	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: PGC-PC-08
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS		Versión:3
			Fecha: 15/03/2026
	Elaboró: Johana Medina	Revisó: Herson Castro	Aprobó: Deicy Gómez

## 1. OBJETIVO


Garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), presentadas a Anubis H&C Seguridad Ltda., se atiendan y se solucionen de manera efectiva y en menor tiempo, buscando así cumplir necesidades y expectativas de nuestras Partes Interesadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias presentadas por nuestras partes interesadas como (Cliente interno, cliente externo, proveedores, socios y demás entidades).

## 3. DEFINICIONES y ABREVIATURAS

- **Derecho de Petición:** Se entiende por Derecho de Petición, la solicitud respetuosa que hacen las personas naturales o jurídicas ante las autoridades o Entidades Públicas o privadas. La Constitución Política establece, en su artículo 23, el derecho de petición. Concordante con lo dispuesto en los artículos 5 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción de alguien frente a los servicios, procesos, atención prestada por Anubis H&C Seguridad Ltda.
- **Consulta:** La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo. Solicitud de información de carácter particular: Cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.
- **Reclamo:** Solicitar explicación sobre posibles inconvenientes con la prestación del servicio, con la finalidad de que sea aclarado o corregido en el menor tiempo posible.
- **Solicitud de Información de carácter general:** cuando la petición es de interés para toda una comunidad. La solicitud la podrá presentar de manera escrita, personalizada, telefónica, página “web” o por cualquier otro medio que adecue la entidad para recibir las peticiones instauradas.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un trabajador o con el proceso que genera el servicio.
- **Denuncia:** Es la acción de informar o reportar comportamientos ilegales o indebidos, tales como violaciones de derechos humanos, lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, soborno, fraude u otros delitos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: PGC-PC-08
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS		Versión:3
			Fecha: 15/03/2026
	Elaboró: Johana Medina	Revisó: Herson Castro	Aprobó: Deicy Gómez

#### 4. GENERALIDADES.

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias deberán hacerse principalmente por:

Correo electrónico: [pqrs.anubis@gmail.com](mailto:pqrs.anubis@gmail.com)

Página web: [www.anubishcseguridad.com.co](http://www.anubishcseguridad.com.co) (botón de PQRD),

Buzón de sugerencias, cartas o llamadas telefónicas (deberán contener información básica como nombres y apellidos del quejoso, número de contacto, dirección de correo electrónico o dirección física)

Los registros de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias una vez son recepcionadas deben ser gestionadas por el área responsable de dar respuesta.

Plazo de respuesta: Se dará solución en un máximo de 15 días hábiles.

#### 5. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Preferiblemente las quejas deben contener el nombre completo, teléfono o correo electrónico de quien presente la queja y su contenido debe referirse a hechos serios, concretos y reales para ser tramitada.

5.2 Las quejas se deben registrar en el archivo indicado por la empresa y se puede recibir por todos los canales disponibles en la empresa: por correo electrónico, desde la página web, por llamada telefónica, buzón, carta, entre otros.

5.3 Las quejas pueden ser recibidas y gestionadas a través de los procesos de SIG, operaciones, talento humano, coordinación administrativa; cada uno de estos procesos deberá tramitar al interior y de acuerdo con la pertinencia, la investigación, el análisis causal, las acciones tomadas en cada caso y llevar el registro estadístico. Todas las quejas asociadas a inconformidad con el servicio deberán reportarse a SIG.


5.4 El responsable del tratamiento deberá hacer seguimiento hasta el cierre de la queja o reclamo.

5.5 La información que contenga el buzón de sugerencia es verificado semanalmente por el área de gestión humana, quien direccionará para trámite a cada tema.

Atención: El tiempo para darle solución a las quejas es de 15 días hábiles. Se le debe dar respuesta formal a la queja a través de correo electrónico.

#### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DENUNCIAS

Los reclamos sobre actos criminales, violaciones de los derechos humanos, se deben tratar inmediatamente por parte de la empresa y, cuando aplique, dar traslado a las autoridades competentes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: PGC-PC-08
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS		Versión:3
			Fecha: 15/03/2026
	Elaboró: Johana Medina	Revisó: Herson Castro	Aprobó: Deicy Gómez

**Confidencialidad y protección del denunciante:** Toda denuncia recibida a través del canal anónimo se gestiona bajo estrictos principios de confidencialidad, garantizando el anonimato del denunciante en todo momento. En los casos en que la denuncia no sea anónima, se asegura la protección de la identidad del denunciante y se prohíbe cualquier tipo de represalia, en cumplimiento con las políticas internas y el marco legal aplicable.

**Recepción de la denuncia:** Cuando se recibe una denuncia a través del formulario anónimo en la página web <https://anubishcseguridad.com.co/> se envía automáticamente un correo electrónico a la Oficial de Cumplimiento a través de la dirección [pqrs.anubis@gmail.com](mailto:pqrs.anubis@gmail.com). La Oficial de Cumplimiento debe registrar la denuncia en la matriz correspondiente. En caso de denuncias anónimas, no es posible responder directamente al denunciante debido a la falta de datos de contacto; no obstante, el equipo responsable debe proceder con la investigación interna según los lineamientos establecidos.

**Evaluación y análisis preliminar:** Se debe realizar un análisis preliminar para determinar la gravedad y naturaleza del incidente reportado. Esto implica verificar la veracidad de la denuncia y establecer la prioridad de la investigación, considerando su posible relación con violaciones de derechos humanos, corrupción, soborno, fraude, de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos internos.

**Investigación interna:** Se debe llevar a cabo una investigación interna basada en los detalles proporcionados en la denuncia. El objetivo es obtener información suficiente para tomar las medidas correctivas o preventivas necesarias. En promedio la investigación interna no debe superar los 15 días hábiles.

**Acción correctiva:** Si la denuncia se confirma, se debe implementar un plan de acción o realizar los descargos correspondientes, conforme a las políticas internas de la empresa. Esto garantizará la adopción de medidas que prevengan la recurrencia de la situación.

**Prueba de funcionamiento:** Para garantizar la operatividad continua del canal de denuncias y la correcta recepción y gestión de las denuncias, se realizarán pruebas periódicas al menos tres veces al año. Estas pruebas incluirán la verificación del funcionamiento del formulario en la página web y el correcto envío y recepción de correos electrónicos, asegurando que el sistema de comunicación no presente fallos.

**Nota:** La empresa está presta para:

- a. Cooperar con las autoridades judiciales en la investigación.
- b. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de recolección de evidencias.
- c. Proteger a los individuos que presentan una queja, un reclamo o una denuncia de buena fe contra la retaliación.

#### CANALES DE ATENCIÓN DE PQR


Dirección: Anubis H&C Seguridad Ltda

Calle 59B N° 1 Este - 12, Tunja Boyacá

Teléfono: 320 8756608


Correo electrónico: [pqrs.anubis@gmail.com](mailto:pqrs.anubis@gmail.com)

Página web: <https://anubishcseguridad.com.co/> botón PQRD

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: PGC-PC-08
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS		Versión:3
			Fecha: 15/03/2026
	Elaboró: Johana Medina	Revisó: Herson Castro	Aprobó: Deicy Gómez

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>TIEMPO DE ALMACENAMIENTO</b>
PGC-FR-33	Formato de PQRD	Archivo Administrador de la documentación	1 años
PGC-FR-54	Informe Consolidado de Quejas	Archivo Administrador de la documentación	1 años
PGC-FR-31	Formato de acciones Correctivas o de Mejora	Archivo Administrador de la documentación	1 Años

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: PGC-PC-08
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS		Versión:3
			Fecha: 15/03/2026
	Elaboró: Johana Medina	Revisó: Herson Castro	Aprobó: Deicy Gómez

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Fecha	Descripción del cambio	Versión
1	23/10/2020	Elaboración del procedimiento	01
2	30/03/2022	Ajuste de ítems incluyendo el nuevo canal de recepción de PQRS en el botón de la página web de la empresa.	02
3	15/03/2026	Se adiciona todo el tema de denuncias, lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.	03