	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 1 de 10

**SEGURIDAD Y VIGILANCIA SERVICONCEL LTDA.**

**DIRECCION COMERCIAL**


**PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE  
(PQRf's)**

**COPIA No. 1**

FECHA ELABORACIÓN		
2024	08	20
Firmado original		
<b>DIRECTOR SIG</b>		

FECHA REVISIÓN		
2024	08	20
Firmado original		
<b>DIRECTOR COMERCIAL</b>		

FECHA APROBACIÓN		
2024	08	20
Firmado original		
<b>GERENTE</b>		

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 2 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los Clientes de Seguridad SVS Serviconcel Ltda., con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la atención a otras partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de Seguridad Serviconcel 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 afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2015 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

## 3. RESPONSABLE:

### 3.1. Soporte comercial y servicio al cliente:

Responsable de hacer cumplir el procedimiento de PQRf, consignando la información en la plataforma Avancys con el fin de controlar que se dé una atención oportuna y que se generen los registros necesarios para realizar trazabilidad de cada uno de los reportes, verificando que el grado de satisfacción obtenido sea de un 100% por parte del cliente.

## CON APOYO DE:

### 3.2. Gerente de expansion y desarrollo:


El responsable de auditar los procesos de PQRf y las tareas asignadas que se generen en la plataforma Avancys.

### 3.3. Director de Seguridad

El responsable de cumplir y hacer cumplir las tareas que se le asignen en la plataforma Avancys, con el apoyo y la colaboración del Gerente, y su equipo de trabajo, como lo pueden ser sus Coordinadores, Supervisores, Vigilantes, Escoltas, Manejadores Caninos o dependencia que afecte la petición, queja o reclamo y/o sugerencia.

### 3.4. Director de Talento Humano

Se encarga del tratamiento y gestión de las PQRS o delaciones interpuestas por parte de los Colaboradores, relacionadas con las presuntas violaciones a los derechos humanos.

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 3 de 10

### 3.5. Directores de área:

Los responsables de cumplir y hacer cumplir las tareas asignadas en la plataforma Avancys con el apoyo y la colaboración del Gerente y equipo de trabajo evitando traumas en el desarrollo de las labores de cada área implicada.

### 3.6. Director SIG

Es el responsable de la actualización y divulgación de este documento teniendo en cuenta los requerimientos de los líderes de proceso, así mismo coordinara la atención de las PQRS de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en el Sistema Integrado de Gestión.


## 4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia son aquellos que sirven como base, soporte o que guardan relación directa con un proceso, procedimiento o documento del SIG.

NORMA	DESCRIPCIÓN
NTC-ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad
NTC-ISO 28000:2022	Sistema de Gestión en control y seguridad en Cadena
NTC-ISO 45000:2018	Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud ocupacional
NTC ISO 14001:2015	Sistemas de Gestión ambiental
NTC ISO 18788:2015	Sistemas de Gestión de Operaciones de Seguridad
CIRCULAR 020 de 2012 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Sistema de Atención al cliente de los servicios de vigilancia y seguridad privada

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Petición:** Expresión de derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante la Organización. Sugerencia de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la organización.
- 5.2. **Queja:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona respecto a la actuación de un empleado o con la forma y condiciones en que se presta el servicio.
- 5.3. **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona respecto al incumplimiento de un requisito o un acuerdo del servicio, motivo de su inconformidad.
- 5.4. **Felicitación:** Manifestación de la satisfacción expresada por una persona respecto a la conformidad de la prestación del servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 4 de 10

- 5.5. Sugerencia:** Expresión o propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo, idea que se sugiere o se propone a una persona para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de hacer algo.
- 5.6. PQRFS:** Petición, queja, reclamo, felicitación, sugerencia.
- 5.7. Usuario:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.
- 5.8. Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad.
- 5.9. 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.

## 6. GENERALIDADES

Este procedimiento tiene en cuenta las partes interesadas internas y externas (incluyendo los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.


Todos los clientes tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias o delaciones de manera respetuosa, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. Estas, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades planteadas por los clientes y otras partes interesadas.

Las quejas y/o reclamos, recibidas de las partes interesadas (clientes, proveedores, comunidad) son registradas en la PLATAFORMA AVANCYS; estas deben ser direccionadas por el área de Soporte Comercial y Servicio al Cliente, dejando registro de la trazabilidad y tratamiento en dicha plataforma, haciendo seguimiento constante, y deben ser cerradas por el área a la cual fu asignada la PQRf, bajo la supervisión del Gerente de Expansión y Desarrollo. La plataforma envía un reporte al responsable del proceso implicado y encargado de solucionar la misma, informándolo del requerimiento para que proceda a realizar lo pertinente y de igual forma debe dejar registro en la plataforma de las acciones realizadas.

