



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 1 de 8

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 2 de 8

#### REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

VER.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Revisado por:  
José Colmenares  
Representante de la dirección ante los  
Sistemas de gestión de calidad y Seguridad

Aprobado por:  
Alberto Colmenares  
Presidente



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 3 de 8

#### 1. OBJETO

Establecer un procedimiento para la recepción, tratamiento y solución o atención de peticiones, quejas y/o reclamos expresados por los trabajadores, y realizar seguimiento de sus necesidades y expectativas en materia laboral, desarrollo y bienestar.

#### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de acciones de mejora.
- Procedimiento para la imposición de sanciones disciplinarias
- Procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para las conductas de acoso laboral

#### 3. DEFINICIONES

**Petición laboral.** Solicitud formal realizada por un trabajador para requerir información, expresar inquietudes o solicitar acciones relacionadas con su vínculo laboral.

**Queja laboral.** Manifestación de inconformidad frente a una situación que afecta el bienestar, trato o condiciones laborales del trabajador, sin necesariamente exigir una compensación.

**Reclamo laboral.** Exigencia formal por parte del trabajador ante el presunto incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o convencionales por parte del empleador.

**PQR-L (Peticiones, Quejas y Reclamos Laborales).** Conjunto de mecanismos formales mediante los cuales los trabajadores expresan solicitudes, inconformidades o exigencias relacionadas con su vínculo laboral.

**Tipos de quejas o reclamos laborales (Circular 0695 de 2019 SuperVigilancia)**

- a) No pago de salarios, horas extras, recargos, prestaciones sociales, recargos nocturnos, dominicales, festivos y/o exceder la jornada laboral.
- b) Acoso laboral.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 4 de 8

- c) Despidos sin justa causa.
- d) Incumplimiento en el pago de los parafiscales y la seguridad social.

#### Otros tipos de quejas

Acoso sexual o Violencia por razones de género

Otras violaciones o vulneración de los derechos humanos

**Acoso Laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, ó inducir la renuncia del mismo. Incluye las modalidades de Maltrato laboral, Persecución laboral, Discriminación laboral, Entorpecimiento laboral, Inequidad laboral, Desprotección laboral. Ley 1010 de 2006.

**Acoso sexual:** Todo acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, que se manifieste por relaciones de poder de orden vertical u horizontal, mediadas por la edad, el sexo, el género, orientación e identidad sexual, la posición laboral, social, o económica, que se dé una o varias veces en contra de otra persona en el contexto laboral. Ley 2365 de 2024.

#### 5. RESPONSABLE

Director de desarrollo humano  
Comité de convivencia laboral



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 5 de 8

#### 6. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**6.1** Las peticiones, quejas y reclamos laborales relacionadas con: a) No pago de salarios, horas extras, recargos, prestaciones sociales, recargos nocturnos, dominicales, festivos y/o exceder la jornada laboral y b) Incumplimiento en el pago de los parafiscales y la seguridad social, se podrán interponer por parte de los trabajadores de manera escrita a través del módulo de solicitudes del portal autogestión del ERP. Las quejas por Acoso Laboral se podrán interponer por parte de los trabajadores de manera verbal o escrita a través del correo electrónico del comité de convivencia [cocola@servies.com.co](mailto:cocola@servies.com.co) o a [desarrollohumano@servies.com.co](mailto:desarrollohumano@servies.com.co) de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Interno Confidencial, Conciliatorio y Efectivo para Prevenir las Conductas de Acoso Laboral. Para las quejas o reclamos por acoso sexual o violencia por razones de género y cualquier otra vulneración de los derechos humanos y Despidos sin justa causa, se podrán interponer por parte de los trabajadores de manera verbal o escrita a través del correo electrónico [desarrollohumano@servies.com.co](mailto:desarrollohumano@servies.com.co), o impreso enviado a la dirección física de las instalaciones administrativas de SERVIES para lo cual, cualquier funcionario del área de desarrollo humano, director o líder de área o proceso de SERVIES debe orientar al trabajador para guiarlo hacia donde debe dirigir su petición, queja o reclamo. El trabajador debe identificarse, así como describir su dirección de correspondencia física y/o electrónica, hacer una descripción detallada de su petición o de los hechos, la (s) fecha (s) aproximada (s) de ocurrencia, hora, lugar y circunstancias de modo, nombres y apellidos de los involucrados (Si aplica), tiempo y lugar que sustentan la queja, reclamo o denuncia, según sea aplicable. Al momento de recibirse la petición, queja o reclamo, el Director de Desarrollo Humano debe dar respuesta inmediata al trabajador sobre la recepción de su petición, queja o reclamo en la cual a partir de ahí se inicia su análisis, determinación de validez o aplicabilidad y respuesta sobre su tratamiento luego de una verificación o investigación en un tiempo no superior a 15 días hábiles.

