## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices y lineamientos para la oportuna y adecuada atención, solución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación del servicio de la **COMPAÑÍA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA ANUBIS LTDA.**, asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y fortalecer la percepción positiva del cliente frente a la calidad del servicio ofrecido.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la **COMPAÑÍA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA ANUBIS LTDA.** a nivel nacional, incluyendo las unidades de negocio: Empresas, Residencial y Grandes Cuentas.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ANS (*Acuerdo de Nivel de Servicio*). Compromisos formales sobre el nivel de calidad y tiempos de respuesta en la prestación de servicios.

Calidad. capacidad o aptitud de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, cumpliendo con unos requisitos establecidos.

Cliente. Toda persona natural o jurídica a la cual se le presta un servicio de seguridad soportado a través un contrato.

CRM (*Customer Relationship Management*). Herramienta para gestionar la relación con los clientes, integrando la información y facilitando la personalización del servicio.

Protección al cliente. Conjunto de prácticas y auditorías encaminadas a optimizar la prestación de servicios mediante el seguimiento de estándares de calidad.

Petición. Solicitud del Cliente a la Organización sobre información relacionada con la prestación del servicio y/o producto.

Queja. Inconformidad por un servicio no prestado oportuna o eficazmente por parte de la organización, donde se exponen las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la irregularidad.

Reclamo. Exigencia realizada por parte del cliente, proveedor u otro, sobre la solución de un problema con reconocimiento económico por las consecuencias de la deficiencia en la prestación del servicio; manifestación de insatisfacción del servicio prestado en asuntos derivados del desarrollo de las actividades y que afecta directamente lo pactado en el contrato.

Sugerencia. Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación del servicio y/o producto.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio. Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente generando como resultado un bien intangible o no físico.

Solicitud. Cualquier requerimiento presentado por el cliente para mejorar la prestación del servicio y que amerite una respuesta por parte de la organización.

CRM. Plataforma tecnológica utilizada para la gestión de relaciones con los clientes, que permite centralizar la información, hacer seguimiento a las interacciones y optimizar la atención de las PQRS.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. Canales de atención de PQRS

Las PQRS podrán recibirse a través de los siguientes canales autorizados:

- Informes del procedimiento de auditoría a la prestación del servicio.
- Correos electrónicos corporativos:
- **info@seguridadanubis.com**

Cada PQRS recibida deberá ser registrada inmediatamente en la matriz establecida para su trazabilidad, trámite y seguimiento.

### 4.2. Requisitos de reporte.

Todas las PQRS deben ser registradas en la matriz. No se permitirá la omisión de ningún caso en ninguna circunstancia.

Las PQRS deben incluir la siguiente información mínima para ser gestionadas:

- Nombre completo.
- Tipo y número de identificación.
- Dirección.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Una descripción clara y detallada de la solicitud.

Los Gerentes de Cuenta Clave, Comerciales son responsables de registrar en la matriz cualquier PQRS recibida por los canales autorizados, incluidos los identificados durante auditorías de servicio.

Nota. No se dará respuesta a PQRS que sean presentadas de forma anónima o que no contengan la información mínima.

### 4.3. Clasificación de las PQRS.

Cada PQRS debe clasificarse de acuerdo con su naturaleza (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) y asignarse a la unidad de negocio o área de apoyo correspondiente, garantizando su correcta canalización.

### 4.4. Tiempo de respuesta o solución de PQRS

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, el tiempo máximo de respuesta para un derecho de petición es:

- Derechos de petición. 15 días hábiles.

Adicionalmente, la organización ha establecido los siguientes tiempos internos máximos para la atención de solicitudes:

- Sugerencias. 1 día hábil (gestión realizada directamente por el área respectiva).

- Peticiones. 7 días hábiles.
- Quejas. 5 días hábiles.
- Reclamos. 15 días hábiles.
- Trámites con entidades. 30 días calendario

El Analista de Protección al Cliente deberá clasificar la PQRS antes de dirigirla al área encargada de la organización dejando clara la clasificación en el sistema CRM.