Los clientes de SVS que deseen manifestar su PQRf en la atención del servicio prestado por los funcionarios, lo pueden hacer a través de correo electrónico [servicioalcliente@seguridadsvs.com](mailto:servicioalcliente@seguridadsvs.com) a través de la página web o por teléfono, las cuales serán registradas en la plataforma Avancys, para su respectiva gestión.

### 6.1. Plazos de atención de los PQRf o delaciones

La atención inicial del PQR debe ser en un plazo no superior a 10 días calendario, y el plazo de solución del PQRf será planteado en mutuo acuerdo con el director de cada área implicada a razón

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 5 de 10

de evitar traumas en el desarrollo de las labores. Y de esta forma brindarle al cliente la solución en el menor tiempo posible.

En todos los casos deben ser cerradas en un plazo no superior a 30 días, en los casos que no se pueda cerrar en este tiempo se debe notificar al cliente o parte interesada en que va el proceso y los motivos por los que no se ha podido dar respuesta definitiva al caso.

**NOTA:** Si el PQRf o delación está relacionada con aspectos de Protección de Datos personales, el responsable deberá seguir lo dispuesto en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

## 6.2. Canales de comunicación

Los canales de atención para Servicio al cliente son:

Correo: [servicioalcliente@seguridadsvs.com](mailto:servicioalcliente@seguridadsvs.com)

Móvil y/o WhatsApp: 3203121725

Teléfono: 7449649 ext. 117

Personal y/o verbal.

Buzón de Sugerencias

Página web

El mecanismo para la comunicación de presuntas **violaciones a derechos humanos** se realiza por medio del correo: [lineaetica@seguridadsvs.com](mailto:lineaetica@seguridadsvs.com) para que garantice la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, por medio de este correo. Se manejará prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

## 6.3. Violación a los derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores o indeseables

Si la PQRS o delación es relacionada a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizarán comités entre las áreas de Seguridad, SIG, Talento Humano y Gerencia, del mismo modo se comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, las sanciones o las medidas de recuperación o mitigación del daño. Si ese fuera el caso, se elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRS, así mismo se llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento.

## 7. DESARROLLO

Para la atención de los PQRf la empresa ha determinado el siguiente procedimiento que aplica para todas las partes interesadas.



**PROCEDIMIENTO SERVICIO  
AL CLIENTE**  
(PROTOCOLO PQRF's)


SVSC – PRO002 - DCO

2024 – 08-20

VERSIÓN 03

Pág. 6 de 10

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN
<pre> graph TD     A[Proceso normal de la prestación del servicio] --&gt; B{1. Se ¿Presenta un PQR?}     B -- NO --&gt; C[Seguimiento al servicio y operación empresa]     B -- SI --&gt; D[2. Recepción de PQR]     D --&gt; E[3. Radicar el PQR]     E --&gt; F[4. Clasificar y direccionar los PQR radicados]     F --&gt; G[5. Se adelanta la atención y análisis de PQR]     G --&gt; H[6. Establecer correctivos e implementar acciones correctivas y/o preventivas]     H --&gt; I[7. Respuesta al PQR, por escrito en el tiempo establecido.]     I --&gt; J[8. Se realiza seguimiento al manejo del PQR.]     J --&gt; K{9. Efectiva?}     K -- NO --&gt; L[Recurso apelación]     K -- SI --&gt; M[10. Se cierra la queja o no conformidad cuando aplique.]     M --&gt; N([FIN])           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los PQR, se presentan sobre todas las actividades y sistemas que tiene implementados la compañía.</li> <li>2. Cualquier colaborador puede recibir un PQR, y se deben remitir a Soporte Comercial y Servicio al Cliente para que lo registre en la plataforma Avancys. En lo posible se debe solicitar por escrito a las partes interesadas el PQR.</li> <li>3. Todo PQR, escrito o verbal se registra en la plataforma Avancys.</li> <li>4. Informar del PQRF al área involucrada, mediante asignación de caso o tarea en la plataforma Avancys y consultar el tiempo prudente para dar respuesta al PQRF.             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 Consultar el tiempo prudente con el área encargada e Informar al Cliente que se recibió la solicitud y va a obtener una respuesta en máximo 10 días hábiles con el fin de generar una solución oportuna y rápida al requerimiento.</li> </ol> </li> <li>5. Soporte Comercial y Servicio al Cliente debe contactar a quien reclama o se queja de manera inmediata para iniciar la investigación o atención del evento conforme sea apropiado.</li> <li>6. Una vez determinada la situación se debe establecer plan de acción para la atención del PQRF y de ser necesario documentar una acción correctiva o preventiva.</li> <li>7. Se debe informar al cliente o parte interesada, por escrito, dentro de los 4 Días siguientes a la recepción del PQRF, de las acciones tomadas, si no se puede cerrar antes de 30 días informar el estado del PQRF a la parte interesada.</li> <li>8. Se verifica con el cliente o parte interesada, mediante llamada, visita o encuesta de satisfacción según lo amerite el caso si las acciones fueron efectivas y el PQRF se puede cerrar.</li> <li>9. En los casos que el cliente o parte interesada no esté de acuerdo con la contestación, cuenta con 5 días hábiles para notificarlo a la empresa.</li> <li>10. Se Realiza seguimiento luego de atender el requerimiento para obtener un 100% de grado de satisfacción de parte del cliente.</li> </ol>

