

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GD-PR002
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		FECHA: 25/11/2025
			VERSIÓN: 02

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. OBJETIVO

Establecer un sistema estructurado parametrizado y con lineamientos claros para atender, gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, y dar trámite de manera oportuna, así como brindar un canal efectivo para la expresión de los sujetos o ciudadanía en general.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones, es un proceso transversal abarca todos los procesos de la organización y externos a ella que impactan directa o indirectamente en el funcionamiento de la empresa.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. PETICIÓN: Es el derecho fundamental que mantiene cada persona al presentar solicitudes respetuosas ante las organizaciones por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

3.2. QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un servidor de la organización en desarrollo de sus funciones.

3.3. RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la organización.

3.4. SUGERENCIA: Es considerado una propuesta que formula los usuarios para proporcionar una mejora continua de los servicios de la entidad.

3.5. FELICITACIONES: Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario, ciudadano o grupo de valor a la entidad por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

3.6. ESCALAMIENTO: Proceso de trasladar a las diferentes dependencias las PQRSF las comunicaciones para su respuesta. Cuando la petición requiere de un segundo nivel de atención.

3.7. REASIGNACIÓN: Proceso de redireccionar a las diferentes dependencias las PQRSF las comunicaciones que no son competencia de la dependencia asignada.

3.8. RADICACIÓN: Las solicitudes deben ser radicada en el gestor y generar un único número de radicado de acuerdo con el sistema de gestión de PQRSF de la organización.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GD-PR002
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		FECHA: 25/11/2025
			VERSIÓN: 02

3.9. CANAL DE SERVICIO: Son las vías o mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía, clientes puede interactuar para solucionar sus necesidades y manifestar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

3.10. DEPENDENCIA COMPETENTE: Son las dependencias que según su competencia cuenta con la información pertinente para proyectar la respuesta de fondo a las solicitudes de la ciudadanía.

3.11. RESPUESTA CONSOLIDADA: Situación donde las diversas dependencias son involucrados y generan una respuesta de acuerdo con su competencia. En esta situación la se asigna a una dependencia encargada del proceso de consolidación.

3.12. DESISTIMIENTO TÁCITO: Situación en la petición no está completa la solicitud de ampliación de información requerida por una entidad dentro del término establecido.

3.13. ENLACE: Responsable de administrar los requerimientos de la organización.

3.14. EFECTIVIDAD: Es la capacidad de lograr los resultados esperados. Resolviendo exactamente el requerimiento.

3.15. PETICIONARIO: Persona natural y jurídica que interpone una petición en cualquiera de sus modalidades o tipologías.

3.16. POR TRAMITAR: Son requerimientos asignados y que se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales.

3.17. POR CIERRE: Son requerimientos pendientes de cierre definitivo.

3.18. RESPUESTAS: Contestación o manifestación busca informar las acciones o decisiones frente a su PQRSF.

3.19. ACLARACIÓN: Se sitúa cuando solicitud no se puede comprender la finalidad de la petición. Por lo cual no se puede direccionar a ninguna dependencia.

3.20. VENCIMIENTO: Hace referencia a aquellos requerimientos que en términos de fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales.

4. POLITICA DE OPERACIÓN

- El líder del proceso de **GESTIÓN DOCUMENTAL** es el encargado de identificar, tramitar las PQRSF, así como de generar el respectivo seguimiento y evolución a cada uno de los reportes.
- El líder del proceso de **GESTIÓN DOCUMENTAL** debe elaborar informes semestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El informe debe tener como mínimo:

- Número de solicitudes trasladadas a otras entidades.
- Número de peticiones, número de quejas, número de reclamos, número de denuncias y/o número de sugerencias, clasificadas por Tema y Dependencia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GD-PR002
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		FECHA: 25/11/2025
			VERSIÓN: 02

- Consolidado de las quejas, reclamos y sugerencias con el trámite dado a cada una.
- El informe semestral deberá ser presentado a más tardar el último día hábil del mes de junio o diciembre según el periodo sobre el cual se esté presentado el informe.
- De acuerdo con los resultados del informe de control de PQRSF, las dependencias de la organización deberán iniciar “Acciones preventivas, correctivas y de mejora”.
- Toda PQRSF es digitalizado en City Troops, de la misma manera aquellas expresadas verbalmente o enviada a correo, debe ser cargada en la plataforma.
- Las peticiones incompletas, son consideradas como tal cuando para adoptar una decisión de fondo se es necesario que el peticionario deba realizar una gestión indispensable para la adecuada resolución de la solicitud.
- Las sugerencias presentadas serán estudiadas y evaluadas con el fin de determinar la viabilidad de su implementación.
- La atención a las PQRS será atendida por prioridad cuando se involucre un derecho fundamental o la salud del peticionario.
- La atención a las PQRS será atendida por prioridad cuando se involucre un derecho humano fundamental, trámites relacionados con la política del delator y será remitida al comité ético de manera confidencial para que allí se tramite su respectiva gestión.

5. PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Se recibirán PQRSF, mediante las diferentes canales dispuesto para el mismo. Se realiza el registro en el City Troops para el seguimiento.	Líder de gestión Documental	PQRSF puede ser recibida por verbal, escrita, correo, entre otros medios. Todas deben ser registradas en City Troops.
2	Se realiza la revisión de la PQRS, se determina si es competencia o no de la empresa. Si es competencia se determina que dependencia es la responsable de su respectiva respuesta.	Líder de gestión Documental	
3	Se radica la PQRS, se asigna un numero único para el control y gestión	Líder de gestión Documental	El radicado es proporcionado al usuario, junto con el tiempo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GD-PR002
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		FECHA: 25/11/2025
			VERSIÓN: 02

	de la solicitud, se registra fecha de recibido.		límite para dar respuesta al requerimiento.
4	En caso de información incompleta, se le envía al usuario la solicitud de aclaración de su PQRSF y documento o registro necesario para el trámite.	Líder de gestión Documental	El usuario mantiene un tiempo establecido de 30 días para allegar la información requerida.
5	Se considera desistida cuando el usuario no hace entrega de lo requerido en los tiempos estimado, y la información es necesaria para dar cierre a la PQRS.	Líder de gestión Documental	Solo se realiza el desistimiento si se ha agotado los medios para conseguir la información necesaria. Terminado el tiempo se registra en City Troops y en base desistimiento y archivo.
6	Se realiza el escalamiento a la dependencia para el análisis y repuesta al usuario.	Líder de gestión Documental, Líderes de área.	Cada dependencia es responsable de brindar una respuesta efectiva en el tiempo establecido.
7	Cuando no se es posible establecer una resolución adecuada dentro del plazo, es necesario informar sobre las circunstancias y los motivos de la demora.	Líder de gestión Documental	
8	Proporcionada una respuesta por la dependencia competente, gestión documental revisa, analiza la información emitida por el líder de dependencia y se encarga de radicar la respuesta.	Líder de gestión Documental	
9	Radicada la respuesta, Gestión Documental se encarga de completar el proceso de envío y registro en City Troops correspondiente.	Líder de gestión Documental	Se registra con el fin de asegurar la trazabilidad del proceso.
10	Se realiza seguimiento de la satisfacción del Usuario por la respuesta proporcionada por la organización.	Líder de gestión Documental	Este es realizado dos días hábiles después del envío de la respuesta al Usuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GD-PR002
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		FECHA: 25/11/2025
			VERSIÓN: 02

11	Se archiva la solicitud, para mantener un registro y las respuestas dadas a los mismos.	Líder de gestión Documental	Se archiva después de 5 días hábiles de la terminación del trámite.
-----------	---	-----------------------------	---

Cualquier persona podrá presentar sus quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones, sugerencias, consultas, a través de los siguientes canales:

- PRESENCIAL: En la oficina central de SEGURIDAD ELIAR LTDA Cra. 28 No. 49A – 31 Bogotá en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- VIRTUAL: Por medio del correo electrónico: pqr@seguridadeliar.com
- TELEFÓNICO: PBX: (601) 636 4505 Ext. 1003 Línea de SEGURIDAD ELIAR LTDA.
- LÍNEA ÉTICA: recursoshumanos@seguridadeliar.com.co

Enlace de consulta: <https://forms.office.com/r/UFWhc1ps0H?origin=lprLink>

Las PQRSF serán respondidas conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente al de recibido en la empresa, así:

- Derechos de petición: Quince (15) días hábiles.
- Solicitud de información o solicitud de copia: diez (10) días hábiles.
- Consulta de información: treinta (30) días hábiles.
- Requerimientos entre organizaciones: Diez (10) días hábiles.
- Peticiones Solicitudes, quejas o reclamos. Cinco (5) días hábiles.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificación
01	27/12/2024	Creación del documento
02	25/11/2025	Actualización de link de formulario de reporte de línea ética, así como incremento en la frecuencia de generación de informes; Paso de ser trimestral a semestral.