



# PROTEVIS LTDA

PROTECCIÓN - VIGILANCIA - SEGURIDAD

## PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACION

REVISIÓN:

LUZ HELENA SALINAS A.  
LÍDER DE SIG

APROBÓ:

CARLOS ALBERTO CASAS CASTILLO  
GERENTE GENERAL

CODIGO DEL DOCUMENTO: PD-M01-04

FECHA DE EXPEDICION: FEBRERO DE 2023

REVISION NÚMERO: 2

Este documento es copia controlada en plataforma sigs después de impreso no se controla



**PROTEVIS LTDA.  
PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS  
Y FELICITACIONES**

**COD. DOC.: PD-M01-04**

**FECHA EXP: Feb2023**

**REVISION No: 2**

**Pág. 2 de 5**

### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para el reporte, atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones de los clientes frente a la gestión de la empresa y su operación.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de expedición y se dirige a las áreas de gerencia y comercial responsables de la gestión con los clientes e indirectamente a todos los departamentos que pueden recibir un PQRF.

### 3. VOCABULARIO

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica con la cual Protevis Ltda. Suscribe un contrato.

**PARTES INTERESADA:** Todas las organizaciones o personas que de una u otra forma se interesan o interactúan en la operación de la empresa.

**PETICION:** Solicitud o sugerencia, hecha por el cliente y/o parte interesada para la mejora del servicio, pero que no está planteada legal ni contractualmente y tampoco incumple un requisito.

**QUEJA:** Reporte de una inconformidad bien sea verbal o escrita reportada por una de las partes interesadas o cliente.

**RECLAMO:** Reporte de una inconformidad bien sea verbal o escrita reportada por una de las partes interesadas o cliente y que espera una retribución.

**FELICITACION:** manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.

**PUESTO:** Lugar en el que Protevis Ltda. Presta el servicio de seguridad.



**PROTEVIS LTDA.  
PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS  
Y FELICITACIONES**

***COD. DOC.: PD-M01-04***

***FECHA EXP: Feb2023***

***REVISION No: 2***

***Pág. 3 de 5***

**4. PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**

Los PQRF se pueden presentar por cualquier parte interesada sea interna o externa:

- a. El cliente
- b. Usuarios o visitantes de la entidad en donde se presta el servicio
- c. Vecinos
- d. Proveedores
- e. La comunidad
- f. Empleados o exempleados.

Los canales con que cuenta la empresa para el registro de las PQRF son:

- a. Página web en el link contáctenos PQRF
- b. Correo electrónico de [servicioalcliente@protevis.com.co](mailto:servicioalcliente@protevis.com.co)
- c. Reporte de PQRF en físico. (formato, visita o carta)

En los casos que la queja se presente verbalmente se debe orientar a la parte interesada que lo haga por la página web o por correo electrónico, para garantizar la coherencia de la información.

Toda queja debe ser atendida en un tiempo no superior a 10 días a partir de su radicación.



**PROTEVIS LTDA.**  
**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS**  
**Y FELICITACIONES**


**COD. DOC.: PD-M01-04**

**FECHA EXP: Feb2023**

**REVISION No: 2**

**Pág. 4 de 5**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1. Proceso normal de la prestación del servicio.	Cualquier parte interesada	1. Cualquier persona puede presentar una queja, mediante los canales disponibles.
2. Se presentan PQR?	Líder área Comercial y delegado por la Gerencia	2. Todos los PQR se canalizan por las áreas de comercial / servicio al cliente, esta última <u>se encarga de registrar la información en el cuadro de control establecido.</u>
3. Seguimiento permanente al servicio	Servicio al cliente	4. Se registra el área responsable y las acciones tomadas.
4. Se registra inmediatamente en el control de PQR y/o correo y se asigna al área responsable.	Área Responsable	5. El área gestiona y se comunica con la parte interesada para informar de las acciones que se están adelantando.
5. El área responsable gestiona el PQR y se comunica con la parte interesada, para informar la atención del PQR cuando aplique.	Área Responsable Investigaciones	6. Se realiza la investigación para determinar causas y responsables para de esta manera poder atender efectivamente el requerimiento.
6. Se realiza la investigación para establecer causas y responsables.	Delegado por la Gerencia para atender PQR	7. Se plantean las acciones y se le da respuesta a la parte interesada.
7. Se plantean las acciones correspondientes y se da respuesta del PQR a la parte interesada.	Servicio al cliente	8. Servicio al cliente realiza seguimiento para determinar cierre de la queja y efectividad de la misma.
8. Se realiza seguimiento de las acciones tomadas.	Servicio al cliente	11. De estar la queja solucionada la declara efectiva y la cierra, de lo contrario el procedimiento se devuelve al análisis de las causas que la generaron.
9. Efectiva?	Servicio al cliente	
10. Paso No. 6		
11. Se cierra el PQR dejando toda la evidencia en el control de PQR		
12. Fin		

	<b>PROTEVIS LTDA.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b>		
<b><i>COD. DOC.: PD-M01-04</i></b>	<b><i>FECHA EXP: Feb2023</i></b>	<b><i>REVISION No: 2</i></b>	<b><i>Pág. 5 de 5</i></b>

Cuando corresponde a una Felicitación, se deja registro en comité de servicio y en la matriz de clientes que maneja comercial para registro y control de la misma y se les envía un reconocimiento con copia a la hoja de vida y reporte al Hall de la Fama para premiación conforme sea pertinente.

## 5. FORMATOS

### 5.1. FORMATO REPORTE DE PQR "FT-M02-03"

Este formato sirve para registrar PQR en la organización se encuentra en físico y en magnético en la página web para el reporte de PQR.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIO
1	Julio de 2021	Se divide el procedimiento de servicio al cliente y se genera independiente el procedimiento de PQR se incluye en la página web. Y se cambió la imagen corporativa.
2	Febrero de 2023	Se ajusta el procedimiento en relación a los cargos de responsabilidad, ya que es por delegado de la empresa.