



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS**

**VERSIÓN 15**

**PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL**

Elaboró última versión Nombre: Jhonatan Andrés Ramos Vesga Cargo: Coordinador Comunicaciones Fecha: 16/02/2026	Aprobó última versión Nombre: Erika Marcela Remolina Flórez Cargo: Directora Administrativa Fecha: 16/02/2026
---	--

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>

## 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> .....	15
7.	<i>CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES</i> .....	17

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>

## **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 a la recepción, registro, análisis, gestión, respuesta, cierre y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por clientes internos y externos de Seguridad JANO, a través de los canales de comunicación habilitados por la organización.*

*Cubre todas las sedes, sucursales, agencias y áreas administrativas y operativas de la empresa, garantizando la trazabilidad de cada PQRS, la oportunidad en la respuesta y la articulación entre las áreas responsables. Asimismo, contempla la revisión periódica del proceso como mecanismo de mejora continua para fortalecer la calidad del servicio de vigilancia y seguridad privada.*

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>	

### 3. DEFINICIONES

- **PETICIÓN:** Es la solicitud presentada de forma verbal o escrita mediante la cual un cliente interno o externo solicita a la empresa información, orientación, aclaración o la realización de una acción relacionada con un asunto específico y concreto dentro del marco de los servicios, procesos o actuaciones de Seguridad Jano Ltda.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad presentada de forma verbal o escrita por un cliente interno o externo, relacionada con la percepción de un servicio, proceso, atención recibida o actuación de un área o colaborador de la empresa, sin que necesariamente implique un incumplimiento contractual o legal.
- **RECLAMO:** Es la manifestación formal mediante la cual un cliente interno o externo exige la solución a una situación derivada del incumplimiento, prestación indebida o deficiencia en la prestación de un servicio, o de la falta de atención o respuesta oportuna a una solicitud previamente presentada a la empresa.
- **SUGERENCIA:** Es la propuesta, recomendación o manifestación presentada por un cliente interno o externo, mediante la cual se plantean oportunidades de mejora o se reconocen aspectos positivos del servicio, de los procesos o del desempeño del personal de la empresa en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.
- **PQRS INTERNA:** Son solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias generadas por *colaboradores de la empresa*. Estas PQRS se enfocan en mejorar procesos, resolver inconvenientes con recursos internos o atender necesidades específicas del equipo dentro de la organización.
- **PQRS EXTERNA:** Son las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por clientes, proveedores, aliados estratégicos, partes interesadas externas y entidades regulatorias, orientadas a resolver inquietudes, reportar inconformidades o formular recomendaciones relacionadas con la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, así como con el cumplimiento de requisitos legales, contractuales, comerciales y regulatorios de la organización.
- **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.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>

- **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.

#### 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:** Aplica para todas las PQRS relacionadas con situaciones que puedan poner en riesgo la seguridad integral del personal, clientes o instalaciones, afectar la continuidad del servicio, comprometer la imagen o reputación de la empresa, o representar riesgos legales, patrimoniales, operativos, de cumplimiento o de seguridad para la organización.

Así mismo, se clasifican como Prioridad Alta aquellas PQRS que inciden directamente en la captación de nuevos negocios, tales como las solicitudes de cotización comercial, las cuales requieren una atención inmediata por parte de la organización.

La gestión de estas PQRS deberá iniciarse de manera inmediata, sin perjuicio de que el tiempo máximo de respuesta formal en el sistema PQRS sea de hasta cinco (5) días hábiles.

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

##### Ejemplos de casos:

- Solicitudes de cotización de servicios de vigilancia física y tecnológica.
- Solicitudes de clientes relacionadas con documentación contractual.
- Fallas críticas en equipos o recursos esenciales para la operación.
- Reportes de hurtos que requieren verificación, análisis o investigación interna.
- Alteraciones de orden público, manifestaciones o denuncias en medios de comunicación que puedan afectar la operación o reputación de la empresa.
- Fallas en las comunicaciones operativas que impacten la prestación del servicio.

##### Nivel de Prioridad Media

**Definición:** Aplica para las PQRS que son relevantes para la operación, pero que no requieren atención inmediata, dado que no comprometen de manera directa la continuidad del servicio. Su gestión puede depender de la disponibilidad de recursos, la programación de actividades, la coordinación entre varias áreas de la empresa o la realización de análisis técnicos, estudios de seguridad, validaciones internas y seguimiento a novedades del servicio.

