



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS

VERSIÓN 14

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

Elaboró última versión Nombre: Jhonatan Ramos Cargo: Coordinador de comunicaciones Fecha: 12/12/2025	Aprobó última versión Nombre: Julián Andrés Barbosa Cargo: Gerente administrativo Fecha: 12/12/2025
---	--

TABLA DE CONTENIDO

1. <i>OBJETIVO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DEFINICIONES</i>	4
4. <i>CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE PRIORIDAD</i>	5
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i>	7
6. <i>MECANISMO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS CONFIDENCIALES POR PRESUNTAS VULNERACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS</i>	13
7. <i>CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES</i>	14

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS		
VERSIÓN: 14		FECHA DE VIGENCIA: 12/12/2025	

1. OBJETIVO

Establecer el proceso efectivo para la recepción, gestión y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de clientes internos y externos, con el propósito de optimizar la calidad del servicio de vigilancia y seguridad privada. Este procedimiento busca promover una comunicación clara, oportuna y transparente, facilitando la mejora continua de los servicios y fortaleciendo la satisfacción y confianza de los usuarios, garantizando el respeto, protección y promoción de los derechos humanos, así como el tratamiento lícito, confidencial y seguro de los datos personales, conforme a la normatividad vigente y a la Política de Tratamiento de Datos de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en la recepción, análisis, resolución y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de clientes internos y externos de la empresa. Asegura la trazabilidad de cada PQRS y su respuesta oportuna a través de canales de comunicación habilitados, a cubrir todas las sedes y áreas operativas. Además, establece un proceso de mejora continua mediante revisiones periódicas para optimizar la calidad del servicio.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS		
VERSIÓN: 14		FECHA DE VIGENCIA: 12/12/2025	

3. DEFINICIONES

- **PETICIÓN:** Es la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.
- **QUEJA:** Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PQR INTERNA:** Son solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias generadas por *colaboradores de la empresa*. Estas PQR se enfocan en mejorar procesos, resolver inconvenientes con recursos internos o atender necesidades específicas del equipo dentro de la organización.
- **PQR EXTERNA:** Son solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias por *clientes, proveedores, partes interesadas externas y entidades regulatorias*. Estos PQR buscan resolver inquietudes o problemas relacionados con nuestro servicio o el cumplimiento de requisitos y expectativas legales y comerciales. Además de clientes, pueden involucrar a proveedores, aliados estratégicos y cualquier otra parte interesada.
- **URGENTE:** Las solicitudes urgentes requieren una atención inmediata debido a su impacto directo en la continuidad del servicio o por implicar riesgos significativos. Estas solicitudes necesitan una acción rápida y se les asignará un **Nivel de Prioridad Alta**.
- **IMPORTANTE:** Las solicitudes importantes, aunque no comprometen directamente la continuidad inmediata del servicio, deben gestionarse en un tiempo prudente para garantizar la eficiencia de los procesos. Estas solicitudes pueden asignarse a un **Nivel de Prioridad Medio o Bajo** según su contexto y dependencia de recursos o coordinación adicional.
- **DIAS HÁBILES:** En Seguridad Jano Ltda., se consideran días hábiles para dar respuestas a PQRS de origen externo de lunes a viernes, siempre que no sean festivos. No se consideran hábiles: sábados, domingos y festivos nacionales.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS	
	VERSIÓN: 14	FECHA DE VIGENCIA: 12/12/2025

4. CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE PRIORIDAD

A continuación, se detallan los niveles de prioridad disponibles en SEIF y sus tiempos de respuesta:

Nivel de Prioridad Alta

Definición: Para PQRS que requiere atención inmediata, pues su resolución es indispensable para mantener la continuidad del servicio o prevenir riesgos significativos. Esto incluye PQRS de temas con riesgos legales, reputacionales, patrimoniales o de alto impacto para la empresa.

Tiempo de Respuesta Máximo: 5 días hábiles de lunes a viernes.

Ejemplos de casos:

- Reemplazo urgente de equipos esenciales que, de no atenderse, podrían interrumpir el servicio.
- Solicitudes relacionadas con la seguridad física del personal o clientes.
- PQRS que, de no resolverse, podría comprometer la imagen de la empresa o generar consecuencias legales.

Nivel de Prioridad Media

Definición: Para PQRS que son importantes, pero no urgentes, ya que no comprometen la continuidad inmediata del servicio. Estas solicitudes dependen en mayor medida de la disponibilidad de recursos o de la coordinación entre varias áreas de la empresa, como compras o logística.

