


| | | |
|---|---|------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

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, solicitudes 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 a todos los procesos de ULTRA SEGURIDAD LTDA, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, presentados por las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2018 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.


3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.

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

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.

| | | |
|---|---|------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

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.

4. ACTIVIDADES

4.1 RECIBIR, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes:

- **Recepción Física:** Las PQRS, pueden ser recibidas por correspondencia en la oficina, la cual se encuentra ubicada en la Carrera 45ª#101-10, diligenciar el formato Informe y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones FOR-SIG-34.
- **Director de operaciones:** Las PQRS, pueden ser recibidas por el director de operaciones, mediante el formato Informe y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones FOR-SIG-34.
- **Buzón digital:** Se dispone de la página WEB <https://ultraseguridad.com.co/> el usuario diligencia el mensaje

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

correspondiente y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se coordina el envío al responsable de atender la PQRS. La dirección de operaciones recibe las PQRS por parte del cliente (novedades, peticiones o quejas); las cuales son redireccionadas de acuerdo con el tema de estas al área correspondiente para que en compañía del coordinador operativo se tomen las acciones correspondientes.

4.2 LÍNEA DE DELACIÓN DEFINIDA


El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo ultraseguridad@outlook.com.co y/o la página web www.ultraseguridad.com 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 mecanismo de comunicación, se manejará prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

4.3 REGISTRO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Se registra las PQRS en la página web www.ultraseguridad.com o de manera física a través del informe y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones FOR-SIG-34 donde se tienen los datos principales (resumen y causa de la PQRS, fechas de: recibo, respuesta, resultado del seguimiento). La dirección de operaciones lleva un consolidado de indicadores de quejas reportadas en la prestación del servicio FOR-SIG-26.

4.4 ANÁLISIS DE PQRS.

Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

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 para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro de los tres días hábiles siguientes al recibido de la PQRS.

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.


4.5 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 según 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

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

4.6 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.

4.7 ENVÍO RESPUESTA A LA PARTE INTERESADA

Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de los tres 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.

4.8 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA PRESENTADA


Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.

4.9 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.

4.10 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.

| | | |
|---|---|------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

4.11 SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ULTRA SEGURIDAD 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.

4.12 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 2011 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. ULTRA SEGURIDAD LTDA., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.

Obligaciones de los usuarios

- 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.




| | | |
|---|---|------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES | PRO-SIG-11 |
| | | 1 |
| | | Mar-2022 |

Obligaciones de la empresa

- 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 ultraseguridad@outlook.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.

5. ANEXOS

Informe y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones
Consolidado de indicadores quejas en la prestación del servicio

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Coordinadora de gestión | Director de operaciones | Gerente General |