	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS	Código	SG-P-003
		Versión	02
		Fecha	16-06-21

1. OBJETIVO

Atender y resolver oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR) presentadas por los clientes, usuarios, o demás partes interesadas que estén relacionadas con los servicios que presta ANUBIS SEGURIDAD PRIVADA LTDA., buscando mejorar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser usado por todos los procesos de ANUBIS SEGURIDAD PRIVADA LTDA., cuando se presente una Petición, Queja, Reclamo o solicitud.

3. DEFINICIONES

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que recibe servicios ANUBIS SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
- **Petición:** Solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir la intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la empresa.
- **Quejas:** Manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.
- **Reclamos:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** es el aporte de ideas o iniciativas para mejorar la calidad del servicio
- **Solicitud:** Documento en el que se solicita formalmente algo


4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA A PQR

4.1 Recepción de las PQR: La recepción de las PQRS, se realizará de manera formal por parte de la persona interesada a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Correos corporativos
- Acta de visita al cliente
- Comunicado escrito

4.2 Tramite y manejo de la gestión PQR

- Cuando un funcionario de la compañía reciba una PQRS y no sea de su resorte la atención de esta, dará el trámite correspondiente al área que le compete para su atención y gestión.

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS	Código	SG-P-003
		Versión	02
		Fecha	16-06-21

- El funcionario encargado de atender y gestionar la PQR, procederá a subirla en la matriz “MATRIZ PQRS ANUBIS SEGURIDAD” generada por la compañía, para el seguimiento a la gestión realizada y cierre de la misma. (dicha matriz debe diligenciarse en su totalidad y se encontrará en el drive SIG ANUBIS)
- La dirección operativa de la compañía será la encarga de revisar periódicamente la matriz de PQRS, para verificar el manejo, cumplimiento y gestión de esta, por parte del funcionario encargado de la respectiva gestión, en cada uno de los casos.
- Para realizar el cierre de las PQR, el funcionario responsable de su gestión deberá contar con los respectivos soportes, (correos electrónicos, cartas, oficios, actas de reunión, informes, etc.) que evidencien la gestión realizada y la manera en que se cerro la PQR, ante la persona que la interpuso.

4.3 Respuesta de las PQR:

Las PQR se responderán por el área encargada en el menor tiempo posible o en los dies (10) días hábiles posteriores al conocimiento de la PQR. De ser necesario un mayor tiempo para la respuesta, se le informará al Usuario, Cliente o Parte interesada, el proceso que se está adelantando.

4.4 Medición de las PQR:

Para ejercer un control sobre la atención oportuna de las PQR, se llevará un control en el indicador establecido por la compañía para tal fin, así:

$$\text{Atención oportuna de PQR} = \frac{\text{PQR presentadas en el mes}}{\text{Respuestas a PQR del mes}} \times 100$$

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

SG-F-049 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

6. CONTROL DE CAMBIOS

<i>Rev.</i>	<i>Pág.</i>	<i>Descripción</i>	<i>Fecha</i>
01	Todas	Emisión original	21/11/2017
02	Todas	Revisión y actualización del documento	16/06/2021
Elaboró:			
Director SIG		Revisó	Aprobó:
Director SIG		Director SIG	Gerente General