Tiempo de Respuesta Máximo: 10 días hábiles de lunes a viernes.

Ejemplos de casos:

- Solicitud de compra de suministros que no son esenciales para el funcionamiento inmediato, pero que se necesitan en el corto plazo.
- Coordinación de equipos para actividades programadas que requieren seguimiento o planificación previa.
- Reemplazo de elementos secundarios que, aunque son importantes, no afectan la operación diaria si se pospone su atención unos días.

Nivel de prioridad baja

- **Definición:** Para PQRS cuya atención no es de urgencia y que se radican con el propósito de resolver necesidades a mediano o largo plazo. La gestión del nivel de prioridad bajo no afecta la operación.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS

VERSIÓN:

14

FECHA DE VIGENCIA:

12/12/2025

- **Tiempo de Respuesta Máximo:** 15 días hábiles de lunes a viernes.
- **Ejemplos de casos:**
 - PQRS de solicitudes generales que no afectan de manera directa los objetivos de servicio inmediato, como ajustes o mejoras menores.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación se describen las actividades de origen interno y externo:

PQRS DE ORIGEN EXTERNO			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Recepción de PQRS y registro en SEIF	<p>Seguridad Jano Ltda., ha puesto a disposición de sus grupos de interés múltiples canales para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) de Origen externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: servicioalcliente@seguridadjano.com • Línea telefónica: 6712413, 6688503 • Oficina física: Carrera 40^a 16 05 Villa María • A través de Visitas. <p>Para garantizar una respuesta oportuna a sus inquietudes, todas las PQRS externas recibidas por Seguridad Jano, independientemente del canal (correo electrónico, teléfono, oficio, acta, verbal, encuesta de satisfacción, etc.), serán dirigidas al correo electrónico servicioalcliente@seguridadjano.com para su registro en el aplicativo SEIF y posterior gestión.</p> <p>Nota: Una notificación judicial que sea recibida por el área de servicio al cliente, debe remitirse directamente al área jurídica y dirección administrativa, sin que esta se convierta en una PQRS externa. Por su nivel de complejidad.</p> <p>El único que podrá ser tratado por SEIF será un Derecho de petición, teniendo en cuenta los días máximos legales dispuestos por la ley.</p> <p>Para garantizar una gestión eficiente, los oficios con PQRS recibidos en recepción deberán ser escaneados y enviados mediante correo electrónico de forma inmediata al correo de Servicio al Cliente para su proceso de registro.</p>	Todos los Procesos Servicio al cliente	Correo electrónico Carpeta de correspondencia recibida Oficio Acta de Visitas - SEIF

	<p>Cuando una solicitud del cliente es recurrente, esta no debe ser tramitada por servicio al cliente, debe ser gestionada entre el comercial y coordinador operativo a cargo.</p> <p>Si una PQRS se reporta a través de una visita a cliente, se debe enviar copia al correo de servicio al cliente para su creación en SEIF.</p> <p>Nota: En el marco de la relación comercial, el área comercial y el coordinador operativo asignado deben establecer acciones para tramitar una única solicitud a través de Servicio al cliente.</p>																																																																										
Direccionamiento de las PQRS	<p>Dependiendo de la naturaleza de cada PQRS, se asignará a un área específica, bajo la responsabilidad de su director y se establecerá un plazo de respuesta definido.</p> <p>El área de servicio al cliente deberá crear el ticket en SEIF. Este podrá ser creado máximo al siguiente día hábil, de lunes a viernes, siempre y cuando no sea festivo.</p> <p>Tras la creación del ticket en el tiempo estipulado, los tiempos de respuesta comenzarán a medirse desde el registro en SEIF, representados gráficamente así:</p> <table border="1" data-bbox="408 1298 1019 1362"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo (días)</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alta:</td> <td>5</td> <td>Gestionar la PQRS</td> <td>Envío y solicitud de cierre</td> <td>Cierre</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="408 1404 1019 1467"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo (días)</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Media:</td> <td>10</td> <td>Gestionar la PQRS</td> <td>Envío y solicitud de cierre</td> <td>Cierre</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="408 1510 1019 1573"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Tiempo (días)</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>11</th> <th>12</th> <th>13</th> <th>14</th> <th>15</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baja:</td> <td>15</td> <td>Gestionar la PQRS</td> <td>Envío y solicitud de cierre</td> <td>Cierre</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Es importante tener en cuenta que el tiempo de solución inicia desde la radicación en SEIF y culmina con el cierre de la PQRS; es decir que todos los movimientos como transferencias, devoluciones, reasignaciones, entre otros, no amplia el tiempo de respuesta definido desde el inicio.</p>	Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	Alta:	5	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre			Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media:	10	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre								Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Baja:	15	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre													Servicio al cliente	Aplicativo SEIF Correo electrónico
Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5																																																																					
Alta:	5	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre																																																																							
Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																
Media:	10	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre																																																																							
Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15																																																											
Baja:	15	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre																																																																							

