

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, trámite, respuesta y seguimiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por clientes, usuarios, empleados y demás partes interesadas ante **INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA.**, garantizando transparencia, oportunidad, confidencialidad y cumplimiento de los términos legales, con el propósito de fortalecer la satisfacción de las partes interesadas y mejorar la calidad del servicio.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de **INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA.**, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por las partes interesadas internas (trabajadores) y externas (clientes, proveedores, entidades de control y comunidad en general) hasta la gestión y cierre de la misma.

## 3. CONTROL

El Coordinador de control y seguimiento al servicio es el responsable de la recepción, registro y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones reportadas a través del correo [servicioalcliente@intervig.com.co](mailto:servicioalcliente@intervig.com.co), así como del análisis, gestión y emisión de las respuestas correspondientes a las partes interesadas externas.

En caso de que se realice el reporte por medio de la plataforma de SIGUS se debe gestionar por parte del trabajador al que se le fue asignado y será cerrado únicamente por los líderes de procesos, quien verificara si se dio respuesta revisando los tiempos establecidos y la respuesta oportuna del pqrsf. en el caso de operaciones el coordinador de control y en las otras áreas cada jefe o director del proceso.

El líder de proceso es el responsable de verificar el cierre, revisando el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones asignadas vs las cerradas en los tiempos establecidos.

## 4. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos, amparados en un acuerdo contractual a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.
- **CLIENTE INTERNO:** Cliente interno se refiere a cualquier persona dentro de la organización que solicita o recibe un servicio, producto o información de otro departamento o individuo dentro de la misma

|                                  |                                  |                          |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| ELABORADO<br>11/11/2025          | REVISADO<br>16/11/2025           | APROBADO<br>16/11/2025   |
| _____<br>Dir sistemas de gestión | _____<br>Director de Operaciones | _____<br>Gerente General |

NOTA: Al imprimir el presente documento, se convierte en **COPIA NO CONTROLADA**, a menos que el Departamento de Calidad lo como **COPIA CONTROLADA**.

**COPIA CONTROLADA**

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

empresa.

- **COMUNICACIÓN ABIERTA:** Mantiene una comunicación abierta con el cliente y partes interesadas sobre las expectativas mutuas, ofrece al cliente información útil.
- **EVENTO ESPECIAL:** Situación en la que se genera algún tipo de afectación hacia la propiedad o pertenencias del cliente, ya sea común o privada.
- **EVENTO PERTURBADOR:** Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.
- **EVENTO INDESEABLE:** Ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdida de vidas, daño a los activos tangibles e intangibles, o que puede tener un impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.
- **SEGUIMIENTO:** Responde a las preguntas, quejas o sugerencias del cliente y partes interesadas. Mantiene al cliente informado sobre la situación de los trámites o asuntos.
- **COMPROMISO:** Se responsabiliza personalmente de subsanar, sin excusas y con prontitud, las diferentes situaciones que se presenten en relación con el servicio y que generen peticiones, quejas, sugerencias por parte del cliente.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.
- **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.
- **PORTE INTERESADA:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
- **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.
- **RECLAMO:** Cualquier requerimiento formal que se haga por las partes interesadas internas y externas con ocasión del incumplimiento a los requerimientos contractuales pactados previamente: pérdidas de elementos, hurtos, etc.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **QUEJA:** Toda comunicación de las partes interesadas internas y externas relacionado con el incumplimiento en 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

|                                                                                   |                                               |                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|--|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |  |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |  |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |  |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |  |

satisfacción frente al servicio ofertado. Dentro de las quejas también se incluye comunicados recibidos de la comunidad por posible daño a la propiedad y/o el medio ambiente por la compañía y/o del personal que labora en su representación.

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **SIGUS:** Es una plataforma de gestión diseñada para las necesidades de la compañía y parametrización del proceso comercial, talento humano, operaciones, logística, inventarios, control de gestión, SST, jurídica, nómina.
- **SINIESTRO:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.
- **SUGERENCIA:** Es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a recomendación.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

## 5. GENERALIDADES

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones (PQRSF) podrán ser recibidas a través de los siguientes canales habilitados por la compañía:

- Línea telefónica de atención: 3108618040 -Coordinador de control y seguimiento al servicio.
- Correo electrónico institucional: [servicioalcliente@intervig.com.co](mailto:servicioalcliente@intervig.com.co).
- Atención presencial en oficinas.
- Actas de reunión con clientes realizadas por el Gerente, director y Coordinador y/o analista.
- Visitas o inspecciones en el puesto.
- Otros medios autorizados: Como oficios escritos, radicados en entidades de control o remitidos directamente a la gerencia.

