




PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS
GO-PD-03

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
19/06/2019	01	Primera versión del Procedimiento
28/09/2021	02	Metodología, correos de reportes y responsables

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sergio Andrés Sandoval	Alejandra Torres	Ángela Biviana Peláez Gutiérrez
Coordinador Gestión Integral	Director de Operaciones	Gerente

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 2 DE 8

1. OBJETIVO

Definir el proceso general para la atención a las partes interesadas, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la atención a las partes interesadas de DEAS LTDA., y el trámite de las quejas que se presenten, incluyendo violaciones a requisitos legales y o reglamentarios, o los derechos humanos.

3. DEFINICIONES

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: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por una parte interesada, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de la Empresa.

Reclamo: Es una exigencia presentada por una parte interesada ante la ausencia, irregularidad, incumplimiento o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de la Empresa.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Empresa.


Cliente: Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por DEAS LTDA., amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

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.

Siniestro: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.


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


	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 3 DE 8

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones	<p>La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:</p> <p>Buzones físicos: Se dispone del FORMATO DE REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GO-RG-04 en los buzones de sugerencias ubicados en la oficina calle 127ª #53ª -45 oficina 1004 torre 2, con el fin de ser diligenciado por el usuario.</p> <p>Coordinadores de contrato: Las PQRS, pueden ser recibidas por el Coordinador de Contrato, mediante un comunicado formal, Igualmente mediante el registros de visitas de ALTUM FORMS</p> <p>Si un receptor recibe una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación de manera Presencial, por Teléfono o por Correo Electrónico, la deberá reportar en el Buzón Físico</p> <p>Buzón digital: Se dispone del correo deas@deas.com.co, pqrs.delator@deas.com.co el cual puede ser accedido a través de la página web de la Empresa por los visitantes de la página. El usuario diligencia los campos correspondientes y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se envía automáticamente un correo al Responsable de este proceso</p> <p>En caso de no disponer de acceso a internet, diligenciará el formato GO-RG-04 registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y lo depositará en la respectiva urna.</p> <p>Cada ocho (8) días, la analista de operaciones retirará de los buzones el Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-RG-04 y deposita la información encontrada en el consolidado Base de datos PQRSF GO-RG-05 para su respectivo seguimiento.</p> <p>Cuando se reciba las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones por el buzón digital, el analista de operaciones los relaciona en la Base de datos PQRSF GO-RG-05</p>	<p>Analista de Operaciones</p> <p>Líderes de proceso.</p>	<p>Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-RG-04</p> <p>e-mail</p>

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 4 DE 8


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2.Etapas jerárquicas	<p>Algunas PQRS se atienden basados en diferentes niveles y escalas, horizontales y verticales, así como en jerarquías de atención y repuesta.</p> <p>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</p> <p>Si la PQRS es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizara comités entre Operaciones, SIG, Gestión Humana, Gerencia 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.</p> <p>Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que es alusión la PQRS, el responsables del proceso emitirá su PQRS e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimiento y disciplinario correspondiente y /o al marco legal de su competencia</p> <p>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.</p>	<p>Analista de Operaciones</p> <p>Líderes de proceso.</p> <p>Coordinador HSEQ</p> <p>Gerencia General</p>	Base de datos PQRSF GO-RG-05
3.Registro del PQRSF.	<p>Se registra la queja en la base de datos PQRSF GO-RG-05, donde se tienen los datos principales (resumen y causa de la queja, fechas de: recibo, respuesta, resultado del seguimiento).</p> <p>En caso de que se reciba la queja, reclamo o petición de forma verbal se registra en el formato Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-RG-04, (número, fecha, tipo, resumen de la PQRS, cliente o parte interesadas que la presentan)</p>	Analista de Operaciones	Base de datos PQRSF GO-RG-05

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 5 DE 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4. Análisis de PQRSF.	<p>Se analiza la queja para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.</p> <p>Cuando la queja o el requerimiento implican las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir.</p> <p>Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son distribuidos a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido (Ver tabla MANEJO DE PQRS) de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente. Igualmente, se les envían las felicitaciones.</p> <p>Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>	<p>Analista de Operaciones</p> <p>Gerencia General.</p>	<p>Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-RG-04</p> <p>Base de datos PQRSF GO-RG-05</p>
5. Investigación.	<p>Según el análisis de la queja se determina si se requiere investigación, la cual consiste en: inspección ocular en el lugar de los hechos, recopilación de informes escritos y verbales, prevención de intimidación, protección a los individuos que presenten las PQRS, a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de otros documentos (facturas, inventarios, otros).</p> <p>Establecer las etapas jerárquicas según la queja presentada.</p> <p>Nota 1: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p> <p>Nota 2: Cuando se presenten PQRS donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar 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 de buena fe contra la retaliación</p>	<p>Director de Operaciones</p> <p>Analista de Operaciones</p> <p>Gerencia General.</p> <p>Coordinadores de contrato</p> <p>Coordinador Gestión Integral HSEQ</p> <p>Analista de riesgos</p>	SIN