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

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>

#### Ejemplos de casos:

- Análisis de seguridad y estudios de riesgo que requieren revisión técnica.
  - Elaboración, ajuste o actualización de consignas específicas para los puestos de servicio.
  - Solicitudes de apoyo documental a clientes para el desarrollo de auditorías internas o externas.
  - Solicitudes relacionadas con la expedición de certificados de retención para proveedores y colaboradores.
  - Solicitudes relacionadas con descuentos de libranza remitidas por entidades financieras a favor de los colaboradores.
  - Recomendaciones de seguridad orientadas a mitigar novedades de riesgo que requieren evaluación, seguimiento y definición de medidas preventivas.
  - Coordinación de recursos, equipos o actividades que requieren planificación previa.
  - Solicitudes de compra de suministros que no son esenciales para el funcionamiento inmediato, pero que se requieren en el corto plazo.
  - Solicitudes relacionadas con procesos de selección y contratación de personal.
  - Reemplazo de elementos secundarios que, aunque son importantes, no afectan la operación diaria si su atención se pospone por algunos días.
- Análisis de seguridad y estudios de riesgo que requieren revisión técnica.

#### Nivel de prioridad baja

- **Definición:** Aplica para las PQRS cuya atención no es urgente y que se presentan con el propósito de atender necesidades a mediano o largo plazo, sin afectar la continuidad del servicio ni la operación diaria de la empresa. Su gestión está orientada principalmente a la atención administrativa, la mejora del servicio, el fortalecimiento de los procesos o la experiencia del usuario.
- **Tiempo de Respuesta Máximo:** 15 días hábiles de lunes a viernes.

#### Ejemplos de casos:

- Solicitudes de carta de retiro o trámite de cesantías.
- Copias de contratos laborales o documentos de vinculación.
- Validación de referencias laborales.
- Solicitudes de colaboradores relacionadas con documentos de formación continua o capacitación.
- Solicitudes de documentos de hoja de vida o archivos laborales (copias de documentos entregados al momento de la vinculación).
- Solicitudes de información general que no requieren atención prioritaria.
- Sugerencias orientadas a la mejora de procesos, del servicio o de la experiencia del usuario.
- Felicitaciones, reconocimientos o comentarios positivos dirigidos al personal o a la empresa.
- Ajustes, actualizaciones o mejoras menores que pueden programarse a mediano plazo.
- Solicitudes generales que no afectan de manera directa los objetivos de servicio inmediato ni la continuidad de la operación.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>	

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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

PQRS DE ORIGEN EXTERNO			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
<b>Recepción de PQRS y registro en SEIF</b>	<p>Seguridad Jano Ltda. ha dispuesto para sus grupos de interés diversos canales de atención para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) de origen externo, con el fin de garantizar una atención oportuna, organizada y trazable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: <b>servicioalcliente@seguridadjano.com</b></li> <li>• Línea telefónica: <b>(608) 645 8380</b></li> <li>• Atención presencial en oficina física: <b>Carrera 40<sup>a</sup> No. 16-05, Barrio Villa María</b></li> <li>• A través de <b>visitas a clientes</b></li> <li>• Página web institucional: <b>www.seguridadjano.com</b>, apartado <i>Contáctenos</i></li> </ul> <p>Con el fin de asegurar una gestión adecuada y una respuesta oportuna, <b>todas las PQRS externas</b>, independientemente del canal por el cual sean recibidas (correo electrónico, teléfono, página web, oficio, acta, comunicación verbal, encuesta de satisfacción, entre otros), <b>deberán ser centralizadas en el correo electrónico servicioalcliente@seguridadjano.com</b>, para su respectivo registro en el aplicativo <b>SEIF</b> y posterior gestión conforme al procedimiento establecido.</p> <p><b>Consideraciones especiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las <b>notificaciones judiciales</b>, requerimientos o actuaciones de carácter legal que sean recibidas por el área de Servicio al Cliente <b>no se consideran PQRS externas</b> y deberán remitirse de manera inmediata al <b>área jurídica y a la Dirección Administrativa</b>, para su trámite correspondiente, dada su naturaleza y nivel de complejidad.</li> </ul>	Todos los Procesos  Servicio al cliente	Correo electrónico Carpeta de correspondencia recibida Oficio Acta de Visitas - SEIF

