	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG		
	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQS		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: PGC002	Versión: 03	Vigencia: 16/02/2026

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la recepción, gestión, análisis, solución y cierre de las peticiones, quejas y/o sugerencias presentadas por los usuarios (clientes, personal operativo o guardas de seguridad) y demás partes interesadas, relacionadas con los servicios prestados por **Centinela Universal S.A.**

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la petición, queja y/o sugerencia presentada por los usuarios u otras partes interesadas, hasta su tratamiento, seguimiento, solución y cierre, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización y la normatividad legal vigente, según aplique.

3. DEFINICIONES

Caso cerrado: Se da cuando no existe objeción alguna del usuario respecto a la solución dada por la organización de acuerdo a cada caso. El Cierre del caso es generado de forma automática, si pasados diez (10) días después de haber dado la solución, no hay objeción alguna por parte del peticionario.

Caso solucionado: Es la acción mediante la cual el proceso certifica que se ha concluido la gestión y que el usuario ha recibido la información correspondiente sobre los procedimientos adelantados. La solución del caso puede ser o no favorable frente a la pretensión del cliente.

De carácter particular: Cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.

De carácter general: Cuando la petición es de interés para toda la sociedad.

Escalar: Remitir, trasladar o direccionar, bien sea a personas, llamadas o documentos al proceso (área) correspondiente, para que sea brindada la respuesta de forma oportuna, concisa y precisa de un determinado evento.

Queja (Q): Toda manifestación de insatisfacción, oposición o contradicción, por parte del usuario en relación con la actuación de un funcionario o la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Petición (P) (Información, Consulta): Solicitud que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, consejo y manifestar las inquietudes o dudas sobre temas relacionados con la organización.


PQS: Sigla usada para denominar las palabras petición, queja y/o sugerencia.

Respuesta Cliente: Es la acción mediante la cual el proceso le comunica al usuario las acciones que se iniciarán frente al caso o los procedimientos efectuados con el objetivo de lograr la solución del incidente y la satisfacción del cliente.

REVISÓ
APROBÓ

NOMBRE: Raúl Yesmith Novoa Ruíz
NOMBRE: Luis Felipe Martínez Maldonado

CARGO: Director SAC
CARGO: Director Comercial

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG		
	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQS		
	Proceso: Gestión Comercial		
	Código: PGC002	Versión: 03	Vigencia: 16/02/2026

Sugerencia (S): Opinión o aporte del usuario para hacer una mejora en el proceso, servicio prestado por la organización o reconocimiento a sus funcionarios por una gestión de calidad y eficiencia.

Usuario: Toda persona que interactúe con el software de PQS.

Ticket: Novedad registrada en el aplicativo relacionada con una petición, queja o sugerencia.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. Lineamientos Generales

Se precisa que la gestión de Servicio al Cliente, encargada de atender y gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y demás novedades, es realizada por el equipo de servicio al cliente del grupo empresarial Carrera. En este sentido, Centinela Universal no cuenta con un área interna de servicio al cliente, por lo que dichas actividades son atendidas de manera centralizada por el equipo designado a nivel del grupo empresarial.


El presente procedimiento establece que las peticiones, quejas y/o sugerencias de los usuarios sean recibidas y tratadas de manera imparcial e independiente por parte de los responsables de la prestación del servicio, garantizando que se resuelvan con equidad. En caso de que la solicitud no sea resuelta favorablemente para el usuario, la empresa indicará las razones que sustentan la decisión tomada, soportándola con evidencias concretas.

La empresa ha dispuesto un canal general para la recepción de solicitudes a través de la página web <https://centinelauniversal.com.co> y la interfaz web establecida para los usuarios, ya sean clientes o guardas de seguridad, mediante las cuales pueden remitir sus solicitudes y realizar seguimiento a la gestión efectuada.

