

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	 DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA Ltda.
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

CONTROL DE REVISIONES

Revisión No.	Fecha	Página(s) Revisada(s)	Descripción del Cambio Realizado
0	19/06/2019	Todas	Creación
1	10/08/2022	4	Implementación de acciones correctivas responsable cada líder del proceso.
2	01/07/2023	Todas	Revisión general del documento, se incluye ítem relacionado con Derechos Humanos
3	04/03/2026	Todas	Actualización de Logo corporativo .

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas por el cliente interno, externo y partes interesadas, frente a los servicios ofrecidos por Detección Seguridad Privada LTDA.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; finaliza con una adecuada atención y solución integral a la petición, queja, reclamo y trámite de la sugerencia o felicitación.

3. TERMINOLOGÍA

PETICIÓN: Solicitud presentada por un usuario 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 hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

RECLAMO: Es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por Detección Seguridad Privada Ltda.

SUGERENCIA: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de Detección Seguridad Privada.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por Detección Seguridad Privada LTDA.

PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

NO CONFORMIDAD: entendido como el incumplimiento a un requisito preestablecido.

SATISFACCION DEL CLIENTE: es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los acuerdos pactados al momento de prestar el servicio.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente es implícita u obligatoria.

SERVICIO: los resultados generados por las actividades en la interrelación entre un proveedor y el cliente y por las necesidades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

SERVICIO NO CONFORME: es el no cumplimiento de un requisito específico con el cliente resultado de un proceso que no cumple las especificaciones, pero que no evidencia el cliente o se presenta antes de una queja del cliente.

ACCION CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 Políticas

4.1.1 Generalidades

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten frente a la prestación de los servicios por ello se hace necesario: recepcionar, registrar, solucionar y hacer seguimiento a cada de las PQRSF que se presenten en la organización.

4.1.2 Reporte de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

Detección Seguridad Privada LTDA., ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

- **Reporte directo:** Se dispone del formato **COM-F-012 REGISTRO DE PQRSF**, con el fin de ser diligenciado por los trabajadores y todas las partes interesadas o cualquier persona que requiera poner una PQRSF en lo que respecta a la prestación del servicio.
- **Reporte por página web:** Por medio de la página web www.deteccionltda.com, todos los usuarios, cliente interno, externo y parte interesada puede contactarse con la compañía y realizar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **Vía Telefónica,** Se dispone de medios telefónicos para recepcionar las PQRSF a las líneas telefónicas (601)7036365 y 314 5851057 línea asignada a la Dirección Comercial.

Nota: Cuando se reciba una PQRSF vía correo electrónico o pagina web, no es necesario diligenciar el formato COM-F-012 REGISTRO DE PQRSF, se debe guardar la evidencia de la queja y registrarla en la Matriz COM-F-013 CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSF, con los debidos soportes de tratamiento.

4.1.3 Elaborar y consolidado de peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y felicitaciones recibidas

El área Comercial, consolida la información recibida ya sea de manera directa o por la página web en el formato **COM-F-013 CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSF** para su respectivo seguimiento y cierre de las acciones que se tomen de acuerdo a la dimensión de la PQRS.

4.1.4 Enviar petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a los responsables

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

Registradas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones en el formato **COM-F-013 CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSF**, se notifica por medio de correo electrónico al director del proceso y es quien debe analizar, atender y dar respuesta al usuario, que interpuso la PQRS de la acción tomada teniendo presente los tiempos establecidos.

Si por los canales de PQRSF llegan felicitaciones por el servicio se le da a conocer al director del proceso.

4.1.4 Analizar la petición, queja, reclamo o sugerencia

- Petición, Queja o Reclamo

Cada líder de proceso debe documentar y analizar las peticiones, quejas o el reclamo y procede a implementar la corrección inmediata de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas, preventiva y de mejora, el cual debe plasmar en el formato **COM-F-013 Consolidado y seguimiento de PQR** para que el área comercial realice el seguimiento y cierre a la PQR presentada.

Sugerencias

El director del proceso con su equipo de trabajo, analizan las sugerencias recibidas y determinan si amerita o no una acción de mejora o acción preventiva, de acuerdo al análisis de la misma y teniendo presente el procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora se establece un plan de acción.

4.1.5 Realizar seguimiento de la petición, queja, reclamo o sugerencia

El área comercial realiza el seguimiento al proceso que se implementó desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho de la decisión final que haya sido tomada.

4.1.6 Dar respuesta a quien presenta la petición, queja, reclamo o sugerencia

Se debe dar respuesta por parte del líder del proceso a la persona que interpuso la PQRSF, teniendo presente los tiempos establecidos en el numeral seis del

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

procedimiento (**Tiempos de respuesta**) después de haberse recibido, en ella se debe dar el agradecimiento por la información enviada ya que es tomada para implementar acciones de mejora del servicio, dejando plasmada la respuesta en formato de seguimiento **COM-F-013 Consolidado y seguimiento a la PQRS**, la respuesta debe ser por medio de correo, carta o comunicado y se debe guardar la evidencia de la misma.

4.1.7 Verificar eficacia de la petición, queja, reclamo o sugerencia

La directora del Sistema Integrado de Gestión junto con la directora Comercial, verifica la eficacia de la tarea de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRSF) correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o petición, queja, reclamo o sugerencia como una acción correctiva; aplicando el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora

5. Confidencialidad y Privacidad

Los datos de las personas de quien presente la queja o reclamo serán manejados bajo estrictos controles de privacidad, además cumpliendo con lo establecido en la Política de Protección de Datos, los cuales solo serán divulgados con autorización previa del trabajador y por requerimientos ante entidades competentes.

