

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	<b>PROCESO</b> Operaciones	<b>REFERENCIA</b> O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b> 1	<b>FECHA</b> 28-06-2024

# PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

**Contenido.**

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>5</b>

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

## 1. OBJETIVO

Definir el proceso general para la atención a las partes interesadas, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes sugerencias y felicitaciones expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de SEGURIDAD Q.A.P LTDA, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, presentados por las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes interesadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización.

## 3. DEFINICIONES

**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 escritas, verbales o los medios tecnológicos existente, con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas, buscando la mejora continua del proceso.

**PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una Organización

**FELICITACIÓN:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.

**SINIESTRO:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento. Ejemplo: un hurto, un atraco, un desastre, un accidente.

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción por la atención o desempeño por parte de las partes interesadas.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Empresa.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica que con la empresa suscribe un contrato.

**PETICION:** Solicitud expresa de un cliente o usuario de requerimiento(s).

**PQR:** Sigla de Petición, queja y reclamo

**SATISFACCIÓN:** Grado de conformidad con el cumplimiento de los requisitos.

**RECLAMO:** Reporte de una inconformidad relacionada con las características del servicio suministrado.

**NO CONFORMIDAD:** Entendido como el incumplimiento a un requisito preestablecido, legal o contractual.

**SATISFACCION DEL CLIENTE:** Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los acuerdos pactados al momento de prestar el servicio.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida generalmente es implícita u obligatoria.

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

**SERVICIO:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre un proveedor y el cliente y por las necesidades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

**SERVICIO NO CONFORME:** Es el incumplimiento de un requisito específico con el cliente, resultado de un proceso que no cumple las especificaciones pactadas.

**ACCION CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidad detectada u otra situación indeseable.

#### 4. GENERALIDADES

Se han establecido dos procedimientos para la atención al cliente con el propósito de poder atender oportunamente las PQR para el cumplimiento de los requerimientos contractuales pactados en la negociación comercial, así como, el grado de cumplimiento a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.

Los responsables de la atención de las PQR del cliente o usuarios, estarán a cargo de los directores de cada contrato, los cuales deben velar por la ejecución, control y respuesta ante las solicitudes del cliente, con el apoyo directo de los asistentes de operaciones, coordinadores, supervisores y el área administrativa de Seguridad QAP LTDA.

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

- La Dirección de Operaciones y Analista de Riesgos, para la atención de las PQRS presentados por el Cliente.
- La Dirección de Gestión Humana, para la atención de las PQRS por parte de los Colaboradores.
- La Coordinación HSEQ gestionará la atención de las PQRS de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en el SIG.

Las PQRS que se presenten, deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a diez (10) días hábiles, que podrán prorrogarse hasta por veinte (20) días hábiles adicionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario, por tanto dentro de este tiempo se debe dar la respuesta formal a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. ATENCIÓN DE PQRS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Presentar PQRS	<p>La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes:</p> <p><b>Se presenta una PQRS.</b> El cliente o usuario puede presentar sus PQR por medio escrito o verbal, a través de los medios de comunicación establecidos por SEGURIDAD QAP LTDA.,</p> <p><b>Dirección de operaciones:</b> 320 8780917  <b>Correo electrónico:</b>  <a href="mailto:direcciondeoperaciones@seguridadqap.com">direcciondeoperaciones@seguridadqap.com</a></p> <p><b>Analista de riesgos:</b> 3142974579  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:direccionderiesgos@seguridadqap.com">direccionderiesgos@seguridadqap.com</a></p> <p><b>Celular coordinador zona norte:</b> 318 3808389  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:coordinador02.qap@gmail.com">coordinador02.qap@gmail.com</a></p> <p><b>Celular coordinador zona sur:</b> 318 2313318  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:coordinador03.qap@gmail.com">coordinador03.qap@gmail.com</a></p> <p><b>Celular coordinador zona oriente:</b> 317 7927311  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:coordinador07.qap@gmail.com">coordinador07.qap@gmail.com</a></p> <p><b>Presentación del PQR por parte del personal operativo:</b> para el personal operativo o colaboradores se establecen los siguientes medios de comunicación para instaurar sus PQR ante la compañía.  <b>Gestión Humana:</b> 318 2587605  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:ghumana@seguridadqap.com">ghumana@seguridadqap.com</a></p> <p><b>Presentación del PQR por partes interesadas con relación al desempeño del SIG:</b>  <b>Coordinación HSQ:</b> 314 2810940  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:direccioncalidad@seguridadqap.com">direccioncalidad@seguridadqap.com</a></p> <p>De igual forma se establecen los siguientes medios de comunicación para la instauración de PQR.  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:seguridadqap@gmail.com">seguridadqap@gmail.com</a>  <b>Página web:</b> <a href="https://seguridadqap.com/">https://seguridadqap.com/</a></p> <p><b>Nota:</b> la Persona quien haya recibido la PQR debe diligenciar la información en el formato de atención de PQR (Control PQR <b>O2-F-30</b>), si la PQR llega por correo la atención se hace de manera directa, informando el medio por el cual fue recibida.</p>	<p>Cliente o usuario</p> <p>Colaboradores</p> <p>Proveedores</p> <p>Partes interesadas</p>
2. Analizar la PQR	<p>Se analiza la PQR para determinar que procesos o área administrativa que está involucrada en la respuesta, de igual forma se inicia el proceso de investigación, levantamiento de información para agilizar la respuesta oportuna del PQR.</p> <p>(Control PQR <b>O2-F-30</b>)</p>	<p>Director de Operaciones</p> <p>Analista de riesgos</p> <p>Coordinadores</p>