Además, el cliente cuenta con los siguientes canales:

- Correo electrónico servicioalcliente@centinelauniversal.com.co
- PBX 4202600 extensiones 212 / 117 para efectos de información general, en horario administrativo (8:45 am a 5:30 pm).
- Página web www.centinelauniversal.com.co botón “contáctenos”.
- Personalmente en las oficinas de Servicio al Cliente Centro Comercial Carrera Local C-229 de 8:45 am a 5:30 pm de lunes a viernes, y sábados de 8:45 am a 1:30 pm.

Nota: Las peticiones, quejas y sugerencias deben ser solucionadas de acuerdo con los tiempos estipulados por la ley y lo establecido en el código de comercio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG		
	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQS		
	Proceso: Gestión Comercial		
Código: PGC002	Versión: 03	Vigencia: 16/02/2026	

Tipología

Género	Tipo	Subtipo		
Petición (P) Queja(Q)	Gestión	Capacitación	Visita ejecutivo de cuenta	
		Información para autoridades (Policía /Fiscalía)		
		Envío no oportuno de documentos	Inadecuados tiempo respuesta solicitudes	
		Inadecuado trato por parte del funcionario	Otros	
Petición (P) Queja(Q)	Facturación	Valores facturados no coinciden	Factura no llegó a tiempo	
		Factura sin soporte de pago de parafiscales		
		Cobros adicionales	Otros	
	Desarrollo del servicio	Incumplimiento de horarios	Mala presentación personal	
		Incumplimiento de funciones en el puesto de trabajo		
		Rotación del personal	Ausencia de personal	
		Mal trato por parte del funcionario	Discriminación	
		Ocurrencia de siniestros	Cambio equipos / dispositivos	
		Insatisfacción falla del sistema (tecnología)	Otros	

Descripción de Actividades

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificación de la inconformidad	En caso de que un funcionario reciba una inconformidad por parte del cliente, deberá diligenciar el informe de novedad o remitir la información al correo de servicio al cliente, con copia a la gerencia y al área o dirección correspondiente, para su respectivo trámite.	Funcionario de Centinela Universal
Radicación de petición, queja, y/o sugerencia (PQS)	<p>La recepción de solicitudes del cliente se realiza con el formulario Web en www.centinelauniversal.com.co/contactenos</p> <p>Nota¹: Se ha dispuesto que los agentes de SAC presencial, accedan a la página web por el mismo vínculo para registrar la información, y ésta devuelva un ticket o número de radicación, el cual será enviado automáticamente al correo electrónico del solicitante.</p> <p>Nota²: Solo ante eventos como caídas del sistema o falla de la página web, los agentes podrán diligenciar el formato radicación de casos, y posteriormente realizar el registro del caso en el software.</p> <p>Nota³: En caso de que el cliente no pueda acceder a la página web, podrá presentar su requerimiento por correo electrónico.</p>	Agente SAC

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG****PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQS**

