

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La siguiente información es una extracción del Procedimiento Gestión de PQRS RP04-PD-001.

Revisión: 01.

Última Revisión: 02/07/2024

▶ OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, atender y responder las Peticiones (P), Quejas (Q), Reclamos (R) y/o Sugerencias (S) que surjan del servicio prestado a nuestros clientes y partes interesadas (internas y externas) además de las QR que surjan del servicio prestado a los no clientes, en procura de cumplir los requisitos establecidos y sus expectativas.

▶ ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRS de clientes, partes interesadas y usuarios externos mediante canales de comunicación establecidos con referencia a la prestación del servicio, desempeño del personal, funcionamiento de equipos de apoyo o material de intendencia, presentación personal y en general situaciones que afecten su satisfacción frente al servicio ofertado, peticiones y/o potenciales violaciones a los derechos humanos, seguido del respectivo estudio de la PQRS y posterior respuesta al solicitante.

▶ RESPONSABLES

- Responsable de las PQRS
- Director de Operaciones de Sucursal
- Coordinadores de Contrato
- Profesional Jurídico
- Secretaria de Gerencia



▶ DEFINICIONES

Petición/Solicitud: De manera general cualquier solicitud que se enmarca en el ejercicio propio del derecho de petición, sin importar que no contenga el rótulo de derecho de petición, estos los hemos subclasificados así:

- Derecho de petición de interés particular.
- Solicitud de copias (Contratos Laborales).
- Peticiones de clientes.
- Requerimiento de autoridades.
- Desprendibles de pago de nómina
- Certificaciones Laborales
- Soporte de Liquidación de nómina.

Queja: Resentimiento o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien o por el servicio de vigilancia en sí mismo.

Reclamo: El contenido del documento busca el resarcimiento económico o moral por perjuicios que se alegan como causados derivados de la prestación del servicio de vigilancia.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la compañía. De igual forma, se presenta cuando el cliente y/o usuarios de los clientes manifiestan la satisfacción obtenida por el servicio ofrecido y hacen llegar su opinión favorable sobre un aspecto que tiene que ver con el objeto social de la empresa, que se puede considerar como felicitación o reconocimiento.



▶ LINEAMIENTOS GENERALES

- Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición.
- Toda solicitud que ingrese por una PQRS con respecto a Seguridad y Privacidad de la Información debe ser remitida al Profesional Jurídico, quien será encargada de validar la solicitud de Autorización de tratamiento de datos personales.
- La compañía, o las personas que trabajan en su nombre, no tomarán represalias contra nadie que haya entablado un reclamo o coopere en la investigación de alguno.

▶ RECEPCIÓN DE PQRS

Cliente o cualquiera de las partes interesadas internas o externas u usuario externo puede tramitar una **PQRS** (de manera anónima o directa) cuando considere que existen no conformidades potenciales o reales con la prestación del servicio, el Sistema Integrado de Gestión, violaciones de las leyes internacionales, nacionales y locales o de los derechos humanos por medio de los siguientes mecanismos:

Correos electrónicos: cumplimiento@delthac1.com (Línea Ética);
gestionalcliente@delthac1.com para peticiones *internas*

Línea Telefónica: PBX: (607)6451000 – 3138725434 –
3118093317(Conmutador)

Datos mínimos que se requieren del solicitante:

- Tipo de PQRS
- Tipo de Documento
- Nombre y Apellidos
- Teléfono/Celular
- Correo electrónico
- Departamento
- Ciudad
- Dirección (*Opcional*)
- Documento adjunto (*Opcional*)
- *Descripción del requerimiento*

▶ RECEPCIÓN DE PQRS

Las PQRS impuestas vía telefónica a los números (607)6451000 – 3138725434 – 3118093317(Conmutador) o por correo a gestionalcliente@delthac1.com serán recibidas por la Recepción (Secretaria de Gerencia) donde a su vez crea la respectiva a través del Módulo PQRS de la plataforma DELAMANO.

DELTHAC1 SEGURIDAD: Sistema de PQRS

Al Crear PQRS, se solicita llenar todas las casillas con información válida, para ser respondido.

