



## PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS

Código: CM-PR-04

Fecha: 27/12/2021

Revisó: Director HSEQ

Aprobó: Gerente General

Versión: 1

### 1. OBJETIVO

Definir el proceso general para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes sugerencias y felicitaciones expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de generar oportunidades de mejora y acciones correctivas.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los procesos de GCSI LTDA, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, presentados por las partes interesadas internas y externas en relación con la prestación del servicio y el desempeño general de la Organización

### 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.

**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. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recibir, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones	GCSI LTDA, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes: Operaciones: Las PQRS, pueden ser recibidas por el Coordinador de Contrato, mediante un comunicado formal al correo electrónico	Dirección Operaciones jefes de regionales Director Comercial	Portal Empresarial Correo electrónico



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS**

Código: CM-PR-04

Fecha: 27/12/2021

Revisó: Director HSEQ

Aprobó: Gerente  
General

Versión: 1

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2. Línea de delación definida	El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo grupoetico@gcsi.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.	Director HSEQ	Matriz de PQRS CM-FO-06
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. Si la PQRS o delaciones es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, siniestros e incumplimiento de ley se realizarán comités liderados por la Dirección administrativa y HSEQ, del mismo modo se 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, se elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRS, así mismo llevara un control de cada caso para su adecuado 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 conocimiento 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.	Dirección administrativa Directores de área	Matriz de PQRS CM-FO-06
4. Registro de las quejas y reclamos	Se registra la PQRSF en la base de datos Matriz de PQRS CM-FO-06 donde se tienen los datos principales (resumen y causa de la PQRS, fechas de: recibo, respuesta, resultado del seguimiento).	Dirección comercial Dirección de operaciones	Matriz de PQRS CM-FO-06



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS**

Código: CM-PR-04

Fecha: 27/12/2021

Revisó: Director HSEQ

Aprobó: Gerente  
General

Versión: 1

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5. Análisis de PQRSF.	Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente. Cuando la PQRS implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir. Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son distribuidos a los responsables por parte de la Dirección administrativa, para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido después de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente. Igualmente, se les envían las felicitaciones. Nota: 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.	Gerente general Director comercial Directores de área	Matriz de PQRS CM-FO-06
6. Investigación de PQRS	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). Establecer las etapas jerárquicas de la queja presentada 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. 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	Director comercial Directores de área	Matriz de PQRS CM-FO-06
7. Definición de respuesta a la parte interesada.	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 comercial Directores de área	Matriz de PQRS
8. Envío respuesta a la parte interesada	Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja. 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.	Director administrativo Directores de área	Matriz de PQRS



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS**

Código: CM-PR-04

Fecha: 27/12/2021

Revisó: Director HSEQ

Aprobó: Gerente  
General

Versión: 1

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
9. Seguimiento a la respuesta presentada	Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.	Director administrativo directores de área	Matriz de PQRS CM-FO-06
10. 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	Director administrativo	Matriz de PQRS CM-FO-06
11. 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 administrativo Directores de área	Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora

GCSI 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				
NIV EL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Queja menor	Uniforme incompleto	Recursos humanos	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	
2	Queja de Servicio	Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario, inconsistencias en aportes a seguridad social)	Contabilidad Recursos humanos	
		Demoras en las solicitudes efectuadas de los trabajadores administrativos a mesa de ayuda	Dirección de Operaciones	
	Queja de Servicio	Queja del Guarda hacia el cliente	Comercial, Operaciones, Gestión Integral, Recursos humanos	



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS**

Código: CM-PR-04

Fecha: 27/12/2021

Revisó: Director HSEQ

Aprobó: Gerente  
General

Versión: 1

MANEJO DE PQRS				
2		Saludo Inapropiado, fallas en la supervisión	Operaciones	2-3 días
		Fallas en la tecnología del servicio	Medios tecnológicos	
		Inconsistencias en la facturación	Contabilidad	
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, Gestión Integral, Recursos humanos	
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, Recursos humanos	
		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, Recursos humanos, Gestión Integral	

**GENERALIDADES**

El responsable para el seguimiento y control de las PQRSF, delaciones de las partes interesadas será el director comercial y director HSEQ quien recibe todas las PQRSF por medio de correo electrónico y es 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 Recursos humanos, 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.
- La dirección comercial es la encargada de hacer el respectivo direccionamiento y seguimiento para la verificación de la atención y respuesta de las PQRS.
- El procedimiento está publicado en la página web de la organización



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS**

Código: CM-PR-04

Fecha: 27/12/2021

Revisó: Director HSEQ

Aprobó: Gerente  
General

Versión: 1

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. CONTROL DE CAMBIOS**

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Creación del documento	27/12/2021

**6. REGISTROS**

IDENTIFICACIÓN /CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL
CM-FO-06	Matriz de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Archivo	Subido al Drive	Medio magnatico/comercial	VIGENCIA	Obsoleto