Proceso: Gestión Comercial

Código: PGC002

Versión: 03

Vigencia: 16/02/2026

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Descripción de los hechos	<p>El formulario contiene los campos necesarios para el registro apropiado de la información, dependiendo el perfil del solicitante (<i>administrador, cliente, guarda de seguridad, empresa, etc.</i>) y opción que elija ("<i>Necesitas ayuda</i>" o "<i>tienes un comentario</i>"), además, del tipo de solicitud que seleccione, dado que la información requerida para la gestión, varía según la situación reportada. Si el ticket se genera desde la plataforma transaccional, el sistema tomará automáticamente los datos del perfil y usuario, de manera que la información se autocompletará en el formulario.</p>	Agente SAC
Tipificación de la PQS	<p>Una vez el ticket ha sido creado en el sistema, el proceso SAC designará a un agente que de manera constante estará revisando los casos que han ido ingresando, y como primera medida, revisará el contenido de la descripción para que, conforme a ella, proceda a asignar una tipología al caso.</p> <p>Nota: En el evento de que sea una petición de especial relevancia o urgencia, el agente podrá adelantar o completar la gestión con la inmediatez posible a fin de satisfacer la necesidad del cliente.</p>	Agente SAC
Asignación de agente BackOffice	<p>Este es un proceso que se puede realizar tanto de forma automática como manual, que en todo caso está orientado a atender de manera oportuna todo requerimiento que sea allegado a la compañía.</p> <p>Una vez el caso ha sido tipificado, el sistema realizará una labor de asignación de agente, para lo cual, previamente se han designado agentes para cada tipología: con esto, a través del formulario de consulta, el solicitante podrá ver que ya hay una persona a cargo del caso, y su proceso de gestión está en marcha.</p>	Agente SAC
Verificación información	<p>Debe proceder a validar a través del sistema las causas que dieron origen al ticket y determinar si el caso debe ser remitido a otro proceso o si el trámite debe darse desde el proceso de Servicio al Cliente.</p> <p>Ante peticiones de información como certificaciones o constancias, debe validar la información en el sistema y proceder a emitir el documento, según los lineamientos de la empresa.</p>	Agente SAC



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Escalamiento de tickets	<p>Cuando un caso no sea de competencia del Proceso SAC, debe ser escalado al proceso que corresponda por medio del software, notificando que a partir de la fecha de entrega del caso, cuenta con un plazo máximo de dos (2) días para brindar respuesta y realizar remisión al Proceso SAC para que este informe al usuario. Esta notificación será generada automáticamente al correo electrónico del Director de Proceso que corresponda. Una vez identificada la solución, debe dar respuesta a Servicio al Cliente registrando la información en el software de servicio al cliente adjuntando la evidencia o actividades a emprender; solo si es requerido enviará la información en medio físico o magnético, para dar cierre al caso y archivar evidencia de la gestión realizada.</p> <p>Nota¹: Solo si es necesario, el Director SAC debe entregar copia de las evidencias de peticiones, quejas y/o sugerencias, al responsable del proceso involucrado, brindando la información detallada para que pueda dar la respectiva solución y respuesta.</p> <p>Nota²: Los casos que revistan mayor complejidad, deberán ser presentados ante la Gerencia para que sean evaluados.</p> <p>Nota³: La remisión de casos también podrá hacerse a través del correo electrónico, dado que la finalidad es que exista constancia escrita del procedimiento que se ha adelantado.</p>	<p>Director de Proceso</p> <p>Director SAC</p> <p>Coordinador SAC</p> <p>Agente SAC</p>
Gestión de PQS	<p>Este procedimiento está a cargo del Agente asignado para cada caso, quien tiene la responsabilidad de ejecutar todas las acciones tendientes a verificar, corroborar, confrontar, indagar y concluir, para dar respuesta al cliente, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo con la información que se obtenga. En todo caso deberá aplicar las disposiciones del protocolo de gestión.</p> <p>Nota¹: Es deber de todo Agente Integral SAC y del Analista de Operaciones SAC apoyar en el seguimiento de los casos, en aras de lograr cumplimiento en los tiempos de respuesta.</p> <p>Nota²: Ante eventos de inasistencia de un agente por cualquier razón, el proceso podrá designar a otro agente BackOffice para que asuma la gestión de casos asignados al agente ausente.</p>	<p>Agente SAC</p> <p>Analista SAC</p> <p>Director Comercial</p>



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG
PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQS

Proceso: Gestión Comercial

Código: PGC002

Versión: 03

Vigencia: 16/02/2026

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Contestación de tickets	El agente responsable deberá determinar el documento mediante el cual se dará respuesta, es decir, el modelo de carta que se maneje, la cual deberá contener información relacionada estrictamente con la queja, además de las recomendaciones y/o aclaraciones que se estimen pertinentes.	Agente SAC Director SAC Director Comercial

5. REFERENCIAS

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 18788 (7.4.4; 7.4.5)

ISO 9001 (8.2.1)