**NOTA:** Para la gestión de las PQRSF internas, se dispone de canales de comunicación como el portal del colaborador u otros medios institucionales autorizados por la compañía, a través de los cuales se pueden registrar y tramitar las solicitudes de manera formal y trazable.

## 6. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF) CLIENTES U OTRA PARTE INTERESADA.

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Responsable                          | Registro                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1  | <b>Recepción de la PQRSF</b><br><br>Una vez recibida la PQRSF a través de los canales de comunicación habilitados cualquier funcionario de la empresa Intercontinental de Seguridad Ltda., que la reciba o tenga conocimiento de ella, ya sea verbalmente o por escrito, debe clasificarla según su naturaleza: | Todos los funcionarios de la empresa | Plataforma SIGUS<br><br>Portal del colaborador |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsable                                                                              | Registro                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|    | <p>petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.</p> <p>La correcta clasificación permite direccionar la solicitud al área o departamento responsable para su análisis, gestión, seguimiento y cierre de la misma.</p> <p><b>NOTA:</b> Si la PQRSF está relacionada con aspectos de protección de datos personales, el responsable debe proceder conforme a lo establecido en la política de privacidad, tratamiento y protección de datos personales garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de habeas data.</p> <p>En caso de que la PQRSF esté relacionada con violaciones de derechos humanos, actos delictivos, agresiones o situaciones de similar gravedad, y sea presentada al interior de la compañía, esta debe ser reportada de manera inmediata, ya sea a nombre propio o de forma anónima, a través del Portal del Colaborador, al correo <a href="mailto:servicioalcliente@intervig.com.co">servicioalcliente@intervig.com.co</a> con el fin de garantizar una gestión oportuna, confidencial y efectiva.</p>                                                                                                                               |                                                                                          |                                             |
| 2  | <p><b>Registro de la petición queja, reclamo, sugerencia, felicitación en la plataforma.</b></p> <p>Una vez recepcionada y clasificada la PQRSF, el funcionario encargado debe registrarla en la plataforma SIGUS de forma inmediata garantizando que se consignen todos los datos relevantes y verificables del caso, con el fin de asegurar la trazabilidad y el seguimiento adecuado del requerimiento.</p> <p>El funcionario es responsable de crear y gestionar la PQRSF dentro del sistema, garantizando la trazabilidad completa del proceso, desde su recepción hasta su cierre, incluyendo las evidencias, comunicaciones y acciones realizadas durante su atención.</p> <p>En el caso de las PQRSF recibidas a través del correo institucional <a href="mailto:servicioalcliente@intervig.com.co">servicioalcliente@intervig.com.co</a> aquellas relacionadas con clientes serán recepcionadas por el coordinador de control y seguimiento quien debe crearlas y registrarlas en la plataforma SIGUS y serán tramitadas por el líder de área dependiendo el proceso, en caso de operaciones deberá tramitarlas el coordinador de operaciones y en caso de los otros procesos los lideres</p> | <p>Todos los funcionarios de la compañía</p> <p>Coordinador de control y seguimiento</p> | <p>SIGUS, correo Portal del colaborador</p> |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Responsable                           | Registro         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
|    | de cada área quienes garantizaran el adecuado análisis, registro y respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                       |                  |
| 3  | <p><b>PQRSF derivadas de supervisión</b></p> <p>Derivado de las revistas realizadas por los supervisores en los puestos de servicio, se pueden generar novedades que son evidenciadas durante la inspección. Estas novedades se transmiten automáticamente a los analistas operativos, donde son canalizadas y clasificadas. Este funcionario es responsable de crear la PQRSF correspondiente en el proceso que aplique, asegurando su adecuada gestión y trazabilidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Analista de Operaciones               | SIGUS            |