	NOTA: La herramienta contabiliza los días de lunes a viernes, siempre y cuando no sea festivo.		
Notificar al cliente la recepción de la solicitud	<p>El área de servicio al cliente debe enviar un correo electrónico al cliente externo confirmando la recepción de su solicitud. Este correo debe incluir el número de radicado (Ticket SEIF) y fecha de recibido.</p>	Servicio al cliente	Aplicativo SEIF Correo electrónico
Gestión de la PQRS	<p>La atención oportuna y eficaz de las PQRS es fundamental para la satisfacción del cliente. Al recibir una solicitud, el director de área, como responsable, podrá designar a un miembro de su equipo para la gestión o atención sin que ello implique delegar la responsabilidad. Las respuestas deben ser respondidas de manera rápida, ajustándose a los tiempos límite del sistema según la prioridad.</p> <p>Cada respuesta debe ser analizada con detenimiento y gestionada de forma asertiva para brindar una solución objetiva y eficiente.</p>	Director de área	Aplicativo SEIF
Propuesta de respuesta	<p>La gestión de cada PQRS incluirá una propuesta de respuesta o borrador, el cual requerirá la aprobación de las gerencias correspondientes (Administrativa y Financiera, Comercial o General) o director de área, según sea el caso.</p> <p>Solo la gerencia está facultada para aprobar respuestas que generen un impacto significativo (financiero, comercial, jurídico) o que afecten el funcionamiento de la empresa. Esto incluye, entre otras respuestas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Investigaciones – Pretensiones económicas – Cambios o negociaciones contractuales y disputas. <p>Otras solicitudes pueden ser aprobadas por el director del área correspondiente antes de su envío.</p> <p>Esta medida asegura la calidad y coherencia de todas las respuestas. Es importante recalcar que</p>	Director de área	Aplicativo SEIF Soportes PQRS

	todas las respuestas a PQRS externas (Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias) requieren aprobación previa.		
Aprobación PQRS	<p>La aprobación Gerencial o Directiva, según corresponda, es indispensable para continuar con el proceso. Si la propuesta no cumple con los estándares, el gerente o director proporcionará la retroalimentación necesaria para los ajustes. Este ciclo de revisión se repetirá hasta obtener la aprobación final, sin extender el plazo inicial.</p> <p>Una vez aprobada por la gerencia, el director será el responsable de transferir la respuesta al área de servicio al cliente para su emisión al peticionario externo.</p>	Gerente administrativo y financiero Gerente comercial Gerente General Director	Aplicativo SEIF
Respuesta PQRS	<p>La respuesta se enviará al cliente externo por el medio que haya indicado, o por el mismo medio en que se haya recibido la PQRS.</p> <p>Con el envío de esté se procederá a cerrar el registro de la PQRS en el sistema SEIF, dando por concluido el proceso de atención.</p> <p>Si el cliente manifiesta su inconformidad con la respuesta inicial, se deberá abrir una nueva PQRS con una clasificación de 'Alta' para dar respuesta a sus observaciones de manera inmediata.</p>	Servicio al cliente	Aplicativo SEIF
Seguimiento y control de PQRS	<p>El seguimiento y control de las PQRS se realizará de acuerdo con la incidencia o prioridad asignada a cada caso.</p> <p>El responsable de servicio al cliente debe conservar los registros y soportes de la gestión.</p> <p>Las PQRS de origen externo vencidas sin respuesta de las áreas deben ser notificadas inmediatamente a la Gerencia Administrativa.</p>	Servicio al cliente	Control tiempos de respuestas PQRS Correo electrónico
Indicadores	Para conocer el nivel de satisfacción, la eficacia y la eficiencia del proceso por PQRS se debe medir su desempeño de gestión, analizando los datos y registros de SEIF, de acuerdo al indicador establecido.	Servicio al cliente	Indicador de desempeño

