	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código	CM-P-003
		Versión	2
		Fecha	08/07/2023

1. OBJETIVO

Recepcionar y responder oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por los clientes, usuarios, funcionarios o demás partes interesadas que estén relacionadas con los servicios que presta **GLOBAL DE SEGURIDAD ZOMAC LTDA.**, buscando mejorar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE


Este procedimiento debe ser usado por todos los procesos de **GLOBAL DE SEGURIDAD ZOMAC LTDA** cuando se presente una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitaciones a Nivel Nacional.

3. DEFINICIONES

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de GLOBAL DE SEGURIDAD ZOMAC LTDA.
- **Usuario:** Es la persona natural que recibe servicios GLOBAL DE SEGURIDAD ZOMAC LTDA de forma directa o indirectamente.
- **Funcionario:** Persona que ocupa, en calidad de titular, un cargo o empleo en la empresa.
- **Petición:** Solicitud escrita que presenta el usuario con el fin de requerir la intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la empresa.
- **Quejas:** Manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.
- **Reclamos:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** Es el aporte de ideas o iniciativas para mejorar la calidad del servicio
- **Felicitaciones:** Expresión de satisfacción por la prestación de un servicio con calidad.

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA A PQRSF

4.1 Recepción de las PQRSF: Las PQRSF podrán presentarse por escrito (de manera personal en el buzón de sugerencias instalado en la oficina administrativa) por medio del formato CM-F-011 FORMATO PQRS o vía email (a través de los correos corporativos de Global de Seguridad Zomac Ltda).

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código	CM-P-003
		Versión	2
		Fecha	08/07/2023

Si son verbales, se reciben por el funcionario encargado, y se informa a través de e-mail con los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta al funcionario encargado. Las PQRSF son remitidas por correo electrónico al Director Comercial/ Asesor Jurídico, se ingresan a la Matriz de Seguimiento de PQR CM-F-006 MATRIZ DE CONTROL DE PQR, para verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos de respuestas.

4.2. Análisis de las PQRS: Una vez las PQRS son recibidas y dependiendo del tipo PQRS, se verifica la información allí contenida y se direcciona hacia el área encargada de dar respuesta o de aportar la documentación correspondiente para dar respuesta eficaz ante el requerimiento generado.


4.3. Respuesta de las PQR: Las PQR se responderán por el área encargada en el menor tiempo posible o en los quince (15) días hábiles posteriores al conocimiento de la PQRS. De ser necesario un mayor tiempo para la respuesta, se le informará por correo electrónico al Usuario, Cliente o Parte interesada, el proceso que se está adelantando.

4.4 Seguimiento a la Recepción de las PQR: El Director Comercial/ Asesor Jurídico realizará seguimiento de la recepción de las PQRS al Usuario, Cliente o Parte interesada. A través de la CM-F-006 MATRIZ DE CONTROL DE PQR.

4.5 Indicador de PQRS

Para ejercer un control sobre la atención oportuna de las PQRS, se llevará un control mensual sobre la atención así:

- $$\text{Atención oportuna de PQR} = \frac{\text{PQR presentadas en el mes}}{\text{Respuestas a PQRS en los tiempos Establecidos del mes}} \times 100$$

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código	CM-P-003
		Versión	2
		Fecha	08/07/2023

5. REGISTROS

CM-F-006 MATRIZ DE CONTROL DE PQR.

CM-F-011 FORMATO PQRS

6. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Pág.	Descripción	Fecha
01	Todas	Emisión Original	01/09/2020
02	Todas	<p>Se corrigió error de codificación del documento paso de OP-PC-002 a CM-P-003.</p> <p>Se modificó el nombre del documento a PQRSF agregando las iniciales de sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Se incluyó la definición de cliente, funcionario, sugerencia y felicitaciones.</p> <p>Las PQRS serán direccionadas al Director Comercial/ Asesor Jurídico para realizar seguimiento y control en la CM-F-006 MATRIZ DE CONTROL DE PQR.</p> <p>Se incluyó la aplicación del CM-F-011 FORMATO DE PQRS para recibir la solicitud de manera escrita en el buzón de PQRS.</p>	08/07/2023
Elaboró:		Revisó:	Aprobó:
Analista HSEQ		Analista HSEQ	Gerente General