



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES**

**Código:** GC-PR-02

**Versión:** 2

**Fecha:** 27-01-2025

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>2021/02/02</b>	0	Documento Inicial
<b>2022/01/31</b>	1	Inclusión de procedimiento el sistema
<b>2025/01/27</b>	2	Actualización del procedimiento



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES**

**Código:** GC-PR-02

**Versión:** 2

**Fecha:** 27-01-2025

## 1. OBJETIVO

Establecer el sistema de recepción, atención y respuesta de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), como parte del compromiso y calidad institucional, que permita tanto al cliente interno como externo, expresar sus comentarios, con el fin de mejorar la prestación de servicios al usuario y garantizando el correcto tratamiento y tiempo de respuesta a las partes interesadas.

Establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a la sociedad **SERVICIO DE VIGILANCIA Y LOGÍSTICA NACIONAL LTDA. (SERVILIN LTDA.)**, sea de cliente interno o externo, por medio del formato establecido para ello y finaliza hasta que, se tomen las acciones requeridas por el responsable de cada área u oficina.

## 3. DEFINICIONES:

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Clientes internos:** Funcionarios de la empresa que participan en la prestación del servicio.

**Peticiones:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada a la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la empresa.

**Queja:** Observación o crítica proveniente del cliente interno o externo relacionada con el nivel del servicio o producto.

**Reclamo:** Solicitud generada por el cliente, correspondiente a cualquier incumplimiento de los requisitos del servicio prestado. Se puede solicitar una exigencia económica por parte del cliente en la cual Servilin Ltda. Responderá única y exclusivamente cuando sea un error en el procedimiento y por ende se demuestre negligencia por parte del personal.

**Sugerencia:** Manifestación de un tercero para mejorar el servicio de la organización y/o la atención al cliente.



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES**

**Código:** GC-PR-02

**Versión:** 2

**Fecha:** 27-01-2025

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito preestablecido.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Producto No Conforme:** Producto que al ser comprado no cumple con los requisitos pactados en la orden de compra.

**Felicitación o elogio:** Manifestación de agrado o satisfacción por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

**Servicio:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el Cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del Cliente.

**Servicio No Conforme:** Es cualquier evento que pueda afectar el normal desarrollo en la prestación del servicio y que afecta el sistema antes de que el cliente lo detecte o se presenta antes de una queja.

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una 'no conformidad' detectada.

**Novedad:** Evento, acción o noticia sobre el desarrollo de nuestra labor y que sirve de herramienta de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa en búsqueda de mejorar nuestros procedimientos internos. De estas novedades se pueden desprender quejas, petición o reclamos por parte del cliente.



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES**

**Código:** GC-PR-02

**Versión:** 2

**Fecha:** 27-01-2025

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir las PQRSF de clientes externos.	<p>Las PQRSF que presenten nuestros clientes externos las cuales son recibidas por el personal operativo de la organización, de igual manera se establece el correo <a href="mailto:operaciones@servilin.co">operaciones@servilin.co</a> el cual deberá remitirlo al área encargada de su gestión, según corresponda. Sin embargo, el cliente puede comunicar de manera verbal al personal operativo según sea el caso, pero el cliente externo debe dejar el precedente por el correo electrónico.</p> <p><i>Nota 1:</i> Cuando las PQRSF son recibidas por medio de la página web son direccionadas al correo de <a href="mailto:Operaciones@servilin.co">Operaciones@servilin.co</a> o se contestan desde el correo electrónico asignado a la página web.</p>	Quien recibe la PQRSF	Correo electrónico  INFORME INICIAL DE NOVEDAD OP-FO-04
2	Documentar la PQRSF	La información contenida en la PQRSF será documentada por el Proceso de Operaciones y entregadas con código y la información necesaria para su gestión al proceso responsable, se registra en el formato Informe inicial de novedad, de igual manera cuando las PQRSF son recibidas de manera presencial se utilizará el formato.	Gestión de Operaciones	INFORME INICIAL DE NOVEDAD OP-FO-04
3	Acciones	<p>Toda queja y reclamo debe ser tratada con la acción que le corresponda, según el procedimiento interno de acciones correctivas, preventivas y de mejora lo cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de causas (con método de los 5 por qué).</li><li>- Plan de acción para eliminar la causa raíz.</li></ul> <p>Estas acciones pueden incluir las acciones disciplinarias que acarreen la infracción (de acuerdo al procedimiento establecido), notificación a las autoridades correspondientes, entre otras.</p>	Gestión de Operaciones	Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias OP-MA-05
4	Respuesta al Cliente Externo	Con base en el análisis de la situación se procede a comunicar por escrito (en situaciones específicas), e-mail o de manera verbal la respuesta al cliente de acuerdo a los tiempos establecidos en la tabla de resolución. Y no serán mayor a lo establecido por la ley y/o normatividad vigente.	Gestión de Operaciones	FORMATO RESPUESTA



