

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 1 DE 7

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y los criterios para la atención oportuna y gestión eficaz de los requisitos contractuales con los clientes, las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por algún miembro de las partes interesadas asegurando la satisfacción del peticionario en un marco ético y legal.

2. ALCANCE

Inicia con el contacto del cliente potencial o cualquier grupo de interés ¿por diferentes medios de comunicación (página web; programas, campañas) de las peticiones, quejas reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación presentados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por SEGURIDAD DIGITAL para tal fin, hasta que se termina la relación con el cliente y servicio post venta.

3. GLOSARIO

Cliente: Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por SEGURIDAD DIGITAL LTDA., amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

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.

Petición: Se refiere a la consulta que realiza una persona natural o jurídica relacionada con Seguridad Digital, en particular sobre temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia. La respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Parte interesado. Persona, grupo de personas, organización que se ve influenciada o se interesa por la actividad de Seguridad Digital tanto positiva como negativamente

Queja: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario(cliente) a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la empresa Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

Siniestro: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 2 DE 7

Usuario: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

4. GENERALIDADES

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

a. SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SEGURIDAD DIGITAL LTDA, planifica y presta el servicio de vigilancia y seguridad privada a partir del análisis de las necesidades del cliente y de la evaluación de las vulnerabilidades de los puestos donde se presta el servicio. Realiza 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 en la prestación del servicio.

Se realizan visitas o reuniones de seguimiento al cliente, en las cuales se conocen las necesidades del cliente y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con la prestación del servicio y se tratan los temas que sean necesarios, dejando registro en las actas visita de seguimiento SGI-FT-05.

Se realiza la evaluación del servicio suministrado de forma anual, dejando registro en el formato virtual, evaluación del servicio suministrado SFTES09, a fin de conocer el grado de satisfacción del cliente con el servicio y determinar las acciones tendientes a mejorar continuamente.

4.2. OBLIGACIONES DE SEGURIDAD DIGITAL:

- Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, SEGURIDAD DIGITAL, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante, dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.
- SEGURIDAD DIGITAL 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 organizaciones involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección.
- Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de SEGURIDAD DIGITAL.

Seguridad digital está obligado a tratar la demanda como una NO CONFORMIDAD, realizando análisis de causas y acciones para evitar repeticiones.

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 3 DE 7

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
INICIO		
1. Recibir la petición, queja, reclamo o ↓	Recibir del cliente el PQRS a través de: - Oficio radicado a la Dirección de Servicio al Cliente. - Verbalmente, durante las visitas de seguimiento o a través de llamada telefónica. - Correo electrónico director Servicioalcliente@seguridadigital.co o correos corporativos de diferentes áreas	Personal operativo y administrativo
2. Informar al área encargada de centralizar la información ↓	El área que reciba el PQR debe remitirlo de inmediato a la Dirección de servicio al cliente para su trámite.	Personal operativo y administrativo
3. Confirmar recibido al cliente y registrar el PQRS ↓	El área de Dirección de Servicio al cliente envía confirmación inmediata al cliente de la recepción e inicio del trámite del PQRS. Se verifica que la novedad haya sido registrada en el Renova de la supervigilancia. Se registra en base de datos el PQR incluyendo la información del cliente y una breve descripción de este.	Director Servicio al Cliente
4. Analizar y direccionar el PQRS	Se revisa el PQRS para identificar el área o áreas encargadas de dar solución y se convoca al director de dicha área para iniciar el análisis respectivo. En caso de que la solución del PQRS no sea de competencia de Seguridad Digital, se informará al cliente	Director Servicio al Cliente