PQRS DE ORIGEN INTERNO																																																																											
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS																																																																								
Registro de PQRS	<p>Los funcionarios pueden crear una PQRS interna a través de la plataforma SEIF para gestionar cualquier requerimiento, queja, reclamo o sugerencia que contribuya al logro de los objetivos organizacionales. Esta solicitud puede ser dirigida a cualquier área o dependencia de la empresa según corresponda.</p> <p>Nota: Las solicitudes internas de puestos de vigilancia deberán ser tramitadas con el coordinador operativo, con el fin de verificar la pertinencia de la necesidad.</p> <p>Cada PQRS interna deberá clasificarse y priorizarse en función de su nivel de urgencia, importancia o prioridad, asegurando que reciba la atención necesaria de acuerdo con su nivel de criticidad.</p>	Todos funcionarios	SEIF																																																																								
Gestión de PQRS	<p>Al recibir una solicitud, el área responsable debe brindar una respuesta oportuna y adecuada, ajustándose a los tiempos límite asignados según el nivel de prioridad.</p> <p>Los tiempos de respuesta inician a partir del registro en SEIF representados gráficamente así:</p> <table border="1"> <tr> <td>Prioridad</td> <td>Tiempo (días)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Alta:</td> <td>5</td> <td>Gestionar la PQRS</td> <td>Envío y solicitud de cierre</td> <td>Cierre</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>Prioridad</td> <td>Tiempo (días)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Media:</td> <td>10</td> <td>Gestionar la PQRS</td> <td>Envío y solicitud de cierre</td> <td>Cierre</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>Prioridad</td> <td>Tiempo (días)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Baja:</td> <td>15</td> <td>Gestionar la PQRS</td> <td>Envío y solicitud de cierre</td> <td>Cierre</td> <td></td> </tr> </table> <p>Es importante tener en cuenta que el tiempo de solución inicia desde el siguiente día hábil de su creación y culmina con el cierre de la PQRS; es decir que todos los movimientos como transferencias, devoluciones, reasignaciones, entre otros, no amplía el tiempo de respuesta definido desde el inicio.</p>	Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	Alta:	5	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre			Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media:	10	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre								Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Baja:	15	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre													Todos funcionarios	SEIF Oficios Soportes Documentos
Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5																																																																					
Alta:	5	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre																																																																							
Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																
Media:	10	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre																																																																							
Prioridad	Tiempo (días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15																																																											
Baja:	15	Gestionar la PQRS	Envío y solicitud de cierre	Cierre																																																																							

	<p>Nota: La herramienta contabiliza los días de lunes a viernes, siempre y cuando no sea festivo.</p>		
Respuesta y cierre PQRS	<p>Para el cierre efectivo de cada PQRS de origen interno, el gestor de la solicitud deberá transferir la respuesta a su peticionario inicial, quien tendrá la responsabilidad de verificar la eficacia de la respuesta y realizar el cierre. Si considera que la gestión no ha cumplido con los estándares requeridos, podrá transferir la solicitud inicial al responsable para un nuevo tratamiento y ajustes necesarios antes de realizar el cierre definitivo.</p> <p>Es importante tener en cuenta que el tiempo de solución inicia desde la radicación y culmina con el cierre de la PQRS; es decir que todas las transferencias, devoluciones, reasignaciones, entre otros, no amplia el tiempo de respuesta definido desde el inicio.</p>	<p>Todos funcionarios Director de área</p>	SEIF
Seguimiento y control	<p>Para garantizar una gestión oportuna de las solicitudes internas, se realizará seguimiento mensual en SEIF. Se notificará a todos los involucrados, incluyendo a la gerencia administrativa, sobre aquellas PQRS internas que hayan excedido su plazo de respuesta y estén pendientes de atención.</p>	<p>Coordinador administrativo</p>	<p>SEIF Correo electrónico</p>
Lección Aprendida	<p>Trimestralmente, se tomará una muestra representativa de las PQRS Internas cerradas para verificar la calidad de las respuestas. El objetivo es identificar lecciones aprendidas y socializarlas con todos los involucrados, buscando mejorar el proceso y la eficacia de las respuestas.</p>	<p>Coordinador administrativo Coordinador de Comunicaciones</p>	<p>Divulgación de la lección aprendida</p>

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS	
	VERSIÓN:	FECHA DE VIGENCIA:
	14	12/12/2025

6. MECANISMO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS CONFIDENCIALES POR PRESUNTAS VULNERACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS.