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES**

**Código:** GC-PR-02

**Versión:** 2

**Fecha:** 27-01-2025

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Cierre planes de acción PQRSF	Se realizará el seguimiento de PQRSF según los planes de acción para verificar el cumplimiento y dar el respectivo cierre.	Área de Operaciones	Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias OP-MA-05
6	Se procede a tomar una acción correctiva para cerrar la PQRS	La medición de las PQRS se realiza mensualmente y se entrega al SIG.	Analista de Operaciones	FICHA DE INDICADOR DE GESTIÓN GI-FO-05

### 5. NO CONFORME

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar el servicio no conforme	Se detecta el servicio NO CONFORME a través de: Libro minuta, reporte de novedades, revisiones de proceso, reuniones, etc. A su vez, se evidencian incumplimientos de los requisitos en la prestación del servicio.	Directores, Coordinador de Zona, Supervisor, Radioperador. Líder de proceso.	Libro minuta, reporte de novedades, revisiones de proceso, entre otros.
2	Registrar el servicio no conforme para tomar una acción	De acuerdo al servicio NO CONFORME identificado se toma la acción para garantizar que el servicio continúe en óptimas condiciones. Esta acción se documenta en la Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias donde el Analista de Operaciones entregará la no conformidad al proceso o área encargada de realizar la gestión para subsanar la novedad.  Todo se maneja según el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Todas las áreas	Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias OP-MA-05  Servicios no conformes y eventos de DDHH OP-FO-14
3	Tratamiento de servicio no conforme	El tratamiento del NO CONFORME será realizado por el área responsable, según corresponda y se dejará constancia en la Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias y en el formato de servicios no conformes y eventos de DDHH.  Se debe aportar las evidencias correspondientes.	Todas las áreas	Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias OP-MA-05  Servicios no conformes y eventos de DDHH OP-FO-14



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES**

**Código:** GC-PR-02

**Versión:** 2

**Fecha:** 27-01-2025

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Tomar acción para cerrar el servicio no conforme	<p>Se realiza verificación para confirmar o asegurarse que el servicio se mantiene conforme, según los ajustes realizados.</p> <p>El control de cierre de estos servicios NO CONFORMES se evidenciará en la Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias, y se realizara seguimiento por medio del formato de servicios no conformes y eventos de DDHH.</p> <p>Nota: Remitirse a tabla de tiempos.</p>	Lideres de proceso	Tiempos de respuesta
5	Se hace una nueva revisión para confirmar que el servicio se mantiene conforme	<p>Si la nueva verificación arroja como resultado que el servicio se mantiene conforme se toma la decisión de cerrar el NO CONFORME.</p> <p>Si ocurre lo contrario, se realiza una acción correctiva para dar cierre al mismo.</p>	Lideres de proceso	<p>Matriz consolidado de quejas, reclamos y sugerencias OP-MA-05</p> <p>Servicios no conformes y eventos de DDHH OP-FO-14</p>
6	Se procede a tomar una acción correctiva para cerrar el no conforme	La medición de los servicios NO CONFORMES se realiza mensualmente y se entrega al SIG.	Lideres de proceso	FICHA DE INDICADOR DE GESTIÓN GI-FO-05

## 6. TIEMPOS DE RESPUESTA

El termino de respuesta puede ampliarse dependiendo el grado de complejidad de la solicitud, situación que será previamente informada al cliente o solicitante a través de comunicación escrita o por correo electrónico.

Tipo de solicitud	Tiempo atención	Tiempo de respuesta	Responde
Petición	En 24 horas después de la atención	Máximo 15 días hábiles.	Proceso a quien va dirigida la solicitud.
Queja			
Denuncias relacionadas con los DDHH			



PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS Y NO  
CONFORMES

Código: GC-PR-02

Versión: 2

Fecha: 27-01-2025

Reclamo			
---------	--	--	--

## 7. CANAL DE REPORTE

- Por medio escrito a la dirección Carrera 70 A # 74 A – 03, Bogotá, esta deberá ser envidado en sobre sellado dirigida a la gerencia o dirección de operaciones.
- PQRSF [operaciones@servilin.co](mailto:operaciones@servilin.co)
- Pagina web: <https://servilin.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-felicitaciones/>
- Línea ética de atención: (601) 2512701 Correo electrónico: [legal@servilin.co](mailto:legal@servilin.co)

## 8. DERECHOS HUMANOS

Durante la ejecución del procedimiento atención y respuesta de PQRSF y NO CONFORMES se debe garantizar la promoción, trato digno, protección y respeto de los Derechos Humanos mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos por **SERVICIOS DE VIGILANCIA Y LOGISTICA NACIONAL LTDA. (SERVILIN LTDA.)** para identificar, prevenir y mitigar los riesgos asociados a los Derechos Humanos (ver procedimiento para tratar a todas las personas con dignidad y con respeto de sus derechos humanos GH-PR-06).

Quien	Elaboro	Reviso	Aprobó
Nombre Completo:	SGE S.A.S	José De Israel Cruz	Danceri López Jaramillo
Firma:			