CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÒN	DESCRIPCIÒN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÒN
27/02/2023	1	Documento Inicial	Dir. Comercial
23-06-2026	2	Actualización general del documento	Dir. Comercial

1. OBJETIVO.

Definir el proceso integral para la atención a las partes interesadas, incorporando las políticas, procedimientos y controles establecidos para garantizar una gestión adecuada de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios para proporcionar información pertinente, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y aplicar las acciones correctivas correspondientes.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los procesos de COSEQUIN LTDA, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, presentados por las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2015 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. DEFINICIONES.

Investigación: Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una Organización

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.

Petición: Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

Queja: Expresión de insatisfacción por la atención o desempeño por parte del personal de la Organización.

Reclamo: Solicitud referente al incumplimiento de los requisitos estipulados en el contrato, y/o de los requisitos propios de la prestación del servicio.

Siniestro: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento. Ejemplo: un hurto, un atraco, un desastre, un accidente.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Empresa.

Usuario: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad

4. GENERALIDADES.

5.

El responsable para el seguimiento y control de las PQRS, delaciones de las partes interesadas será el área de servicio al cliente quien recibe todas las PQRS por el correo electrónico servicioalcliente@cosequinltda.com.co, o medio físico, y será el responsable de seguimiento y cierre y confidencialidad de la información.

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

- La Dirección de Operaciones, para la atención de las PQRS presentados por el Cliente.
- La Dirección de Talento Humano, para la atención de las PQRS por parte de los Colaboradores.
- Desde el proceso del Sistema integrado de Gestión coordinara la atención de las PQRS de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el

desempeño en seguridad y salud en el trabajo.

- El procedimiento está publicado en la página web de la organización https://cosequinltda.com.co/

Las PQRS 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.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

6.1. Recibir, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

COSEQUIN LTDA., ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes:

- **Recepción Física:** Las PQRS, pueden ser recibidas por correspondencia en la sede administrativa ubicada en Cra. 70f #79-99, Engativá, Bogotá

- **Recepción Digital:** Las PQRS, pueden ser recibidas por medio del siguiente correo electrónico servicioalcliente@cosequinltda.com.co, donde la persona encargada realizara el direccionamiento a las diferentes áreas de la organización según corresponda

- **Director operaciones:** Las PQRS, pueden ser recibidas por el director de operaciones, mediante un comunicado formal, Igualmente mediante el formato visita al cliente.

La dirección de Operaciones recibe las PQRS por parte del cliente (novedades, peticiones o quejas); las cuales son redireccionadas de acuerdo con el tema de las mismas al Área correspondiente para que en compañía del director de operaciones se tomen las acciones correspondientes.

6.2. Línea de delación definida

El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo oficialdecumplimiento@cosequinltda.com.co 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.

6.3. Etapas jerárquicas.

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

En los casos en que la PQRS 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 PQRS, remitirá la información a la Dirección de operaciones para su debida solución

Si la PQRS o delaciones es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizará comités entre Operaciones, SIG, Talento Humano, 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.

Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que hace alusión la PQRS, el responsables del proceso emitirá su PQRS e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimientos y disciplinario correspondiente y/o al marco legal de su competencia Para cada tratamiento de PQRS se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRS, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

6.4. Registro de las quejas y reclamos

Se registra la PQRS en el formato control interno de PQRS, GC-FO-03 donde se tienen los datos principales (tipo establecer si es una, petición, queja, reclamo o solicitud, fecha del recibido de las PQRS, quien lo reporta, si es interna o externa, puesto, servicio o cierre entre otros.

En caso de que se reciba la queja, reclamo o petición de forma verbal se realiza el mismo registro.

6.5. Análisis de PQRS.

Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.

Cuando la PQRS implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir.

Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en el control interno de PQRS GC-FO-03, son distribuidos a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido después de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente. Igualmente, se les envían las felicitaciones.

Nota: 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.

6.6. Investigación de PQRS

Según el análisis de la queja se determina si se requiere investigación, la cual consiste en: inspección ocular en el lugar de los hechos, recopilación de informes escritos y verbales, prevención de intimidación, protección a los individuos que presenten las PQRS, a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de otros documentos (facturas, inventarios, otros).

6.6.1. Establecer las etapas jerárquicas según la queja presentada.

Nota 1: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado

Nota 2: Cuando se presenten PQRS donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación

6.7. Definición de respuesta a la parte interesada.

De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, etapas jerárquicas, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.

6.8. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora

De acuerdo con el comportamiento de las quejas presentadas por los clientes se analizan las causas para plantear acciones tendientes a minimizar las quejas de los clientes.

6.9. Envío respuesta a la parte interesada

Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja.

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.

6.10. Seguimiento a la respuesta presentada

Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.

6.11. Seguimiento y Registro de la información en control interno de PQRS

Se registra toda la información relativa a la fecha de respuesta al cliente, la solución propuesta y la aceptación final. Se realiza seguimiento para que las respuestas a los clientes se den dentro del plazo establecido en el control interno de PQRS GC-FO-03

COSEQUIN LTDA es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección. Para este caso se cuenta con las siguientes condiciones:

El conducto regular establecido pretende dar una pronta respuesta a cualquier PQR, dependiendo de su complejidad se establecen los siguientes niveles:

MANEJO DE PQRS

NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Queja menor	Uniforme incompleto	Talento humano	1-2 días
		Queja del Guarda hacia el personal administrativo	Según la novedad que reporte el Guarda	
		Queja de cualquier trabajador administrativo (entre áreas)	Según la novedad que reporte el trabajador	
		Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario, inconsistencias en aportes a seguridad social)	Contabilidad, Talento humano	

NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
		Demoras en las solicitudes efectuadas de los trabajadores administrativos a mesa de ayuda	Dirección de Operaciones	
2	Queja de Servicio	Queja del Guarda hacia el cliente	Comercial, Operaciones, SGI, Talento humano	2-3 días
		Saludo Inapropiado, fallas en la supervisión	Operaciones	
		Fallas en la tecnología del servicio	Operaciones	
		Inconsistencias en la facturación	Contabilidad	
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, SGI, Talento humano	
3	Queja Mayor	Incumplimiento de protocolos de Ingreso	Operaciones	3-8 días
		Incumplimiento al contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia	
		Solicitud de cancelación de contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia, Gestión Humana	
		Demoras, retrasos o no cumplimiento de solicitudes hacia los clientes	SGI y el área a la cual se reporta la novedad	
		Intento de intrusión, hurto	Operaciones	Depende de la complejidad (si

NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
4	Novedad Grave	Comunicados sancionatorios de los entes gubernamentales	Operaciones, Gerencia, Talento humano, SGI	también este tipo de novedad requiere repuesta a entes gubernamental les)

Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de COSEQUIN LTDA.

RESPONSABLES.

Es responsabilidad de todo el personal que reciba alguna petición, queja o reclamo, comunicarla de inmediato a la Dirección de operaciones y la Dirección de Talento Humano.

- Las Direcciones de los Procesos son las responsables de realizar el análisis y trámite de las PQRS

- El director de Operaciones y la directora de Talento Humano son los responsables de verificar el trámite de la queja o reclamo.

- La Dirección respectiva implicada en la queja o reclamo, es la responsable de aplicar los correctivos necesarios.