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 7 de 10

### 7.1. Recepcionar PQRf

Las posibles fuentes de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias o delaciones son las directamente hechas por el cliente interno como el cliente externo y otras partes interesadas.

Podrán presentarse por escrito, vía telefónica, verbal, buzón de sugerencias, página web [www.seguridadsvs.com](http://www.seguridadsvs.com) o vía e-mail [servicioalcliente@seguridadsvs.com](mailto:servicioalcliente@seguridadsvs.com), si están relacionadas con violaciones de los derechos humanos, se reportan al correo [lineaetica@seguridadsvs.com](mailto:lineaetica@seguridadsvs.com), y es el director de Talento Humano el encargado de realizar la respectiva gestión y garantizar la confidencialidad de la información, para el resto de reportes se reciben y se transmiten al área de Soporte Comercial y Servicio al Cliente, quien ingresa la información en la plataforma AVANCYS, utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo especificando el área a la cual va dirigida; las felicitaciones recibidas son divulgadas por el área de Soporte Comercial y Servicio al Cliente a los procesos a los cuales va dirigida y a la Gerencia General.

Mensualmente el Gerente de expansión y Desarrollo y el área de Soporte Comercial y Servicio al Cliente, abren los buzones de sugerencias y las PQRf que han sido depositadas en este, las cuales serán reportadas a la Gerencia y al área que va dirigida para realizar el tratamiento correspondiente y sean ingresadas a la plataforma AVANCYS.


### 7.2. Análisis de PQRf

Al recibir la PQRf si es referente a la prestación del servicio el Director de Seguridad debe identificar las causas de la desviación, si identifica que se debe a un incumplimiento dentro de la prestación del servicio debe tomar las acciones a que haya lugar, y si se debe a una desviación de otro proceso se deberá redireccionar al líder del proceso para que se analice y se pueda formular la respuesta de forma objetiva.

Cuando se presente un reclamo y este representa una clara desviación de los estándares para la prestación del servicio, se deberá realizar las investigaciones pertinentes con el fin de identificar si dicha situación es responsabilidad de Seguridad SVS.

Cuando la PQRf es relacionada con el área de Seguridad, El Director de Seguridad, Director de Contrato, Supervisor o el Coordinador asiste a la mayor brevedad al puesto a realizar la documentación del reporte mediante la aplicación de los criterios especificados en los documentos SVSC - PRO013 - DSE PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN, SUPERVISIÓN, PRESTACIÓN Y LEVANTAMIENTO DEL SERVICIO, PROCEDIMIENTO SUPERVISIÓN DEL SERVICIO y SVSC - PRO001 - DSE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME, actividad No. 4.

El Director de seguridad, Coordinador de Seguridad o Supervisor solicita(n) al colaborador operativo implicado de SVS la **“versión libre y espontánea”** quien lo diligencia de manera escrita, también se toman en cuenta las versiones del cliente externo; tomadas las pruebas, los antecedentes y las diferentes herramientas para el manejo de los reportes, el Coordinador o Supervisor diligencia el

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 8 de 10

“Informe de novedades y/o el servicio no conforme”, evaluando las herramientas o soportes probatorios para concluir y dar solución efectiva a la novedad.

Se realiza el trámite correspondiente para dar solución efectiva al cliente tanto interno como externo y otras partes interesadas, reportando su origen y las acciones tomadas para dar cierre efectivo que beneficie a las partes involucradas dentro del caso.

**Nota 1:** En caso de ser requerido solicitar audiencias o reuniones con el (los) afectado (s) a fin de facilitar la conciliación especialmente en el caso de reclamaciones gestionando acuerdos que permitan solucionar el PQRf de la manera más adecuada sin afectar la prestación del servicio.

Sí dado el caso la compañía tiene responsabilidad y debe cancelar una indemnización monetaria, se debe tomar inmediatamente una acción correctiva teniendo en cuenta el documento SVSC - PRO013 – SIG PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, con el fin de eliminar y solucionar el PQR.

