

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	Código.	CM-P-001
		Versión.	1
		Fecha.	19/01/2025

## 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 **HOUSE DEPOT S.A.S**, 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 **HOUSE DEPOT S.A.S** a nivel nacional, incluyendo las unidades de negocio: Empresas, Residencial, etc.

## 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.
- **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.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>Código.</b>	<b>CM-P-001</b>
		<b>Versión.</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha.</b>	<b>19/01/2025</b>

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

#### 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@housedepot.co](mailto:info@housedepot.co)
  - [asistente.administrativa@housedepot.co](mailto:asistente.administrativa@housedepot.co)
- WhatsApp corporativo - 3105625349

Cada PQRS recibida deberá ser registrada inmediatamente la matriz de SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES, para su trazabilidad, trámite y seguimiento.

##### 5. Requisitos de reporte.

Todas las PQRS deben ser registradas en SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES. 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.

El gerente general, Ejecutivo comercial y supervisores son responsables de registrar en la herramienta CRM 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.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>Código.</b>	<b>CM-P-001</b>
		<b>Versión.</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha.</b>	<b>19/01/2025</b>

## 5.2. Clasificación de las PQRS.

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

## 5.3. 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.

## 5.4. Tabla de prioridades de PQRS

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

<b>PRIORIDADES PQRS</b>			
	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
	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

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>Código.</b>	<b>CM-P-001</b>
		<b>Versión.</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha.</b>	<b>19/01/2025</b>

<b>Criterios</b>	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	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre de la Actividad	Descripción	Responsables	Recursos Asociados
<b>1</b> Recepción de PQRS	Recibir las PQRS de los clientes a través de los canales habilitados.	Dirección de Protección al Cliente	WhatsApp, Llamada, Correo electrónico, Pagina web, Auditorias

<b>2</b> Registro de PQRS en	Solicitar al cliente los datos mínimos requeridos y registrar la PQRS en el CRM.	*Gerente general *Coordinador de operaciones	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>3</b> Análisis y clasificación de la PQRS	Analizar y clasificar la PQRS según: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipificación (Estipulada en la matriz de Tipificación de casos).</li> <li>• Fecha de cierre programada.</li> <li>• Prioridad (Alta, Media, Baja).</li> </ul>	*Gerente general *Coordinador de operaciones	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>4</b> Asignación a áreas responsables	Asignar la PQRS a las áreas responsables, incluyendo observaciones y solicitando insumos necesarios para su resolución.	*Gerente general *Coordinador de operaciones	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>5</b> Investigación interna	El coordinador de operaciones / Gerencia general o Área de Apoyo asignada debe realizar una investigación interna para identificar las causas y tomar las medidas correctivas necesarias.	*Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>6</b> Seguimiento y control de avances	Realizar seguimiento a las PQRS en el comité semanal y generar los comentarios respectivos del nivel de avance para su posterior registro en el CRM.	*Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>7</b> 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.	Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>8</b> 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.	Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	Correo Electrónico  Acta de Visita  Mensajería instantánea

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)</b>	<b>Código.</b>	<b>CM-P-001</b>
		<b>Versión.</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha.</b>	<b>19/01/2025</b>

<b>9</b> 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.	Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>10</b> 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.	Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
<b>11</b> 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.	Gerente general *Coordinador de operaciones *Área de Apoyo	Informe de lecciones aprendidas

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SG-F-002 MATRIZ TRATAMIENTO Y CONTROL PETICIONES
- Informe de lecciones aprendidas

## 8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Rev.	Pág.	Descripción	Fecha
01	Todas	Emisión original	19/01/2025
<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó y aprobó:</b>	
 Gerencia HSEQ		 Gerente general	