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024
<b>3. Establecer contacto</b>	<p>Se contacta al cliente o usuario de manera inmediata para conocer o ampliar aspectos relevantes, recopilar evidencias necesarias y para informar el inicio del trámite (tiempo máximo 10 días hábiles en dar respuesta). De acuerdo con el análisis de la PQR se proyecta la solución del caso tratamiento del mismo.</p> <p>Si la PQR se presenta por incumplimiento del vigilante, se realizará validación de la novedad mediante el debido proceso disciplinario (informe disciplinario A1-F-04)</p>	<p>Director de Operaciones Analista de riesgos</p>			
<b>4. Respuesta del PQR</b>	<p>Una vez recopilada la información del PQR interpuesto por el cliente, el area encargada procederá en los tiempos establecidos a brindar la respuesta, para esto se determina los siguientes medios de comunicación: correo electrónico, informe administrativo, respuesta PQR del aplicativo ALTUM FORMS, oficio remisorio, canales de comunicación como llamada directa al cliente, usuario o colaborador.</p>	<p>Dirección de operaciones Analista de riesgos Area administrativa Coordinadores</p>			
<b>5. Hacer seguimiento y cierre.</b>	<p>Se verifica con el cliente mediante llamada telefónica o visita de seguimiento según se requiera para determinar la conformidad del cliente de la solución dada.</p> <p>Se da cierre a la PQR cuando el cliente manifiesta la satisfacción con la solución y/o pasados 30 días el cliente no realice ninguna retroalimentación a la misma.</p> <p><b>Nota:</b> El seguimiento debe quedar plasmado en los formatos de atención correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS FORMATO ALTUM FORMS PQRS – SEGURIDAD QAP</li> <li>- NOVEDADES DEL SERVICIO: <b>O2-F-10</b></li> </ul>	<p>Director de Operaciones Analista de riesgos</p>			

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

## 5.2. VERIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Actualizar base de datos de clientes	De acuerdo con los ingresos y retiros de clientes se actualiza la base de datos.	Dirección de operaciones
2. Programar aplicación de encuesta de satisfacción	De acuerdo con el periodo de vigencia del contrato, se programa la aplicación de la encuesta de satisfacción para seguimiento del cliente.	Dirección de operaciones
3. Aplicación de encuestas de satisfacción	La encuesta se aplica a todos los clientes de SEGURIDAD QAP LTDA y esta se realizará mínimo una vez al año, de acuerdo al formato	Dirección de operaciones
4. Realizar indicador e informe	Se realiza tabulación de la encuesta de satisfacción y se analiza el global de resultados obtenidos en el semestre.  Se compara el resultado con el análisis de las encuestas con la meta establecida en el tablero de indicadores y se presentara un informe de los resultados a la gerencia de Seguridad QAP LTDA. <i>(Informe Encuesta de satisfacción del cliente)</i>	Dirección de operaciones
5. Retroalimentar resultados	Con las áreas que puntuaron por debajo de la meta establecida, se realizara reunión para exponer los resultados, de igual forma conocer los motivos del resultado.	Gerencia Dirección de operaciones
6. Tomar acciones correctivas y preventivas	Analizar las causas por las cuales el cliente no está totalmente satisfecho para determinar las acciones correctivas y preventivas según sea el caso, con el fin de brindar una mejor calidad del servicio.  <i>(Acción correctiva o preventiva A3-F-02)</i>	Dirección de operaciones  Area administrativa
7. Realizar Seguimiento a las acciones tomadas	Se realiza seguimiento con el ánimo de verificar que se han implementado las acciones propuestas.  Se da cierre de la insatisfacción cuando el cliente manifieste la conformidad o la mejora con la solución planteada. En caso contrario se continúa la retroalimentación con el cliente hasta lograr un acuerdo.  <i>(Acción correctiva o preventiva A3-F-02)</i>	Dirección de operaciones Analista de riesgos

### a. SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**SEGURIDAD Q.A.P LTDA.**, planifica y presta el servicio de vigilancia y seguridad privada a partir del análisis de las necesidades del cliente y de la evaluación del riesgo y vulnerabilidades, realizando verificación permanente de la prestación del servicio a través de los controles operativos y analiza la información pertinente para el planteamiento de acciones y estrategias que le permiten mejorar y optimizar continuamente la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio.