Los trabajadores de Detección Seguridad Privada LTDA., no tomaran acciones o represarías contra las personas que presenten PQRSF.

6. Tiempos de respuesta y responsables

A continuación, se enumeran tipos de PQRS que se presentan en la compañía, responsable y tiempos de respuesta.

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

AREA RESPONSABLE DEL CIERRE		DESCRIPCIÓN	DIAS HABILES
Comercial		Acuerdos contractuales	5
		Otro si para entrega a cliente	5
		Expedición de pólizas	2
		Definición de tarifas	2
		Oferta comercial	2
		Visita comercial	2
		Atención a requerimientos	Inmediato
Operaciones		Siniestros informe preliminar	3
		siniestro informe final	10
		Protocolos y consignas	3
		Cambio de personal	5
		Entrega de elementos del servicio	5
		Visita técnica	2
Talento Humano	Nomina	Pagos de Nómina	2
		Pagos de liquidación	5 días
		Pagos de vacaciones	10 días
		Pago de parafiscales	Inmediato
	Asistentes de Recursos Humanos	Afiliaciones a seguridad social	1 día
		Falta de carne	Inmediato
Financiera	Administrativo y Recursos Físicos	Cambios de Dotación	3 días
		Solicitudes, reposición o cambio de equipos de comunicación	6 días
	Facturación	Cambios en la factura	3 días
SIG	EPP	Solicitudes de Elementos de Protección Personal	3 días
	Informes SST	Información relacionada a Seguridad y Salud en el Trabajo	3 días

7. Derechos Humanos

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

Para la implementación del procedimiento de peticiones quejas y reclamos se garantiza la promoción, trato digno, protección y respeto por los Derechos Humanos mediante el cumplimiento de cada uno de los lineamientos establecidos por Detección Seguridad Privada LTDA., para la identificar, prevenir y mitigar, los riesgos asociados a Derechos Humanos. (Ver procedimiento para tratar a todas las personas con dignidad y respeto a los Derechos Humanos).

8. Documentos Relacionados

COM-F-012 REGISTRO DE PQRSF

COM-F-013 CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSF

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN	PROCESO	REGISTRO	RESPONSABLE
1		INICIO		
2	Reporte directo Reporte por página web, Código QR:	Reporte de PQRSF	COM-F-012 REGISTRO DE PQRSF Página Web	Cualquier persona
3	Comercial consolida la información recibida ya sea de manera directa o por la página web en el formato COM-F-043 para su respectivo seguimiento	Elaborar y consolidar PQRSF	COM-F-013 CONSOLIDAD O Y SEGUIMIENTO DE PQRSF	Comercial
4	Registradas las PQRSF son distribuidas a los responsables para que	Envío de PQRSF	Correo	Comercial

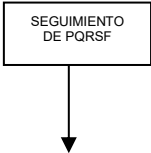
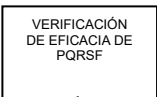
Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

Nº	DESCRIPCIÓN	PROCESO	REGISTRO	RESPONSABLE
	sean analizadas, atendidas y contestadas a los usuarios. Igualmente, se les envían las felicitaciones			
5	PQRSF El responsable analiza la petición, queja o el reclamo y procede a implementar la corrección inmediata de acuerdo al procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVA Y DE MEJORA SUGERENCIAS El líder del proceso responsable con su equipo de trabajo, analizan las sugerencias recibidas y determinan si amerita o no una acción de mejora o acción preventiva, para ello se genera una acción preventiva o plan de mejora de acuerdo con el PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA,	Análisis de PQRSF 	COM-F-013 CONSOLIDAD O Y SEGUIMIENTO DE PQRSF	Responsable

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente

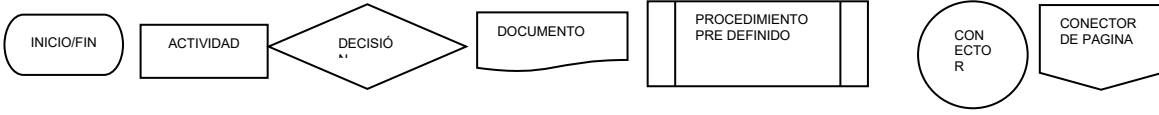
COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	REGISTRO	RESPONSABLE
	PREVENTIVA Y DE MEJORA			
6	Se hace seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada		COM-F-013 CONSOLIDAD O Y SEGUIMIENTO DE PQRSF	Comercial
7	Dar respuesta a quien presente la PQRSF en un término no superior a diez (10) días hábiles de recibida, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, dejando		Carta Email	Responsable
8	Se evalúa la eficacia de la tarea de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la petición, queja, reclamo o sugerencia correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o petición, queja, reclamo o sugerencia como una acción correctiva;		COM-F-013 CONSOLIDAD O Y SEGUIMIENTO DE PQRSF	Comercial

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente



COM-P-004	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 04/03/2026		
Versión: 3	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	REGISTRO	RESPONSABLE
	aplicando el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA			
9		FIN		
				

Elaboró	Revisó	Aprobó
SIG	Gerente	Gerente