| 4  | <p><b>Guía básica para registrar una PQRSF en el SIGUS</b></p> <p>A continuación, se detallan los pasos para registrar las PQRSF externas en la plataforma del SIGUS.</p> <p>Acceder al sistema: Ingrese al sistema SIGUS utilizando el usuario y la clave asignados por la compañía.</p> <p>Ingresar al módulo: Diríjase al módulo “Operaciones” y seleccione el tablero “Casos”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear reporte: Haga clic en la opción “Nuevo caso”.</li> <li>• Diligenciar el formulario: Complete la información solicitada, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de incidente</li> <li>• Estado</li> <li>• Área</li> <li>• Tipo solicitud</li> <li>• Personal</li> <li>• Tipo de Novedad</li> <li>• Nombre de cuenta</li> <li>• Cuenta externa</li> <li>• Asunto</li> </ul> </li> <li>• Descripción clara y detallada de la solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, incidente, evento indeseable, evento perturbador.</li> <li>• Reportar a Renova</li> <li>• Revisión de jefatura</li> <li>• Asignado a.</li> </ul> | Todos los funcionarios de la compañía | Plataforma SIGUS |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsable                           | Registro                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
|    | <p>Cuando la PQRSF provenga de un cliente activo de la compañía, el funcionario encargado debe ingresar a la opción “Nombre de Cuenta o Cliente” en la plataforma SIGUS, buscar y seleccionar al cliente correspondiente en la base de datos, verificando que la información registrada coincida con los datos oficiales del contrato. En caso de que la PQRSF corresponda a un caso interno, deberá seleccionarse la compañía <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b> en la plataforma y registrar el nombre del colaborador o responsable asignado a la gestión del caso, garantizando en todo momento la trazabilidad y el adecuado seguimiento de la solicitud.</p> <p>Una vez culminado el proceso de registro en la plataforma SIGUS, el sistema genera automáticamente un número único de identificación de la PQRSF y, de manera inmediata, envía una notificación por correo electrónico al responsable al cual se le ha asignado la gestión de dicha PQRSF.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de reportar hurtos o eventos especiales, entendidos como situaciones que generan algún tipo de afectación hacia la propiedad o pertenencias del cliente, ya sean comunes o privadas, se debe seleccionar la opción correspondiente para reportar el evento en RENOVA y diligenciar el tablero de siniestros con la información completa y verificable del caso.</p> |                                       |                             |
| 5  | <p><b>Asignación Oportuna de PQRSF</b></p> <p>Tenga en cuenta que, al registrar una PQRSF, esta debe ser asignada a la persona responsable del proceso al que corresponda. En caso de recibir una PQRSF que no pertenezca a su proceso, el funcionario deberá informar de inmediato al asignante para que realice la corrección correspondiente a través de correo electrónico, o rechazar la PQRSF y crearla nuevamente, asignándola a la persona o proceso que realmente aplique.</p> <p><b>Nota:</b> Los DIRECTORES de Área son los únicos autorizados para realizar la reasignación de una PQRSF.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Todos los funcionarios de la compañía | SIGUS<br>Correo electrónico |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsable                           | Registro                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 6  | <p><b>Lineamientos para la Gestión de la PQRSF</b></p> <p>La persona que reciba la PQRSF debe acceder al SIGUS y revisar minuciosamente el contenido de esta para iniciar el análisis y el trámite correspondiente, con el fin de determinar la gestión adecuada a realizar según el caso.</p> <p>Para las quejas y reclamos presentados por los clientes, se revisan los requisitos contractuales y los registros de prestación del servicio con el fin de verificar el cumplimiento de lo pactado. En caso de ser necesario, se debe aplicar el procedimiento de reporte, análisis y gestión de eventos especiales, a fin de determinar las causas, establecer acciones correctivas y prevenir su recurrencia.</p> <p>Para las peticiones especiales o sugerencias, se analiza el contexto de la solicitud y se realiza la consulta con la Gerencia General, la Dirección Comercial y la Dirección operacional quienes en conjunto definen la viabilidad de la petición y la respuesta que se entrega al cliente.</p> <p>Si la PQRSF está relacionada con posibles violaciones de derechos humanos, actos de agresión o situaciones similares, el Director de Recursos Humanos debe tomar contacto inmediato con la persona afectada, garantizando en todo momento su seguridad, confidencialidad y trato digno.</p> <p>Asimismo, se debe notificar de manera oportuna a la Gerencia General y dejar el registro formal en la plataforma SIGUS, garantizando la trazabilidad, transparencia y cumplimiento de los principios de respeto, protección y promoción de los derechos humanos establecidos por la organización.