En Seguridad Jano Ltda., y en coherencia con nuestra Declaración de Compromiso con los Derechos Humanos, promovemos una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento. Por ello, tenemos a disposición de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas una **Línea de Denuncia Confidencial**, como parte de nuestra Política del Delator y el Manual de Derechos Humanos.

Este canal permite reportar, de manera segura, responsable y confidencial, cualquier conducta que pueda constituir una falta ética, una infracción legal, una vulneración a los Derechos Humanos o un incumplimiento de las políticas internas de la compañía.

En el garantizamos la protección del denunciante, la reserva de la información suministrada y el tratamiento adecuado de cada reporte, conforme a los lineamientos internos y la normatividad vigente. Todas las denuncias serán analizadas con seriedad, objetividad y respeto, sin represalias para quien actúe de buena fe y deberán ser gestionadas por el área correspondiente de manera inmediata.

Canales de atención:

- Correo electrónico: lineasegura@seguridadjano.com
- Línea WhatsApp confidencial: +57 310 321 8761
- Página web: www.seguridadjano.com, en el apartado Contáctenos

A través de este mecanismo, Seguridad Jano Ltda. fortalece la prevención de riesgos legales, operativos y reputacionales, reafirmando su compromiso con la ética empresarial, los Derechos Humanos y la mejora continua.

7. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES

VERSIÓN	CAMBIO	FECHA
14	<p>Se incluyó el mecanismo para quejas y denuncias confidenciales por presuntas vulneraciones a los derechos humanos evidenciando los canales respectivos de denuncia a cualquier conducta que pueda constituir una falta ética, una infracción legal o una vulneración a los Derechos Humanos.</p>	12/12/2025
13	<p>Se incluyó definición de: DIAS HÁBILES: En Seguridad Jano Ltda., se consideran días hábiles para dar respuestas a PQRS de origen externo de lunes a viernes, siempre que no sean festivos. No se consideran hábiles: sábados, domingos y festivos nacionales.</p> <p>Se modificaron los tiempos máximos de respuesta de acuerdo al nivel de prioridad, antes era de lunes a sábado y ahora de lunes a viernes.</p> <p>De ajustó la definición Nivel de prioridad baja: Para PQRS cuya atención no es de urgencia y que se radican con el propósito de resolver necesidades a mediano o largo plazo. La gestión del nivel de prioridad bajo no afecta la operación.</p> <p>Cuando una solicitud del cliente es recurrente, esta no debe ser tramitada por servicio al cliente, debe ser gestionada entre el comercial y coordinador operativo a cargo.</p> <p>Se aclaró que: Nota: Una notificación judicial que sea recibida por el área de servicio al cliente, debe remitirse directamente al área jurídica y dirección administrativa, sin que esta se convierta en una PQRS externa. Por su nivel de complejidad.</p> <p>El único que podrá ser tramitado por SEIF será un Derecho de petición, teniendo en cuenta los días máximos legales dispuestos por la ley.</p> <p>Para garantizar una gestión eficiente, los oficios con PQRS recibidos en recepción deberán ser escaneados y enviados mediante correo electrónico de forma inmediata al correo de Servicio al Cliente para su proceso de registro.</p> <p>Se agregó una nota: En el marco de la relación comercial, el área comercial y el coordinador operativo asignado deben establecer acciones para tramitar una única solicitud a través de Servicio al cliente.</p> <p>Se ajustó: El área de servicio al cliente deberá crear el ticket en SEIF. Este podrá ser creado máximo al siguiente día hábil, de lunes a viernes, siempre y cuando no sea festivo.</p> <p>Se adicionó una actividad: Notificar al cliente la recepción de la solicitud: El área de servicio al cliente debe enviar un correo electrónico al cliente externo confirmando la recepción de su solicitud. Este correo debe incluir el número de radicado (Ticket SEIF) y fecha de recibido.</p>	01/07/2025