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De igual manera, <b>no se consideran PQRS</b> las comunicaciones relacionadas con actuaciones o requerimientos de entidades regulatorias y de control, tales como Contraloría, Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Ministerios, Superintendencias u otras autoridades competentes, las cuales deberán seguir el conducto regular definido por la organización.</li> <li>• <b>El único trámite de carácter legal que podrá ser registrado y gestionado a través de SEIF</b> será el <b>Derecho de Petición</b>, respetando estrictamente los términos legales máximos establecidos por la normativa vigente.</li> <li>• Para garantizar una gestión eficiente, los oficios físicos con contenido de PQRS que sean recibidos en recepción, así como aquellos allegados al correo institucional <b>seguridadjano@seguridadjano.com</b>, deberán ser escaneados y reenviados de manera inmediata al correo <b>servicioalcliente@seguridadjano.com</b>, para su registro formal en SEIF.</li> <li>• Cuando una solicitud del cliente sea <b>recurrente u operativa</b>, esta no deberá ser tramitada como PQRS por el área de Servicio al Cliente, sino que deberá ser gestionada directamente entre el(la) <b>ejecutivo comercial y el coordinador operativo asignado</b>, conforme a la dinámica de la relación comercial.</li> <li>• En caso de que una PQRS sea reportada durante una <b>visita a cliente</b>, se deberá remitir copia de la comunicación o acta correspondiente al correo de Servicio al Cliente para su creación y seguimiento en SEIF.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En el marco de la relación comercial, el área comercial y el coordinador operativo asignado deberán articular acciones para canalizar de manera adecuada las solicitudes del cliente, procurando que cada requerimiento sea tratado como una <b>única PQRS</b> a través del área</p>		
--	--	--	--

	de Servicio al Cliente, evitando duplicidades y reprocesos.																																																																										
<b>Direccionamiento de las PQRS</b>	<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" style="margin-bottom: 10px;"> <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" style="margin-bottom: 10px;"> <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" style="margin-bottom: 10px;"> <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> <p><b>NOTA:</b> La herramienta contabiliza los días de lunes a viernes, siempre y cuando no sea festivo.  </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													<b>Servicio al cliente</b>	<b>Aplicativo SEIF Correo electrónico</b>
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																																																																							
<b>Notificar al cliente la recepción de la solicitud</b>	<p>El área de servicio al cliente debe enviar un correo electrónico al <b>cliente externo</b> confirmando la recepción de su solicitud. Este correo debe incluir el número de radicado (Ticket SEIF) y fecha de recibido.</p>	<b>Servicio al cliente</b>	<b>Aplicativo SEIF Correo electrónico</b>																																																																								

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>		
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>		

<p><b>Gestión de la PQRS</b></p>	<p>La atención oportuna y eficaz de las PQRS es un factor clave para la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Una vez asignada la solicitud, el director del área responsable podrá designar a un miembro de su equipo para la gestión y elaboración de la respuesta, sin que ello implique la delegación de la responsabilidad final.</p> <p>La persona designada deberá elaborar la respuesta y <b>remitirla al director de área para su revisión, validación y ajustes correspondientes</b>. Posteriormente, será el <b>director de área quien remita la respuesta validada al área de Servicio al Cliente</b>, con el fin de evaluar la coherencia, calidad y pertinencia del contenido, y continuar con el proceso de envío al peticionario externo.</p> <p>Las respuestas deberán gestionarse de manera oportuna, respetando estrictamente los tiempos máximos de atención establecidos en el sistema SEIF, de acuerdo con el nivel de prioridad asignado a la PQRS.</p> <p>Cada respuesta debe ser analizada con rigor técnico y gestionada de forma clara, respetuosa y assertiva, garantizando una solución objetiva, eficiente y alineada con los lineamientos institucionales de Seguridad Jano Ltda.</p>	<p>Director de área</p>	<p>Aplicativo SEIF</p>
<p><b>Propuesta de respuesta</b></p>	<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"> <li>– Investigaciones</li> <li>– Pretensiones económicas</li> <li>– Cambios o negociaciones contractuales y disputas.</li> </ul>	<p>Director de área</p>	<p>Aplicativo SEIF Soportes PQRS</p>

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
	<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>