Petición	P	Queja	Q	Reclamo	R
Sugerencia	S	Felicitación	F		

Primero seleccione un tipo de PQRS

Nota: optimizado para Google Chrome. * Campos obligatorios

ENVIAR

▶ ASIGNACIÓN DE LA PQRS

- Responsable de las PQRS asigna la PQRS mediante Gestión Interna por DELAMANO al funcionario DELTHAC responsable del área competente para el cierre.
- Para los clientes internos (trabajadores DELTHAC1) que soliciten imponer PQRS relacionado a la nómina y por vía llamadas telefónicas, al correo gestionalcliente@delthac1.com, página web y/o cartas físicas, la Recepción (secretaria de Gerencia), una vez creada en módulo PQRS, debe asignar a la dependencia que corresponda con la información suministrada del solicitante.
- Las peticiones de clientes, quejas y reclamaciones originarias de entidades competentes de carácter jurídico, entre aquellas de la Supervigilancia, serán asignadas directamente al director Jurídico y el aprobará y generará el envío de la respuesta a las entidades competentes, para el cierre en el SOFTWARE DELAMANO,
- El tratamiento y los datos registrados serán manejados con estricta confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas expedidas que modifiquen o complementen.



▶ TIEMPOS DE RESPUESTA

Según la clasificación de PQRS, los tiempos de respuesta al solicitante deben ser de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS	TIEMPOS DE RESPUESTA*
Derecho de petición de interés particular	15 días
Solicitud de copias	15 días
Peticiones de clientes	15 días
Requerimiento de autoridades	15 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días

***Nota:** Los tiempos de respuesta son predeterminados en DELAMANO al momento del registro de la PQRS y son los reglamentados por ley. Sin embargo, si el solicitante es cliente de DELTHAC1, se procura agilizar el tiempo de respuesta a la PQRS.

Los reclamos que alegan *actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos* se tratarán inmediatamente por parte de DELTHAC 1 SEGURIDAD, la organización y otras autoridades, según sea apropiado.



▶ NOTIFICACIÓN CON RESPUESTA AL SOLICITANTE

El solicitante será notificado con la respuesta final mediante el correo electrónico notificaciones.pqrs@delthac1.com que se encuentra vinculado al módulo PQRS en DELAMANO cuando se da la opción de cierre y posterior envío de respuesta.





► PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

- Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por este procedimiento en virtud de las leyes actuales en esta norma, en el registro de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten.
- Los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales, que el peticionario vea necesario para la trazabilidad de esta.
- En caso de que la PQRSF sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

DELTHAC 1 no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

▶ PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

- **DELTHAC 1** debe requerir al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la radicación para completar la solicitud o realizar la gestión necesaria.
- El peticionario tiene un plazo máximo de **1 mes** para cumplir con lo solicitado. Una vez que el peticionario aporte los documentos o informes requeridos, se *reactiva el término* para resolver la solicitud.
- Se considera que el peticionario desiste de la solicitud si no cumple con el requerimiento en el plazo otorgado, salvo que solicite una prórroga antes de vencer el término.
- Si no se cumple el requerimiento tras los plazos, **DELTHAC 1** emitirá un *acto administrativo* motivado decretando el desistimiento y archivará el expediente. El acto administrativo de desistimiento será notificado personalmente.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.





▶ PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

- Toda petición debe ser respetuosa. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **DELTHAC 1** podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

▶ NO COMPETENCIA DE DELTHAC1

- Si a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

► INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS

Solo tendrán **carácter reservado** las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- b. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
- e. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g. Los amparados por el secreto profesional.
- h. Los datos genéticos humanos.

NOTA. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.



▶ RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

▶ INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante Delthac1 que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el Responsable de las PQRS con apoyo del área jurídica enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

A black and white photograph of security guards in uniform. The focus is on the chest area of a guard in the foreground, showing a name tag and a circular badge that reads 'EMPRESA DE VIGILANCIA DELTHACI' and 'VIGILANTE'. The background shows other guards in similar uniforms.

Gracias

Tengan un buen día