</p> <p>En caso de felicitación, se deben informar al jefe inmediato para que este tome contacto y solicite la felicitación con bienestar y formación a través del SIGUS, quien será responsable de generar la correspondiente felicitación, comunicarla formalmente a la persona o equipo destacado y determine la acción.</p> | Todos los funcionarios de la compañía | <p>Informes</p> <p>Registros de la Plataforma SIGUS</p> |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Responsable                                                                                          | Registro                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 7  | <p><b>Análisis de la PQRSF</b></p> <p>Esta actividad consiste en reunir todos los detalles relevantes de la PQRSF presentada, ya sea por clientes, usuarios, trabajadores u otras partes interesadas. Se debe registrar de manera clara y completa la descripción de la situación, las circunstancias en que ocurrió y, en caso de existir, los soportes o evidencias que acompañen la solicitud (documentos, registros, correos, imágenes, etc.).</p> <p>Cuando se trate de reclamos, quejas o casos que requieran un análisis más profundo, podrá ser necesario adelantar entrevistas, reuniones o consultas adicionales con la parte interesada que presentó la PQRSF o con otras áreas involucradas en el proceso. Esto permite obtener una visión integral del caso, garantizar la objetividad en la gestión y facilitar una respuesta adecuada y oportuna.</p>                                                                                                                                                                                                         | Todos los funcionarios de la compañía                                                                | Comunicado, Oficio, Correo electrónico. |
| 8  | <p><b>Respuesta de la PQRSF para las partes interesadas</b></p> <p>Con base en los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, la recopilación de información y demás elementos relevantes, se procede a proyectar y emitir la respuesta a la PQRSF.</p> <p>El tiempo máximo de respuesta será de hasta 10 días hábiles para los casos que requieran un análisis o investigación más compleja. Para las PQRSF que no impliquen mayor complejidad, la respuesta deberá emitirse en un plazo de 1 a 7 días hábiles.</p> <p>Toda respuesta formal dirigida a clientes actuales debe ser emitida bajo la responsabilidad del Coordinador de control y seguimiento al servicio, mediante comunicación escrita enviada por correo electrónico o el medio que aplique según el caso.</p> <p>En el caso de las partes interesadas externas o internas, la respuesta deberá presentarse siguiendo los lineamientos y canales de comunicación establecidos por la compañía, garantizando en todo momento la claridad, oportunidad y trazabilidad del proceso.</p> | <p>Todos los funcionarios de la compañía</p> <p>Coordinador de control y seguimiento al servicio</p> | SIGUS<br>Portal del colaborador         |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsable | Registro |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Peticiones:</b> Se revisa internamente la viabilidad de atender el requerimiento y, de ser necesario, se consulta con la Dirección de Operaciones o la Gerencia General antes de emitir la respuesta definitiva. El término máximo para dar respuesta es de siete (7) días hábiles contados a partir de la notificación.</li> <li>• <b>Quejas:</b> Dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la recepción, se debe emitir al cliente un comunicado con respuesta provisional o definitiva, según la naturaleza de la queja.</li> <li>• <b>Reclamos:</b> Según la complejidad del caso, podrá solicitarse apoyo al área jurídica, administrativa u otras que correspondan, con el fin de garantizar un trámite adecuado. La respuesta definitiva debe entregarse en un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir de la notificación del reclamo, con el visto bueno de la Gerencia General.</li> <li>• <b>Sugerencia:</b> Sugerencias: Son analizadas en conjunto con la Gerencia General, Dirección Comercial y los procesos que ameriten, con el fin de evaluar su viabilidad y emitir la respuesta correspondiente.</li> <li>• <b>Felicitación:</b> Es revisada analizada por el área de bienestar y recursos humanos para la gestión pertinente.</li> </ul> <p>Las PQRSF que se reciban a través del portal del colaborador deberán ser respondidas por el mismo medio. La respuesta debe emitirse de manera clara y detallada, de modo que el funcionario comprenda la información y quede conforme con la gestión realizada con la gestión realizada.