	<p>El aval y/o aprobación deberá quedar <b>debidamente soportada</b>, ya sea mediante correo electrónico institucional o mediante visto bueno con firma original en el documento que será entregado al peticionario.</p> <p>Las solicitudes que no representen un impacto significativo podrán ser aprobadas por el <b>director del área correspondiente</b>, antes de su remisión al área de Servicio al Cliente para el envío final.</p> <p>Esta medida garantiza la calidad, coherencia y trazabilidad de todas las respuestas emitidas por Seguridad Jano Ltda. Es importante recalcar que <b>todas las respuestas a PQRS externas</b> (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) <b>requieren aprobación previa</b>, de conformidad con lo establecido en el presente procedimiento.</p>		
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

<b>Seguimiento y control de PQRS</b>	<p>El seguimiento y control de las PQRS se realizará de acuerdo con el nivel de incidencia y prioridad asignado a cada caso, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en el presente procedimiento.</p> <p>El área de <b>Servicio al Cliente</b> será responsable de <b>conservar los registros, soportes y evidencias</b> de la gestión realizada en cada PQRS, asegurando la trazabilidad del proceso y la disponibilidad de la información para fines de control, auditoría y mejora continua.</p> <p>Las PQRS de origen externo que se encuentren <b>vencidas y sin respuesta por parte de las áreas responsables</b> deberán ser <b>reportadas de manera mensual</b> a la <b>Gerencia Administrativa</b>, indicando los casos presentados y los responsables del incumplimiento.</p> <p>Adicionalmente, frente a los incumplimientos identificados, se podrán aplicar las <b>medidas correctivas y disciplinarias correspondientes</b>, de conformidad con el esquema de control interno y las disposiciones vigentes para la gestión de PQRS en Seguridad Jano Ltda.</p>	<b>Servicio al cliente</b>	Control tiempos de respuestas PQRS Correo electrónico
<b>Indicadores</b>	<p>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.</p>	<b>Servicio al cliente</b>	<b>Indicador de desempeño</b>

<b>PQRS DE ORIGEN INTERNO</b>																																																																											
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS</b>																																																																								
Registro de PQRS	<p>Los colaboradores podrán crear una <b>PQRS interna</b> a través de la plataforma <b>SEIF</b>, con el fin de gestionar cualquier requerimiento, queja, reclamo o sugerencia que contribuya al logro de los objetivos organizacionales. La solicitud deberá ser dirigida al área o dependencia correspondiente, de acuerdo con su naturaleza.</p> <p><b>Nota:</b> Las solicitudes internas relacionadas con <b>puestos de vigilancia</b> deberán ser tramitadas inicialmente con el <b>Coordinador Operativo</b>, quien deberá articularse con el <b>ejecutivo de cuenta asignado</b>, con el fin de verificar la pertinencia, viabilidad y alcance de la necesidad planteada.</p> <p>Cada PQRS interna deberá ser <b>clasificada y priorizada</b> en función de su nivel de urgencia e importancia, de conformidad con los <b>niveles de prioridad establecidos en el presente procedimiento</b>, garantizando que reciba la atención adecuada según su impacto y 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</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>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> <p><b>Nota:</b> 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>	Todos funcionarios Director de área	SEIF
Seguimiento y control	<p>Con el fin de garantizar una gestión oportuna y eficiente de las <b>PQRS de origen interno</b>, se realizará un <b>seguimiento mensual</b> a través de la plataforma <b>SEIF</b>, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.</p> <p>Las <b>PQRS internas vencidas y sin respuesta por parte de las áreas responsables</b> deberán ser <b>reportadas mensualmente</b> a la <b>Gerencia Administrativa</b>, informando los casos presentados, las áreas involucradas y las causas del incumplimiento.</p> <p>Adicionalmente, frente a los incumplimientos identificados, se podrán aplicar las <b>medidas correctivas y disciplinarias correspondientes</b>, de conformidad con el esquema de control interno y los lineamientos establecidos para la gestión de PQRS en Seguridad Jano Ltda.</p>	Coordinador administrativo	SEIF Correo electrónico

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>	

<b>Lección Aprendida</b>	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.	Coordinador administrativo Coordinador de Comunicaciones	Divulgación de la lección aprendida
--------------------------	---	---	-------------------------------------

#### **Nota Aclaratoria sobre la Modificación del Nivel de Prioridad**

El nivel de prioridad asignado a una PQRS podrá ser ajustado de manera excepcional, tanto para PQRS de origen externo como interno, únicamente en casos de extrema urgencia que requieran atención inmediata y que, por su impacto, no puedan gestionarse bajo la prioridad inicialmente asignada.

