliminar la causa raíz, y seguimiento a la eficacia de las acciones (eliminación de la causa). Estas acciones pueden incluir las acciones disciplinarias que acarreen la infracción (de acuerdo al procedimiento interno establecido), notificación a las autoridades correspondientes, entre otras.	Área responsable del cierre /SIG	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
4	Respuesta al Cliente Externo	Con base en el análisis de la situación se procede a comunicar por escrito, e-mail o visita lo dispuesto por gerencia y/o responsable de la Queja y/o Reclamo. Se dará respuesta al cliente de acuerdo a los tiempos establecidos en la tabla de resolución.	Área responsable del cierre /SAC	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
5	Cierre planes de acción PQRS	Se realizara el seguimiento de las Quejas y/o Reclamos según los planes de acción del área encargada del PQRS para verificar el cumplimiento y da el respectivo cierre.	SAC	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
6	Seguimiento a la satisfacción del cliente	Una vez cerrado el caso se realizará confirmación con el cliente externo para conocer la satisfacción del mismo.	Todas las áreas	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02



**COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, RESPUESTA PQRS Y
SERVICIO NO CONFORME**

CÓDIGO: GO-P-17

VERSIÓN: 7

FECHA: 30/12/2021

5. CONSIDERACIONES

5.1 PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE PRESENTAN UNA QUEJA O RECLAMO

- Protección contra represalias

Las personas que trabajan en nombre de ANDISEG no tomarán represalias contra nadie que haya presentado una queja o reclamo de buena fe o coopere en la investigación de una.

- Confidencialidad y privacidad

Los datos personales de quien presente la queja o reclamo, serán manejados bajo estrictas políticas de seguridad y confidencialidad, esta información solo se compartirá cuando se cuente con la autorización o cuando la ley lo requiera.

Clasificación de PQRS y tiempos de cumplimiento para cierre:

AREA RESPONSABLE DE CIERRE		DESCRIPCIÓN	Días
DEPARTAMENTO COMERCIAL	COMERCIAL	Legalización Contrato	5 días
		Otro sí para entrega al cliente	5 días
		Expedición pólizas	2 días
		Definición de Tarifas	2 días
		Oferta Comercial	2 días
		Visita Comercial	2 días
		Atención a requerimientos	Inmediato
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	OPERACIONES	Siniestro informe preliminar	3 días
		Siniestro informe final	15 días
		Protocolos y Consignas	3 días
		Cambio de personal	5 días
		Reinducción Procedimientos y Consignas	3 días
		Descargos	2 días
	INNOVACIÓN Y CONTROL	Solicitud de armamento	2 días
		Visita tecnica	2 días
		Entrega de puntos de marcación	5 días
		Capacitación Citytroops	3 días
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA	SELECCIÓN	Entrega de personal puesto fijo Bogota	5 días
		Entrega de personal puesto fijo perimetral	8 días
		Entrega de información del personal activo	3 días
		Otro sí contrato de trabajo	8 días
		Sanciones a acciones disciplinarias	5 días
	NOMINA	Resolución de novedades en nómina	2 días
		Entrega desprendibles de pago	4 primeros días del mes
		Certificaciones laborales/ ingresos y retenciones	2 días
		Resolución de solicitudes de préstamos	8 días
		Pago de liquidaciones	10 al 15 de cada mes
		Pago de vacaciones	10 días
		Pagos parafiscales	Inmediato
	ACREDITACIONES	entrega de carnet Superintendencia /Andiseg /	Inmediato
		Validación de actualización de cursos	1 día
	SEGURIDAD SOCIAL	Incapacidades	10 primeros días del mes
		afiliación ARL	1 día
	CONTRATACIÓN	Tramite de afiliación	Inmediato
		Contratos de personal	Inmediato
	CAPACITACION	Capacitaciones	8 días
		Renovación de cursos	1 Día
SISTEMAS DE GESTIÓN	SIG	Personal sin exámenes médico / y psicofisicos	2 días
		Documentos legales compañía	1 día
		Matriz de riesgos	8 días
		Informes de inspecciones	8 días
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	ADMINISTRATIVO Y COMPRAS	Cambios de dotación	3 días
		Solicitudes, reposición o cambio de equipos de comunicación	6 días
		Solicitudes de armamento No letal	6 días
		Compras Elementode intendencia	3 días
		Compras Elementos de Activos	6 días
		Compras tecnologia Importación	15 días
		Compras tecnologia Nacional	5 días
	FACTURACIÓN	Cambio de factura	3 días
		Entrega facturas proveedores	4 días
	FINANCIERO	Pagos proveedores	según pacto comercial



**COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, RESPUESTA PQRS Y
SERVICIO NO CONFORME**

CÓDIGO: GO-P-17


VERSIÓN: 7

FECHA: 30/12/2021

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA	<u>TECNOLOGIA</u>	Atención Servicios correctivos	2 días
		Oferta Comercial	2 días
		Oferta Comercial para Proyecto	5 días
		Entrega de planos	8 días
		Visitas técnicas	2 días
		Atención a requerimientos	inmediato
		Cumplimiento entrega de informes al cliente	2 días
DEPARTAMENTO DE POLIGRAFÍA	<u>INVESTIGACIÓN Y POLIGRAFÍA</u>	Programación de pruebas de poligrafía	2 días
		Cumplimiento en la entrega de informes	1 día
		Cumplimientos a visitas domiciliarias	2 días
		Atención a requerimientos	inmediato
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	<u>SEGURIDAD LOGÍSTICA</u>	Cumplimiento cotización	1 día
		Fallas en Dispositivos de seguridad electronica Urbano	inmediato
		Fallas en Dispositivos de seguridad electronica Nacional	1 día
		Cumplimiento reportes al cliente	inmediato
		Plan de acción por incumplimiento en posicionamiento Escolta	2 días
		Protocolos - Consignas	3 días
		Facturación	1 día
		Siniestro informe preliminar	1 día
		Siniestros informe investigacion final	8 días

JURIDICA	<u>JURIDICA</u>	Respuesta Derechos de peticion	15 dias
		Respuestas Accion de tutela	Termino definido por el Juzgado
		Respuestas requerimientos entidades administrativas (Ministerio del Trabajo/Supervigilancia)	Termino definido por la entidad
		Respuestas requerimientos judiciales, entidades gubernamentales, entes de control y entidades privadas	3 dias
		Elaboracion de contratos por prestacion de servicios (operaciones)	5 dias
		Asesoría y conceptos jurídicos	Inmediato
		Soportes y actuaciones legales	De acuerdo a la etapa procesal (termino definido por el Juzgado)
		Terminaciones de contrato	Inmediato
		Proceso disciplinario	30 dias
		Tramite abandonos	15 dias
		Tramite pago de prestaciones fallecidos	2 meses
		Otro si	Inmediato
		Aceptaciones de renuncia	8 días
		Actos criminales, Violaciones de los derechos humanos, Peligro inminente para las personas o acciones que amenacen la vida humana deben tener un tratamiento inmediato	Inmediato

PROCEDIMIENTO NO CONFORMES

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS GENERADOS Y/O UTILIZADOS
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1. IDENTIFICAR EL SERVICIO NO CONFORME] B1 --> B2[2. REGISTRAR EL SERVICIO NO CONFORME PARA TOMAR UNA ACCIÓN.] B2 --> B3[3. TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME] B3 --> B4[4. TOMAR ACCIÓN PARA CERRAR EL SERVICIO NO CONFORME] B4 --> FIN{{1}} </pre>	<p>Operaciones: Supervisor, gestor de contrato, radioperador. Líder de proceso.</p> <p>Seguridad logística: Controlador de tráfico, Coordinador Inhouse, coordinadores operativos. Líder de proceso</p> <p>Poligrafía y estudios de seguridad: Ejecutivas de cuenta, Líder de proceso.</p> <p>Tecnología: Técnicos MT, ingeniero de proyectos, Coordinador de diseño Coordinador técnico, Líder de proceso.</p> <p>Áreas de apoyo de la operación: Compras, Gestión Humana, SIG y /o demás áreas que intervengan en el cierre de servicios no conformes.</p>	<p>Se detecta el servicio NO CONFORME la unidad de negocio Se detecta la salida no conforme a través de diferentes medios: Libro minuta, reporte de novedades, revisiones de proceso, órdenes de compra, revisión de propuestas comerciales, entre otros.</p> <p>Se evidencian incumplimiento del requisito en la prestación del servicio.</p> <p>De acuerdo al servicio no conforme identificado se toma la acción para garantizar que el servicio continúe en óptimas condiciones. Esta acción se documenta en la plataforma Andicity, la plataforma direccionara esta información el correo de servicio al cliente y se re direccionara al responsable del cierre de cada servicio no conforme.</p> <p>El tratamiento del no conforme será realizado por el área responsable de estabilizar el servicio según corresponda en el formato de registro de queja reclamo y servicio no conforme.</p> <p>Se debe aportar las evidencias correspondientes.</p>	<p>ANDICITY</p>



**COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, RESPUESTA PQRS Y
SERVICIO NO CONFORME**

CÓDIGO: GO-P-17

VERSIÓN: 7

FECHA: 30/12/2021

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
06	01/06/2021	Revisión general del procedimiento
07	30/12/2021	Actualización código del documento