</p> <p><b>NOTA:</b> Si el proceso de investigación o trámite de una PQRSF requiere más de 10 días hábiles, es necesario comunicar al cliente que su solicitud está en curso. Esta comunicación debe incluir los motivos del retraso y proporcionar una estimación de la fecha en que se espera dar una respuesta. Esta comunicación puede realizarse mediante una reunión registrada en acta o a</p> |             |          |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsable                                                                | Registro                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>través de un comunicado oficial.</p> <p>En caso de que el cliente o parte interesada no esté de acuerdo con la respuesta proporcionada, dispone de un plazo de 7 días hábiles para notificarlo a la empresa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            |                                                                        |
| 9  | <p><b>Registro de soportes y evidencias en la plataforma SIGUS</b></p> <p>Una vez recibida la PQRSF y asignado su número en la plataforma SIGUS, la persona responsable de su recepción debe ingresar al sistema, ubicar la PQRSF correspondiente y seleccionar la opción “Editar”. En el campo denominado “Desarrollo”, se debe registrar de manera detallada todo el proceso adelantado para la gestión del caso, incluyendo las acciones realizadas, las áreas involucradas y los resultados obtenidos. En la opción “Historial”, se debe adjuntar toda la información relacionada con la gestión, como respuestas, correos, informes, soportes de capacitación, entre otros.</p> <p>Para dar cierre a la PQRSF, es obligatorio cargar en la plataforma todos los soportes y evidencias que respalden la gestión realizada, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y el área responsable. Los soportes deberán cargarse dentro de los plazos establecidos y con la información completa y verificable antes de proceder con el cierre. Entre los documentos más comunes se encuentran, entre otros:</p> <p><b>Área de Operaciones:</b> Correos de respuesta al cliente, cartas oficiales, capacitaciones, matriz de riesgos, informes de gestión, planes de acción y mejora, registros de seguimiento, etc.</p> | <p>Todos los funcionarios de la compañía</p>                               | <p>SIGUS<br/>Comunicado,<br/>Oficio, Correo electrónico,<br/>SIGUS</p> |
| 10 | <p><b>Responsable del cierre de las PQRSF SIGUS</b></p> <p>La persona autorizada para editar y cambiar el estado de una PQRSF a “Cerrado” es quien la originó en la plataforma. Esta validación garantiza que el cierre del caso se realice únicamente cuando se hayan cargado todos los soportes y evidencias requeridas, y se cumplan los plazos previamente establecidos para su gestión.</p> <p>No obstante, cuando se adquieran compromisos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Funcionario que instaura la PQRSF</p> <p>Director / jefe de proceso</p> | <p>SIGUS</p>                                                           |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Responsable                                                                       | Registro                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|    | directamente con un cliente y la PQRSF sea originada por el Analista de Operaciones o el Director Comercial, el cierre deberá ser realizado por su jefe inmediato, con el fin de asegurar la trazabilidad, objetividad y el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y normativos aplicables. De no cumplirse con estos criterios, el caso permanecerá abierto hasta que se complete toda la gestión requerida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                           |
| 11 | <p><b>Planes de acción</b></p> <p>Una vez determinada la situación que dio origen a la PQRSF, se debe establecer un plan de acción orientado a evitar la recurrencia del evento, realizando en conjunto con el director del sistema de Gestión, el análisis de causa raíz que permita identificar el origen del problema. Dicho plan debe contemplar la definición de actividades específicas, responsables asignados y plazos de ejecución claramente establecidos.</p> <p>En los casos que corresponda, se debe documentar una acción correctiva o preventiva en la matriz de acciones de mejora, garantizando así la trazabilidad, el control y el seguimiento de las medidas adoptadas.</p> <p>El cierre del plan de acción será autorizado únicamente cuando la información consolidada del proceso se encuentre debidamente registrada en la plataforma y cuente con todos los soportes y evidencias que respalden la gestión realizada, asegurando la objetividad y la transparencia del proceso.</p> <p>La verificación y autorización del cierre estará a cargo del Líder del proceso.</p> | Director del sistema de gestión /Coordinador de control y seguimiento al servicio | Matriz de acciones de mejora<br>SIG-F-005 |