Se realizan visitas de seguimiento y control a los servicios de seguridad de la compañía, en las cuales se conocerán las necesidades y los requerimientos puntuales del cliente, que pueda tener en relación con la prestación del servicio o el esquema de seguridad, estas visitas son realizadas por los coordinadores y

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

supervisores de zona y registradas en el aplicativo **ALTUM FORMS**.

#### **b. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 del 13 de Enero de 2.011 de la Superintendencia de Vigilancia, por medio de la cual se le permita al usuario una directa interlocución y que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. SEGURIDAD Q.A.P LTDA., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.

- **Obligaciones del usuario:**

El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento.

El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.

- **Obligaciones de SEGURIDAD QAP LTDA:**

La empresa cumple con las siguientes obligaciones:

Dispone de una línea de atención al cliente disponible las 24 horas del día los siete días de la semana por medio del celular corporativo de la central de monitoreo: **3142978408**, o los medios anteriormente mencionados.

El director de operaciones y/o a quien delegue la Gerencia, (analistas de datos) atenderá al usuario con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar.

Para evitar demoras, se solicita al usuario, los datos correspondientes a la materialización de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, etc.).

SEGURIDAD QAP LTDA es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita, determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección. Para este caso se cuenta con las siguientes condiciones:

El conducto regular establecido pretende dar una pronta respuesta a cualquier PQR, dependiendo de su complejidad se establecen los siguientes niveles:

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

<b>MANEJO DE PQRS</b>					
<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EJEMPLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>	
1	Queja menor	Uniforme incompleto o inadecuada presentación personal.	Gestión Humana	1-2 días	
		Queja del Vigilante hacia el personal administrativo.	Gestión Humana		
		Queja de cualquier trabajador administrativo (entre áreas)	Según la novedad que reporte el trabajador		
		Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario, inconsistencias en aportes a seguridad social)	Contabilidad, Gestión Humana Nomina		
		Demoras en las solicitudes efectuadas por los trabajadores administrativos	Dirección de Operaciones		
2	Queja de Servicio	Queja del Vigilante hacia el cliente	Dirección de Operaciones Gestión Humana Analista de riesgos	2-3 días	
		Fallas en la supervisión	Operaciones		
		Solicitud del cambio del vigilante por parte del cliente	Operaciones Analista de riesgos		
		Inconsistencias en la facturación	Operaciones Analista de riesgos Contabilidad Asistente contable		
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, Gestión HSEQ, Gestión Humana		
3	Queja Mayor	Incumplimiento de protocolos de Ingreso	Operaciones	3-8 días	
		Incumplimiento al contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia		
		Solicitud de cancelación de contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia,		
		Demoras, retrasos o no cumplimiento de solicitudes hacia los clientes	Operaciones Analista de riesgos Area administrativa		
4	Novedad Grave	Comunicados sancionatorios de los entes gubernamentales	Operaciones, Gerencia, Gestión Humana, Gestión HSEQ	Depende de la complejidad (si también este tipo de novedad requiere repuesta a entes gubernamentales)	

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>PROCESO</b>	Operaciones	<b>REFERENCIA</b>	O2-P-06
		<b>REVISIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	28-06-2024

- Las demás novedades que se presenten en la prestación del servicio serán manejadas dependiendo el procedimiento atención de siniestros O2-P-05.
- Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de SEGURIDAD QAP LTDA.

- **Responsables**

Es responsabilidad de todo el personal que reciba alguna petición, queja o reclamo, comunicarla de inmediato a la Gerencia General y realizar el tratamiento para dar una respuesta objetiva y oportuna al cliente, usuario o colaborador de Seguridad QAP LTDA.

Las Direcciones administrativas, son las responsables de realizar el análisis y trámite de las PQRS.

La Gerencia es la responsable de verificar el trámite de la queja o reclamo. De igual manera es responsable de la decisión final que se tome ante el cliente, usuario o colaborador.

- **Derechos Humanos**

Para la implementación del Procedimiento de Servicio Al Cliente, se garantiza la promoción, trato digno, protección y respeto por los Derechos Humanos mediante el cumplimiento de cada uno de los lineamientos establecidos por Seguridad QAP LTDA., para identificar, prevenir y mitigar, los riesgos asociados a Derechos Humanos. (Ver procedimiento para tratar a todas las personas con dignidad y respeto a los Derechos Humanos).

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DOCUMENTO	CÓDIGO
ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS <b>FORMATO ALTUM FORMS PQRS – SEGURIDAD QAP</b>	N/A
NOVEDADES DEL SERVICIO	O2-F-10
CONTROL PQR	O2-F-30
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	N/A
ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA	A3-F-02
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SINIESTROS	O2-P-05
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	N/A