- Para las PQRS de origen externo, el ajuste del nivel de prioridad podrá ser realizado por el área de Servicio al Cliente, adscrita a la Coordinación de Comunicaciones y a la Dirección Administrativa.
- Para las PQRS de origen interno, el ajuste del nivel de prioridad podrá ser realizado por el funcionario solicitante o el área generadora de la solicitud, siempre que cuente con los argumentos que sustenten la urgencia o criticidad del requerimiento.

En todos los casos, cualquier modificación del nivel de prioridad deberá estar debidamente justificada y registrada en el ticket correspondiente dentro del aplicativo SEIF, indicando de forma clara las razones operativas, técnicas, legales, de seguridad o de continuidad del servicio que motivan el cambio, con el fin de garantizar la trazabilidad, transparencia y adecuada comprensión por parte de las áreas responsables de su análisis y gestión.

El ajuste de la prioridad no exime a las áreas responsables del cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos, ni sustituye los procesos de validación, seguimiento y aprobación establecidos en el presente procedimiento.

#### **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.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>

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](mailto:lineasegura@seguridadjano.com)
- Línea WhatsApp confidencial: +57 310 321 8761
- Página web: [www.seguridadjano.com](http://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.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS</b>	
<b>VERSIÓN:</b> <b>15</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>16/02/2026</b>	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES

VERSIÓN	CAMBIO	FECHA
15	<p>Se amplió el alcance del procedimiento, precisando su aplicación a todas las sedes, sucursales, agencias y áreas administrativas y operativas de la organización.</p> <p>Se actualizaron y fortalecieron las definiciones de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y PQRS Externa, con el fin de mejorar la claridad conceptual, la correcta clasificación de las solicitudes y la comprensión del proceso por parte de los usuarios internos y externos.</p> <p>En la clasificación de los niveles de prioridad, se modificaron y ajustaron las definiciones de <b>Prioridad Alta, Media y Baja</b>, incorporando criterios más claros y alineados con la misionalidad de la compañía. Asimismo, se ampliaron y detallaron los ejemplos asociados a cada nivel, con el propósito de facilitar su correcta aplicación operativa.</p> <p>En el numeral 5. Descripción de Actividades, se actualizó el apartado de Notas, especificando con mayor claridad cuáles requerimientos de carácter jurídico y judicial se consideran PQRS y cuáles deben gestionarse por canales distintos, de acuerdo con su naturaleza y complejidad.</p> <p>En el apartado de <b>Gestión de PQRS</b>, se aclaró y fortaleció el rol de las <b>Direcciones y responsables de área</b>, precisando sus funciones en la gestión, validación y articulación de las respuestas a las solicitudes recibidas.</p> <p>En el ítem <b>Propuesta de Respuesta</b> correspondiente a las <b>PQRS de Origen Externo</b>, se adicionó y detalló el proceso de <b>aval o visto bueno por parte de las Gerencias</b>, para aquellas respuestas que impliquen impactos financieros, comerciales, jurídicos o estratégicos para la organización.</p> <p>En los apartados de Seguimiento y Control de las PQRS Externas e Internas, se estableció la notificación mensual a la Gerencia Administrativa y Financiera de las solicitudes vencidas, así como la aplicación del esquema de control y acciones correctivas definidas para la gestión de PQRS.</p> <p>Se agrega la nota aclaratoria para el cambio de prioridad de PQRS en caso de extrema urgencia.</p>	16/02/2026
14	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.	12/12/2025
13	Se incluyó definición de: <b>DIAS HÁBILES</b> : 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.	01/07/2025

<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: <b>Nota:</b> 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 <b>inmediata</b> 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><b>Se ajusto:</b> 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 <b>cliente externo</b> confirmando la recepción de su solicitud. Este correo debe incluir el número de radicado (Ticket SEIF) y fecha de recibido.</p> <p>Se modifco 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"> <li>– Investigaciones</li> <li>– Pretensiones económicas</li> <li>– Cambios o negociaciones contractuales y disputas.</li> </ul> <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: <b>Nota:</b> 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 creo 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 todos los involucrados, buscando mejorar el proceso y la eficacia de las respuestas.</p>	
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 modifica 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><b>TRATAMIENTO DE PQRS:</b></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