**Nota.** Los reclamos o denuncias que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los trabajadores, se deben tratar inmediatamente en conjunto con las autoridades, según sea apropiado. En caso de acoso sexual o violencia de género se debe: a) Implementar las garantías de protección inmediata para evitar un daño irremediable dentro de su ámbito de competencia; b) Informar a la víctima su facultad de acudir ante la Fiscalía General de la Nación; c) Abstenerse de realizar actos de censura que desconozcan la garantía de la víctima de visibilizar públicamente los actos de acoso sexual y abstenerse de ejecutar actos de



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 6 de 8

revictimización como por ejemplo: falta de empatía, comentarios, juzgamientos, culpabilización de la víctima, o la viralización de su historia y la forma en que se presenta la información puede generar un escrutinio constante y comentarios destructivos, afectando a la víctima. d) Remitir de manera inmediata la queja y denuncia a la autoridad competente, a petición de la víctima respetando su derecho a la intimidad. En los casos en los que el presunto acosador es el superior jerárquico de la empresa (Dirección de negocios o presidencia), la queja deberá presentarse ante la inspección de trabajo, la cual será la encargada de realizar seguimiento a la queja y de encontrar méritos compulsará copias a la autoridad competente.

**6.2** Las quejas y reclamos deben analizarse y verificarse, según sea el caso, en conjunto con el líder del área o proceso aplicable a partir de una investigación interna y/o en cooperación con los mecanismos oficiales de investigación externa, según sea aplicable, para determinar su pertinencia y/o responsabilidades, con debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la ley, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencias y la protección, contra la retaliación, de los individuos que presentan una queja o reclamo de buena fe, salvaguardando sus derechos y garantías de protección, y los derechos de las personas investigadas.

**6.3** El Director de desarrollo humano gestiona y/o coordina la respuesta, notificación y tratamiento aplicable de la petición, queja o reclamo en los tiempos establecidos por la legislación (Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Para solicitudes de copias de documentos y de información Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción), proporcionando alternativas que den solución al asunto puesto en conocimiento; si la petición, queja o reclamo genera algún impacto legal, financiero y reputacional, se reúne con el Director de negocio para definir el tratamiento inmediato a implementar, siempre generando espacios de diálogo entre las partes involucradas para llegar a una solución de manera conciliatoria y satisfactoria.

Nota 1. Cuando excepcionalmente no fuere posible dar respuesta a la petición, queja o reclamo en los plazos aquí señalados, el Director de desarrollo humano informará al trabajador esta circunstancia, antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo adicional que requiere para resolver su petición, queja o reclamo. El plazo no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 7 de 8

**6.4** Una vez implementada la respuesta y tratamiento, el Director de desarrollo humano verifica y realiza el cierre del caso, según sea aplicable.

**6.6** Para toda queja o reclamo que se determine como valido resultado de una investigación de los hechos y situaciones, y luego de implementado el tratamiento, se requiere la aplicación de una acción correctiva incluida la acción disciplinaria proporcional a la infracción del personal involucrado, según sea aplicable, a partir del análisis y determinación de las causas raíz, para lo cual el director de desarrollo humano debe implementar el procedimiento de acciones de mejora (ver procedimiento) y la coordinación de la implementación del procedimiento para la imposición de sanciones disciplinarias, según sea aplicable.

## 7. SEGUIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES

**7.1** Anualmente, el Director de desarrollo humano coordina la realización de grupos focales con personal administrativo y operativo con la finalidad de realizar seguimiento a sus necesidades y expectativas y conocer cualquier cambio o requerimiento en materia laboral y de bienestar con el propósito de planificar y ejecutar actividades en la próxima vigencia.

El tamaño de la muestra de personal para grupos focales es determinado en conjunto con el Representante de la Dirección para los sistemas de gestión convocado de manera voluntaria.

**7.2** Luego de realizadas las jornadas, el Director de desarrollo humano procede a realizar la tabulación de comentarios y a elaborar informe con los resultados con la finalidad de presentar resultados ante la dirección de negocios para revisión por la dirección e implementación de acciones de mejora tanto para los resultados de los grupos focales como para las quejas y reclamaciones recurrentes y sus causas.

## 8. REGISTROS

- Comunicaciones y evidencias de recepción, respuesta y tratamiento de PQR'S.
- Informe de grupos focales, quejas y reclamos



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR'S Y SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/09/25

PÁGINA: Página 8 de 8

- Registro de acciones de mejora (Correctivas y de mejora)