

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para tramitar y dar respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas internas y externas, sobre las operaciones de VIGÍAS DE COLOMBIA SRL LTDA.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y reclamos que puedan presentar trabajadores, clientes, proveedores, socios, funcionarios de las entidades donde prestamos servicio y/o comunidad en general.

## 2.DEFINICIONES

- ◆ **QUEJA:** Cualquier requerimiento formal que se haga ante el prestador del servicio por o con ocasión de la relación de consumo previamente establecida
- ◆ **RECLAMO:** Es la **disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.**
- ◆ **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde
- ◆ **USUARIO:** Personal natural o jurídica destinaria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente
- ◆ **BUENAS PRACTICAS:** Consiste en una serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes. Las buenas prácticas generalmente están asociadas a la implementación de valores corporativos y líneas de comportamiento
- ◆ **PARTES INTERESADAS:** cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia. Así cada organización dispone de sus **partes interesadas**, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros. (clientes, trabajadores y familiares, proveedores, socios, comunidad, etc)



CONFIABILIDAD



VALOR COMPARTIDO



TRASCENDENCIA

### 3. PRINCIPIOS

- ◆ Transparencia
- ◆ Buenas prácticas
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Oportunidad
- ◆ Respeto

### 4. REGISTROS

- ◆ Queja ya sea por la página web, correo o escrito.
- ◆ Soportes de la investigación
- ◆ Respuesta a la queja
- ◆ Consolidado de reclamos

### 5. DESARROLLO.

FLUJO GRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
<p>1</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Recepción de la queja o reclamo </div>	Líderes de proceso  Responsable del contacto con las partes interesada.	Queja o Reclamo, ya sea por la página web, correo o escrito.	<p>Cuando la parte interesada considere necesario presenta una queja o reclamación o petición, lo puede hacer por diferentes medios mediante una comunicación escrita, correo electrónico o a página web.</p> <p>Recepción Física: Las PQRS, pueden ser recibidas por correspondencia en las oficinas ubicadas en la cra 19 No. 166-34</p> <p>Las peticiones, quejas y reclamos, pueden ser recibidas por el Coordinador de Contrato, mediante un comunicado formal.</p> <p>Buzón digital: Se dispone de la página WEB <a href="https://vigiasedecolombia.com/">https://vigiasedecolombia.com/</a>; el usuario diligencia el mensaje</p>



CONFIABILIDAD



VALOR COMPARTIDO



TRASCENDENCIA

FLUJO GRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
			correspondiente y al guardar su petición, queja o reclamo, se coordina el envío al responsable de atender la PQR.
2  Línea de delación definida	Servicio al cliente	Buzón del correo	El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo <a href="mailto:culturaempresarial@vigiasdecolombia.com">culturaempresarial@vigiasdecolombia.com</a> 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 correo. Se manejará prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.
3  Comunicación y trámite de la queja o reclamo	Líderes de proceso  Responsable del contacto con las partes interesada.	Correo Electrónico, Whatsapp o queja escrita	Según parte interesada que presenta la queja o reclamo y la naturaleza de la queja se da a conocer al responsable del tratamiento con el fin de evaluar la situación planteada y realice el trámite correspondiente. Si se considera necesario la queja o reclamo de consulta con Gerencia para definir la solución. Cuando la queja la presenta un proveedor se debe dar a conocer al igual que la solución al responsable de compras Cuando las quejas o reclamos son de clientes de aplica el



CONFIABILIDAD



VALOR COMPARTIDO



TRASCENDENCIA

FLUJO GRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
			procedimiento de seguimiento al servicio.
3. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Respuesta de la queja o reclamo</div>	Líderes de proceso Responsable del contacto con las partes interesada.	Correo Electrónico o medio de comunicación indicado	Después de evaluar situación reportada y tener una solución, se dará a conocer a la parte interesada mediante el medio de comunicación descrito en la queja o reclamo presentado, el tiempo de respuesta está asociado a la información a evaluar y a las acciones a tomar. Las peticiones, quejas y reclamos que se presenten, deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a diez (10) días hábiles, que podrán prorrogarse hasta por veinte (20) días hábiles adicionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario, por tanto dentro de este tiempo se debe dar la respuesta formal a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.  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.



CONFIABILIDAD



VALOR COMPARTIDO



TRASCENDENCIA

## GENERALIDADES

La Dirección de Operaciones realiza la atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados por el Cliente.

La Dirección de Gestión Humana realiza la atención de las peticiones, quejas y reclamos por parte de los Colaboradores.

El área de ambientes seguros coordinara la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental.

El área de servicio al cliente realizará el seguimiento y control de las peticiones, quejas y reclamos y de las delaciones de las partes interesadas ya sea por el correo electrónico o físico y asegurará la confidencialidad de la información.

### Etapas jerárquicas.

Algunas peticiones, quejas y reclamos o delaciones se atienden basados en diferentes niveles y escalas, horizontales y verticales, así como en jerarquías de atención y repuesta.

Cuando la petición, queja o reclamo tenga que ver con una instancia relativa a la operación, prestación del servicio o fallas en la atención de novedades el responsable de la recepción de la PQR remitirá la información a la Dirección de operaciones para su debida solución.

Si la PQR o delaciones es relativa a violaciones de Derechos Humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizará comités entre Operaciones, Gestión Humana, y Dirección Administrativa, del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, se apliquen las sanciones o se realicen las medidas de recuperación o mitigación del daño. Si ese fuera el caso, elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRS, así mismo llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento.



CONFIABILIDAD

### Confidencialidad

Para el caso de delaciones se mantiene confidencialidad y privacidad de acuerdo con la política del delator establecida por la organización

Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, VIGIAS DE COLOMBIA SRL LTDA, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante, dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.



VALOR COMPARTIDO



TRASCENDENCIA

<i>VERSIÓN</i>	<i>VIGENCIA</i>	<i>MODIFICACIÓN</i>
1	22/07/2021	Se aprobó para su implantación.



CONFIABILIDAD



VALOR COMPARTIDO



TRASCENDENCIA