**Nota 2:** Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.

### 7.3. Confirmación PQRf

El área de Soporte Comercial y Servicio al Cliente, una vez recibida la petición, queja, reclamo o delación, enviará un correo confirmándole al peticionario que se ha recibido el requerimiento y que se iniciará las investigaciones a que haya lugar.

Cuando se presenten PQRS o delaciones donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación.

### 7.4. Respuesta


El responsable del tratamiento luego de haber realizado las investigaciones se comunicará con el cliente y/o parte interesada interna o externa informándole de las acciones tomadas; así mismo se informará al cliente y/o otra parte interesada, sobre el recurso de apelación al que tiene derecho y el término del mismo, así mismo se le informará que en caso de vencer el término de la apelación sin interponer el recurso, este se declarará como aceptado.

El responsable de dar la solución debe levantar una evidencia de las acciones tomadas para solucionar el requerimiento y lograr la satisfacción del cliente y/o otra parte interesada con la respuesta.

### 7.5. Recurso de apelación

Una vez remitida la respuesta y recibida por parte del cliente y/o otra parte interesada, este tendrá 5 días hábiles para la presentación del recurso de apelación, en caso de que no esté de acuerdo con la resolución a su requerimiento.



	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 9 de 10

Si expirado el plazo mencionado, el cliente y/o otra parte interesada no ha presentado el recurso de apelación, que además debe estar argumentado, el recurso se declarará desierto y la respuesta inicial quedará en firme.

Si el cliente y/o otra parte interesada, presenta el recurso de apelación, debidamente argumentado y dentro del término establecido para ello, la organización tendrá 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del recurso, para decidir al respecto, si revoca o confirma la respuesta inicial dada por el líder de proceso encargado, generando una comunicación informando la decisión y los motivos que fundamentan la misma.

Sobre esta respuesta no procederá ningún recurso. La competencia para conocer del recurso de apelación interpuesto, será del Director de Seguridad y/o del líder de proceso que tramita la respuesta inicial.

#### 7.6. Seguimiento y cierre


Una vez terminado todo el proceso de respuesta, se debe archivar en la carpeta del cliente o de correspondencia si es de otra parte interesada la QR o delación con todos los documentos de soporte correspondientes y se realizará el cierre en la plataforma AVANCYS.

#### 7.7. Encuesta de satisfacción

Para aplicar la encuesta de satisfacción de clientes se utilizará el formato SVSC - FOR009 - DCO Encuesta de Satisfacción, esta actividad **se realizará anualmente en los meses de junio y julio** teniendo en cuenta que se aplique al 100% de los clientes, las calificaciones promedio de cada cliente que sean  $\geq 4,0$  se les volverá a realizar la encuesta dentro de un año y a quienes su calificación promedio sea  $\leq 3,9$  **se les debe efectuar nuevamente una encuesta a los 6 meses.** La encuesta será realizada con la persona designada por el cliente para hacer seguimiento a la prestación del servicio. La satisfacción se da a partir de un cumplimiento de 4,2 en el promedio general de calificación. Sin embargo, se deberá realizar seguimiento y tomar correctivos inmediatos o acciones correctivas enfocadas a mejorar los aspectos cuya calificación sea inferior a 4 para aumentar la satisfacción de todos los clientes. La tabulación de las encuestas y el análisis de los resultados debe ser realizado por el área de SOPORTE COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE y se debe realizar el informe correspondiente, el cual será presentado a la Gerencia General para tomar las acciones a que haya lugar.

### 8. REGISTROS

DOCUMENTO	CÓDIGO
PLATAFORMA AVANCYS	No aplica
Procedimiento para instalación, supervisión, prestación y levantamiento del servicio	SVSC-PRO013-DSE
Procedimiento de control de servicio no conforme	SVSC-PRO001-DSE
Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	SVSC-PRO013–SIG
Encuesta de Satisfacción	SVSC-FOR009-DCO

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b> (PROTOCOLO PQRf's)	SVSC – PRO002 - DCO	2024 – 08-20
		VERSIÓN 03	Pág. 10 de 10

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN A MODIFICAR	FECHA APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN
0	2018-01-23	Emisión del documento.
1	2021-09-27	Las PQR se empezarán a diligenciar en la Plataforma Trello.
2	2023-06-06	Se revisa y actualiza todo el documento y se incluyen los requisitos de la ISO 18788:2018
1	26-09-2023	Vuelve a versión 01 ya que se transfiere la responsabilidad del procedimiento a la Coordinadora de Operaciones, por tal razón que da a cargo del proceso de Seguridad.
3	20-08-2024	La responsabilidad del procedimiento recae nuevamente sobre el proceso Comercial específicamente al área de SOPORTE COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE, adicionalmente se actualiza con la implementación de la plataforma Avancys.