### 4.5. Tabla de prioridades de PQRS

Para su correcta atención, las PQRS serán clasificadas según nivel de prioridad, de acuerdo con los siguientes criterios:

| PRIORIDADES PQRS | | | |
|---|---|---|---|
| | **Alta** | **Media** | **Baja** |
| **Criterios** | Incidentes de seguridad (robos, intrusiones, siniestros) | Quejas sobre la calidad del servicio | Sugerencias para mejora |
| | Incumplimiento de contratos (ANS) | Solicitudes de información adicional | Consultas generales |
| | Fallas en los sistemas de seguridad electrónica | Problemas administrativos menores | Felicitaciones y reconocimientos |
| | Incumplimiento de acuerdos comerciales | Incumplimiento en la programación de los servicios | |
| | | Incumplimiento de procedimientos de seguridad | |

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| Nombre de la Actividad | Descripción | Responsables | Recursos Asociados |
|---|---|---|---|
| **1** Recepción de PQRS | Recibir las PQRS de los clientes a través de los canales habilitados. | Director de operaciones Area comercial Coordinador de contrato | WhatsApp, Llamada, Correo electrónico, Pagina web, Auditorias |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **2** Registro de PQRS en | Solicitar al cliente los datos mínimos requeridos y registrar la PQRS en la matriz de PQRS | Director de operaciones<br>Area comercial<br><br>Coordinador de contrato | Matriz de PQRS |
| **3** Análisis y clasificación de la PQRS | Analizar y clasificar la PQRS según:<br>- Tipificación (Estipulada en la matriz de Tipificación de casos).<br>- Fecha de cierre programada.<br>- Prioridad (Alta, Media, Baja). | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Matriz de PQRS |
| **4** Asignación a áreas responsables | Asignar la PQRS a las áreas responsables, incluyendo observaciones y solicitando insumos necesarios para su resolución. | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Matriz de PQRS |
| **5** Investigación interna | El área y proceso asignado según la PQRS debe realizar una investigación interna para identificar las causas y tomar las medidas correctivas necesarias. | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Matriz de PQRS<br>Documento de seguimiento de PQRS |
| **6** Seguimiento y control de avances | Realizar seguimiento a las y generar los avances del cierre de la PQRS. | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Matriz de PQRS<br>Documento de seguimiento de PQRS |
| **7** Preparación de respuesta | Tomar las acciones pertinentes para resolver el problema, las cuales pueden incluir ajustes en los procesos, capacitación al personal o la mejora de los servicios prestados, incluyendo planes de acción.<br>Generar los insumos necesarios y realizar actualizaciones sobre los avances en la matriz de seguimientos. | Área de Apoyo | Matriz de PQRS |
| **8** Respuesta al cliente | Una vez tomada la decisión, el responsable de la unidad de negocio deberá comunicar la resolución al cliente o usuario mediante correo electrónico, informando de manera clara las acciones adoptadas y, en caso de aplicar, las mejoras implementadas. Posterior al envío de la respuesta, se procederá con el cierre formal de la PQRS<br>Nota. Se deben cargar las evidencias en la matriz de seguimiento. | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Correo Electrónico<br>Acta de Visita<br>Mensajería instantánea |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **9** Seguimiento al cliente | Realizar una llamada al cliente para medir el nivel de satisfacción de la PQRS gestionada. Si el cliente manifiesta inconformidad con la solución, deberá generar una nueva PQRS. | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Matriz de PQRS |
| **10** Elaboración de informe | Elaborar informe recopilando resultados de las encuestas de satisfacción de quejas y reclamos para identificar patrones, causas recurrentes y oportunidades de mejora en los procesos. | Director de operaciones<br>Area comercial<br>Coordinador de contrato | Informe de PQRS |
| **11** Generar lecciones aprendidas | Identificar, documentar y socializar las lecciones aprendidas de los hallazgos que hayan tenido un impacto en los procesos y procedimientos de la organización, con el objetivo de implementar acciones preventivas y correctivas que fortalezcan dichos procesos. | Líder de Proceso Impactado | Informe de lecciones aprendidas |

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Matriz de tipificación de casos
- Informe de lecciones aprendidas
- Informe de PQRS

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Justificación del cambio | Fecha de implementación | Cambios realizados |
|---|---|---|---|
| 1 | Emisión original | 19/05/2024 | - |
| 2 | Actualización general del documento | 19/05/2025 | Se adapta con los |
| | | | |
| Elaboró:<br>María González D.<br>Maria Isabel Gonzales<br>Analista HSEQ | | Revisó<br>Edwin Leonardo Sierra<br>Director SST | Aprobó<br>Omar Charris<br>Gerente General |