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 4 DE 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5. Recibir el PQRS e identificar la solución ↓	El área(s) encargada(s) de la solución del PQRS identifican la gestión a realizar para dar respuesta al cliente. Cuando el PQRS implica decisiones gerenciales, se solicita la participación directa de Gerencia General para establecer las acciones a seguir.	Director Sistemas Integrados De Gestión Gerente General
6. PQRS requiere investigación	En caso de que la solución del PQRS no requiera investigación el procedimiento continúa con la actividad No. 8	Director Sistemas Integrados De Gestión
↓ 7. Realizar investigación ↓	En los casos en que para dar solución a la PQR se requiera realizar la investigación correspondiente, esta es realizada en cabeza de la dirección responsable de la PQR, se procede a hacer inspección, en el lugar de los hechos, recopilar informes escritos y/o verbales y todo documento que puedan ser de apoyo para la investigación.	Director área involucrada
↓ 8. Dar solución al PQRS	En caso de reclamación, se deberá realizar acción correctiva de la mano del departamento encargado. Para las PQRS el tratamiento se realizará teniendo en cuenta dos situaciones: 1. En caso de que el tema de la PQRS sea repetitivo (más de 5 veces) o potencialmente crítico para la organización (incidencia significativa en la satisfacción del cliente, pérdidas económicas para la compañía o implicaciones legales), se deberá realizar una Acción Correctiva la cual se registrará en el formato GSC-FT-01 Registro de no conformidad y servicio no conforme. 2. En caso contrario se aplicará una corrección. De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis de la PQRS y los resultados de la investigación, se define la solución y se implementan las acciones necesarias para dar respuesta al cliente.	Director (es) área involucrada

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 5 DE 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9. Dar respuesta al cliente ↓	Comunicar al cliente la solución implementada por Seguridad Digital para atender la PQRS. La respuesta al cliente se debe generar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la queja, esta respuesta debe ir con copia a la Dirección de Servicio al Cliente.	Director del área implicada.
10. Actualizar base de datos ↓	Actualizar la base de datos GSC-FT-03 registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias diseñada para hacer seguimiento a la gestión realizada sobre los PQRS.	Director de Servicio al Cliente
11. Hacer seguimiento ↓	Se mantiene comunicación con el cliente, con el fin de garantizar que la solución implementada corresponde a la esperada según la PQRS reportada.	Director de Servicio al Cliente
FIN		

5. QUEJAS INTERNAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
INICIO		
1. Recibir la petición, queja, ↓	Recibir de los colaboradores las PQRS a través de: - Oficio radicado al área de Gestión Humana. - Verbalmente, durante las visitas de seguimiento o a través de llamada telefónica. - Correos electrónicos empresariales y a su vez remitidos al área responsable.	Directores y líderes de proceso
2. Recepción de la queja ↓	El área encargada enviara una confirmación inmediata al colaborador en donde se informe la recepción de la PQRS e inicio del trámite. Se registra en base de datos el PQR incluyendo la información del cliente y una breve	Directores y Líderes de proceso

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 6 DE 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	descripción de este.	
3. Tratamiento de la PQRS	De acuerdo con el tipo de PQRS el área responsable se encargará de realizar la investigación respectiva y con apoyo de la dirección SIG iniciar el proceso para brindar respuesta al colaborador.	Directores y Líderes de proceso Director Sig
↓		
4. Respuesta al colaborador	Una vez se obtén los resultados de la investigación, se emitirá la respuesta correspondiente al colaborador a través de llamada telefónica o correo electrónico e informar a área de Sistemas integrados por medio de un comunicado la respuesta emitida y dejar registro de la solución del caso en la base de datos designada para este fin.	Director área involucrada
↓		
5. Recurso de apelación	En caso de que el colaborador no este de acuerdo con la respuesta emitida por la compañía, tendrá 3 días hábiles para elevar su recurso de apelación a través de los mismos canales de comunicación.	Personal operativo o administrativo
↓		
6. Tratamiento a apelación	El área que recibe la apelación de la PQRS, remite al área encargada, en donde se inicia una segunda investigación liderada por el área de Sistemas integrados y el director del departamento al que le fue interpuesta la queja.	Director o Líder de proceso Director Sistemas Integrados De Gestión
↓		
7. Respuesta recurso apelación	- Si la respuesta de la empresa fue correcta la empresa se ratifica en la comunicación inicial emitida al colaborador. - En el caso que investigación arroje que el colaborador tiene fundamento, se procede a corregir la respuesta inicial y las acciones de las misma.	Director área involucrada

	SEGURIDAD DIGITAL	CODIGO: SST-IN-01
		VERSIÓN: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PQRS	VIGENCIA: 28/03/2022
		PAGINA 7 DE 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
FIN		

6. REGISTROS

NOMBRE	CODIGO
Registro de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias	GSC-FT-03
Solicitud Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora	GSC-FT-01

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de cambio	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Se agrega frecuencia de evaluación de satisfacción al cliente, se ajusta respuesta al cliente y descripción	29/07/2021
02	Cambio de codificación de documento	27/05/2022
03	Inclusión procedimiento quejas internas	16/08/2022

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Analista Administrativo	Director Servicio al Cliente	Gerente