<p>Se modificó la actividad de aprobación de gerencia así: Solo la gerencia está facultada para aprobar respuestas que generen un impacto significativo (financiero, comercial, jurídico) o que afecten el funcionamiento de la empresa. Esto incluye, entre otras respuestas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Investigaciones – Pretensiones económicas – Cambios o negociaciones contractuales y disputas. <p>Otras solicitudes pueden ser aprobadas por el director del área correspondiente antes de su envío.</p> <p>Esta medida asegura la calidad y coherencia de todas las respuestas. Es importante recalcar que todas las respuestas a PQRS externas (Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias) requieren aprobación previa.</p> <p>Se adicionó: Una vez aprobada por la gerencia, el director será el responsable de transferir la respuesta al área de servicio al cliente para su emisión al peticionario externo.</p> <p>Se adicionó: Las PQRS de origen externo vencidas sin respuesta de las áreas deben ser notificadas inmediatamente a la Gerencia Administrativa.</p> <p>Se modificó el proceso de PQRS Internas así: en la creación de PQRS se adicionó una nota así: Nota: Las solicitudes internas de puestos de vigilancia deberán ser tramitadas con el coordinador operativo, con el fin de verificar la pertinencia de la necesidad.</p> <p>Respuesta y cierre PQRS: Para el cierre efectivo de cada PQRS de origen interno, el gestor de la solicitud deberá transferir la respuesta a su peticionario inicial, quien tendrá la responsabilidad de verificar la eficacia de la respuesta y realizar el cierre. Si considera que la gestión no ha cumplido con los estándares requeridos, podrá transferir la solicitud inicial al responsable para un nuevo tratamiento y ajustes necesarios antes de realizar el cierre definitivo.</p> <p>Es importante tener en cuenta que el tiempo de solución inicia desde la radicación y culmina con el cierre de la PQRS; es decir que todas las transferencias, devoluciones, reasignaciones, entre otros, no amplia el tiempo de respuesta definido desde el inicio.</p> <p>Se creó la lección aprendida: Trimestralmente, se tomará una muestra representativa de las PQRS Internas cerradas para verificar la calidad de las respuestas. El objetivo es identificar lecciones aprendidas y socializarlas con</p>		
--	--	--

	todos los involucrados, buscando mejorar el proceso y la eficacia de las respuestas.	
12	<p>Se actualiza el proceso para gestionar PQRS de origen externo e interno, identificando el proceso en SEIF, se amplía las definiciones que se deben tener en cuenta para tramitar una PQRS, se grafican los tiempos para hacer todo el proceso de la PQRS.</p> <p>Se adiciona la clasificación de niveles de prioridad.</p> <p>Se actualiza el objetivo del procedimiento y el alcance.</p>	01/11/2024
11	<p>Se modifico toda la estructura del procedimiento, debido al cambio en el seguimiento y control de las PQRS, por el aplicativo SEIF.</p>	25/05/2022
10	<p>TRATAMIENTO DE PQRS:</p> <p>Se modifican los tiempos con fecha de respuesta en días hábiles a su recibido.</p> <p>Se agrega la categoría D</p> <p>Se relaciona la plataforma SIG dentro del procedimiento</p> <p>Se implementan ACPM para los procesos que no den cumplimiento a los tiempos de respuesta.</p>	10/08/2021
9	<p>Se realizan cambios en el numeral 2 TRATAMIENTO DE LAS PQRS incluyendo el registro de la matriz de PQRS. Se realiza cambio en el formato de PQRS indicando en el tipo B, 10 días Hábiles teniendo en cuenta la circular 020 del 2012.</p>	28/10/2019
8	<p>Se realiza la modificación en los siguientes numerales 1 recepción de las PQRS numeral 2 tratamiento de PQRS se excluye el asistente de servicio al cliente y se añade auxiliar comercial se explica de forma detallada el tipo de clasificación de la PQRS y el numeral 3 se añade los indicadores del proceso de gestión comercial</p>	12/09/2019
7	<p>Se modifica el ítem 2 Tratamiento de las PQRS, tiempo de respuestas de estas</p>	02/08/2018
6	<p>Se modifica el ítem 1 "recepción de PQR por la APP FALCON 2 se modifica el ítem 2 se incluye días hábiles a las PQR de tipo A y B, se modifica el ítem 3 los servidores y se actualizan los 5 primeros días hábiles indicadores se encuentran en el mes</p>	09-07-2018
5	<p>Se actualiza procedimiento y se elimina buzón de sugerencias</p>	01-11-2016
4	<p>Se agrega el manejo del buzón de sugerencias y los indicadores.</p>	03-02-2014
3	<p>Se adiciona la forma de recepción de las PQRS y la persona encargada de Llevar a cabo este procedimiento.</p>	15-10-2013
2	<p>Se cambia el tiempo de respuesta a 10 días según CIRCULAR EXTERNA No. 020 De 2012.</p>	14-08-2013
1	<p>Se agrega el tratamiento a los reclamos de tipo C</p>	28/05/2013
0	<p>Creación del documento</p>	19/09/2012