#### 6.5. ATENCIÓN A LAS COMUNICACIONES DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

| DEPENDENCIA DE INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA. | ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE                                                                                                                                                                                                                                   | MEDIO DE COMUNICACIÓN                                     |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Gerencia General                                   | <p>Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio.</p> <p>Solicitud modificaciones al contrato y/o finalización del mismo.</p> <p>Requerimientos solicitados por entes reguladores.</p> <p>Solicitudes con relación a violaciones de derechos</p> | Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| <b>DEPENDENCIA DE INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA.</b> | <b>ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>                              |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                                           | humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                           |
| Coordinación control y seguimiento del servicio           | Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio<br>Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales<br>Solicitud de cambios de modalidades en la prestación del servicio.<br>Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil |
| Dirección comercial                                       | Solicitud modificaciones al contrato<br>Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales<br>Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones<br>Solicitud de documentos de documentación legal de la compañía entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil |
| Dirección de operaciones                                  | Peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones, incidentes, eventos indeseables o perturbadores.<br>Solicitud informe de eventos especiales.<br>Solicitud cambio de personal<br>Solicitud modificación o ajuste de funciones específicas.<br>Solicitudes en relación con violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley entre otros.<br>Solicitud registros de los medios tecnológicos.<br>Solicitud reuniones de seguimiento<br>Solicitud retroalimentación con el personal operativo entre otros. | Correo electrónico<br>Telefónicamente                     |
| Dirección de Recursos Humanos                             | Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones<br>Registros de competencia y capacitaciones.<br>Solicitud de capacitaciones para el personal que presta el servicio.<br>Solicitudes en relación con violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley entre otros.<br>Aspectos relacionados con la nómina y aportes de seguridad.                                                                                                                                                                     | Correo electrónico<br>Telefónicamente                     |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

| <b>DEPENDENCIA DE INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA.</b> | <b>ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                                         | <b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>                                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                           | Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo.<br>Aspectos referentes al cumplimiento de requisitos contractuales referentes a la Seguridad, salud en el trabajo.             |                                                                  |
| Auxiliar Administrativo                                   | Aspectos relacionados con requerimientos de dotación e intendencia.                                                                                                                                                              | Correo electrónico<br>Telefónicamente                            |
| Área Contable                                             | Asuntos relacionados con la facturación del servicio.<br>Asuntos relacionados con estados de cuenta.<br>Aspectos relacionados con el pago de proveedores reguladores entre otros.                                                | Correo electrónico<br>Telefónicamente                            |
| Sistemas de Gestión                                       | Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de medio ambiente.<br>Documentos referentes al cumplimiento y aplicabilidad de los Sistemas de gestión incluidos los requisitos con los trabajadores, entre otros. | Correo electrónico.<br>Oficios.<br>Comunicados.<br>Certificados. |

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

|           |                                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| SIG-F-005 | MATRIZ DE ACCIONES DE MEJORA                                                      |
| SIG-F-042 | CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SERVICIOS NO CONFORMES |

## 7. ANEXO

No aplica.

## 9. OBSERVACIONES

No aplica.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

| <b>Versión</b> | <b>Descripción del cambio</b> | <b>Responsable</b> | <b>Fecha</b> |
|----------------|-------------------------------|--------------------|--------------|
| 01             | Elaboración inicial           | Coordinador<br>SIG | 01-06-2011   |

|                                                                                   |                                               |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>INTERCONTINENTAL DE SEGURIDAD LTDA</b>     |                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF</b> | <b>Código:</b> DOP-PR-004 |
|                                                                                   |                                               | <b>Versión:</b> 08        |
|                                                                                   |                                               | <b>Fecha:</b> 11/11/2025  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| 02 | Se modifica la estructura del procedimiento, se incluye Numeral 7. Normatividad y 8. Documentos relacionados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Coordinador SIG  | 16-07-2015 |
| 03 | Se integran las normas ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 28000, Guía Ruc®,<br>Se integra el procedimiento de Servicio No Conforme y PQRS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Coordinador SIG  | 17-12-2015 |
| 04 | Revisión y ajuste en las responsabilidades del SIG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Equipo consultor | 01-09-2018 |
| 05 | Ajuste nombre de formato SIG-F-005                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Equipo consultor | 22-02-2019 |
| 06 | Actualización general del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Coordinador SIG  | 21-11-2022 |
| 07 | Desarrollo de responsables, tiempos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Coordinador SIG  | 14-05-2024 |
| 08 | Se realiza una actualización general del procedimiento, en la cual se incluyen los cambios correspondientes a la definición de los responsables para el cierre de las PQRSF y la determinación de los tiempos de respuesta según la complejidad de los casos. Así mismo, se actualiza el objetivo, alcance, definiciones y demás apartados relacionados, con el propósito de garantizar la claridad, oportunidad y trazabilidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. | Responsable SIG  | 11-11-2025 |