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 6 DE 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6. Definición de respuesta al cliente.	De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, etapas jerárquicas, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.	Director de Operaciones Analista de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Gestión Integral HSEQ	Base de datos PQRSF GO-RG-05
7. Envío respuesta al cliente	<p>Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente al cliente dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja.</p> <p>Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>	Director de Operaciones Analista de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Gestión Integral HSEQ	SIN
8. Seguimiento a la respuesta presentada al cliente.	Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.	Director de Operaciones Analista de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Gestión Integral HSEQ	SIN
9. Seguimiento y Registro de la información en la base de datos.	Se registra toda la información relativa a la fecha de respuesta al cliente, la solución propuesta y la aceptación final. Se realiza seguimiento para que las respuestas a los clientes se den dentro del plazo establecido (Ver tabla MANEJO DE PQRS)	Director de Operaciones Analista de Operaciones Coordinadores de contrato Coordinador Gestión Integral HSEQ	Base de datos PQRSF GO-RG-05

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 7 DE 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
10. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	De acuerdo con el comportamiento de las quejas presentadas por los clientes se analizan las causas para plantear acciones tendientes a minimizar las quejas de los clientes.	Director Comercial Director de Operaciones Coordinadores de contrato	Matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora GI-RG-07

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DEAS LTDA., planifica y presta el servicio de vigilancia y seguridad privada a partir del análisis de las necesidades del cliente y de la evaluación de las vulnerabilidades de los puestos donde se presta el servicio. Realiza verificación permanente de la prestación del servicio a través de los controles operativos y analiza la información pertinente para el planteamiento de acciones y estrategias que le permiten mejorar y optimizar continuamente la eficacia en la prestación del servicio.

Se realizan visitas de seguimiento al cliente, en las cuales se conocen las necesidades del cliente y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con la prestación del servicio, se informa sobre las vulnerabilidades del puesto y se tratan los temas que sean necesarios, dejando registro por medio del software ALTUM FORMS y/o BICON


Semestralmente, se realiza la Encuesta Satisfacción del Cliente GO-RG-03, a fin de conocer el grado de satisfacción del cliente con el servicio y determinar las acciones tendientes a mejorar continuamente.

5.2 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 del 13 de Enero de 2.011 de la Superintendencia de Vigilancia, por medio de la cual se le permita al usuario una directa interlocución y que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. DEAS LTDA., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.

Obligaciones del usuario:

- El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento.
- El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 8 DE 8


Obligaciones de DEAS LTDA:

La empresa cumple con las siguientes obligaciones:

- Dispone de una línea de atención al cliente disponible las 24 horas del día los siete días de la semana por medio del correo electrónico deas@deas.com.co
- El Director de operaciones y/o a quien delegue la Gerencia, atenderá al usuario con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención y sin interrumpirlo, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar.
- Para evitar demoras, se solicita al usuario, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, etc.).
- Se indica al usuario, en los casos en que DEAS LTDA no sea competente para atender su asunto, cuál es la autoridad que posee capacidad material para absolverlo. En ese sentido se informan los puntos de contacto que correspondan.
- Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, DEAS LTDA, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.
- DEAS 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 PQR, dependiendo de su complejidad se establecen los siguientes niveles:

MANEJO DE PQRS				
NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Queja menor	Uniforme incompleto	Talento Humano	1-2 días
		Queja del Guarda hacia el personal administrativo	Según la novedad que reporte el Guarda	
		Queja de cualquier trabajador administrativo (entre áreas)	Según la novedad que reporte el trabajador	
		Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario,	Contabilidad, Talento Humano	

	DEAS LTDA	GO-PD-03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSIÓN:02 28/09/2021 PAGINA 9 DE 8

		inconsistencias en aportes a seguridad social)		
		Demoras en las solicitudes efectuadas de los trabajadores administrativos a mesa de ayuda	Gestión Integral Operaciones	
2	Queja de Servicio	Queja del Guarda hacia el cliente	Comercial, Operaciones, Gestión Integral, Talento Humano	2-3 días
		Saludo Inapropiado, fallas en la supervisión	Operaciones	
		Fallas en la tecnología del servicio	Medios tecnológicos	
		Inconsistencias en la facturación	Contabilidad	
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, Gestión Integral, Talento Humano	
3	Queja Mayor	Incumplimiento de protocolos de Ingreso	Operaciones	3-8 días
		Incumplimiento al contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia	
		Solicitud de cancelación de contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia, Talento Humano	
		Demoras, retrasos o no cumplimiento de solicitudes hacia los clientes	Gestión Integral y el área a la cual se reporta la novedad	
4	Novedad Grave	Intento de intrusión, hurto	Operaciones	Depende de la complejidad (si también este tipo de novedad requiere repuesta a entes gubernamentales)
		Comunicados sancionatorios de los entes gubernamentales	Operaciones, Gerencia, Talento Humano, Gestión Integral	

- Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de DEAS LTDA.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DOCUMENTO	CODIGO
Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	GO-RG-04
Base de datos PQRSF	GO-RG-05
Matriz de acciones correctivas , preventivas y de mejora	GI-RG-07