

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA PORTILLA Y PORTILLA LTDA





PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

PT- PSC - 001


VERSION 09

COSERVIPP

SEGURIDAD PRIVADA

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma Director SIG 	Firma Gerente General 
NOMBRE: CARMEN ADRIANA PORTILLA S.	NOMBRE: FABIO HERNANDO PORTILLA
FECHA: JULIO 2023	N° DE FOLIOS:10

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 2 de 15

1. OBJETIVO

Determinar los mecanismos para hacer la post venta de los servicios contratados, con la percepción de los clientes y demás partes interesadas, a través de la evaluación de la satisfacción de los clientes y la atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones (PQRF) que se presenten en el desarrollo de la operación de la compañía, y la verificación del cumplimiento de los requerimientos contractuales, dentro del marco del respeto a la privacidad, confidencialidad y los derechos humanos.

2. ALCANCE

A la Dirección de servicio al cliente, además procesos del sistema integrado de gestión (Gestión Calidad, Gestión riesgo, Gestión seguridad salud y ambiente, Responsabilidad social empresarial.), trabajadores, clientes privados y públicos y demás partes interesadas. Rige a partir de la fecha de expedición

3. DEFINICIONES

PETICION: Solicitud o sugerencia, hecha por el cliente y/o parte interesada para la mejora del servicio, pero que no está planteada legal ni contractualmente y tampoco incumple un requisito.

QUEJA: Reporte de una no conformidad manifestada por el cliente y/o partes interesadas frente al cumplimiento de requisitos contractuales, legales o reglamentarios en la prestación del servicio referente a su desempeño en calidad, seguridad, salud, ambiente o la responsabilidad social empresarial.

RECLAMO: Reporte de una no conformidad por parte del cliente y/o parte interesada en la prestación del servicio donde requiera de una reposición económica o material.

FELICITACION: manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.

REGISTRO: Documento que permite evidenciar los reportes o actividades desarrolladas en la gestión de la compañía.

CLIENTE EXTERNO: Persona natural o jurídica con la cual COSERVIPP Ltda., suscribe un contrato.

CLIENTE INTERNO: Son los trabajadores de la compañía y sus familias.


PARTES INTERESADA: Todas las organizaciones o personas que de una u otra forma se interesan o interactúan en la operación de la empresa.

PUESTO: Lugar en el que COSERVIPP Ltda., presta el servicio y se identifica con códigos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

PERCEPCION DEL SERVICIO: Son las opiniones que tienen las partes interesadas sobre el servicio prestado por la empresa, la cual se genera cuando evalúan la experiencia que

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 3 de 15

tienen o han tenido con la organización, incluidos el servicio, las estrategias de seguridad y en general la gestión empresarial.

SIPLAFT: Sistema integral de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

SIGS: (Sistema integral de gestión en seguridad) Plataforma colaborativa que soporta los procesos de gestión de todas las áreas funcionales de la compañía.

4. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO


Para la post venta y fidelización de servicios contratados se tiene contemplado; la comunicación bidireccional de la compañía con el cliente de manera permanente, capacitaciones, inducción y reinducción, atención oportuna a PQR, visitas semestrales para la evaluación de satisfacción al cliente de la prestación del servicio así: cumplimiento a los requerimientos contractuales del cliente, facturación, comunicación, atención de PQR, prestación del servicio, competencias del talento humano, gestión del riesgo y logística, con los siguientes criterios así:

4.1. INDUCCION Y REINDUCCION AL CLIENTE

Se programa una inducción de la compañía al cliente antes de iniciar el contrato formalmente (FT-PSC-007), la cual servirá para conocer al cliente, su direccionamiento estratégico, sistemas de gestión, requerimientos contractuales, canales de comunicación, así mismo la compañía presentará su sistema integrado de gestión, funciones, responsabilidades, y autoridades en la ejecución del contrato, acuerdos bilaterales, responsabilidades, metodología de trabajo entre las partes, reporte y atención de PQR, canales de comunicación, manejos administrativos.

Esta inducción tiene como finalidad poder establecer un conocimiento más amplio de nuestros nuevos clientes, así como requerimientos bilaterales en unificación de sistemas de gestión, donde se puedan complementar y así garantizar un mejor servicio. A su vez, el cliente tendrá el conocimiento preciso de la misión, visión y objetivos trazados por COSERVIPP LTDA., siempre pensando en la mejora continua del servicio.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 4 de 15

TEMAS SOCIALIZADOS EN LA INDUCCION:


CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

- ✓ Conocimiento del cliente (razón social, misión, visión, políticas, otros)
- ✓ Medios Tecnológicos del cliente - cámaras, plataformas con los que cuenta el cliente
- ✓ Consignas específicas que el cliente espera se cumplan en el servicio
- ✓ Protocolos de seguridad actuales cliente (acceso de residentes, visitantes, proveedores, contratistas, servicios públicos, otros, pagos de parqueadero, otros)
- ✓ Manual de convivencia - cumplimiento del personal seguridad
- ✓ Sistema de gestión de SST -Certificado de cumplimiento
- ✓ Plan de atención de emergencias -Rol del personal seguridad
- ✓ Tramites facturación -fecha y soportes
- ✓ Documentos para entrega después de iniciado el servicio
- ✓ Manejo de las emergencias (botiquines, camilla, señalización, punto de encuentro, extintores en las instalaciones cliente)
- ✓ Estado de enseres, elementos, equipos del cliente entregados para la operación

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA COSERVIPP LTDA

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Políticas (SIG, DDHH, seguridad vial, salud pública, prevención de adicciones, delator, reclutamiento y selección, acoso laboral, siplaff)
- ✓ Consignas generales y específicas propuestas al cliente
- ✓ Funciones, responsabilidades y Autoridades del personal operativo
- ✓ Protocolos de seguridad: control acceso visitantes, residentes, domiciliarios, empleados, proveedores, otros
- ✓ Protocolo de seguridad control de acceso de vehículos

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 5 de 15


- ✓ Protocolo correspondencia
- ✓ Protocolo de control ciclista
- ✓ Protocolo atención de servicio no conforme y tratamiento
- ✓ Protocolo de atención PQR y tratamiento
- ✓ Protocolo canales de comunicación
- ✓ Protocolo manejo de situaciones de emergencias -POAE
- ✓ Protocolo de seguridad reporte de alertas tempranas
- ✓ Campaña de cultura de la seguridad según modalidad servicio: estadísticas de siniestralidad año anterior y actual, objetivos y metas a alcanzarse
- ✓ Análisis de riesgos - Uso de Drones - autorización
- ✓ Prevención de delitos en el comercio internacional y de corrupción y soborno para los clientes
- ✓ Conocimiento de las plataformas tecnológicas que se utilizaran en el desarrollo de la operación. (Ficha técnica)
- ✓ Página WEB (Reporte de PQR, reporte de actividades sospechosas, Corrupción, de soborno, tráfico armas, violación DDHH)
- ✓ Sistema Integrado de gestión SIG Coservipp Ltda
- ✓ Tareas restringidas al personal de Seguridad

En caso de que nuestro sistema integrado de gestión tenga algún cambio establecido por el gobierno corporativo, se presente nueva normatividad para una socialización bilateral, se realizará reinducción al cliente para notificar dichos cambios.

4.2. PROCEDIMIENTO EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

COSERVIPP LTDA., ha establecido que a todos los clientes se le realizará visitas semestrales con el fin de aplicar encuesta de satisfacción al cliente (FT-PSC-002 versión 5), a fin de conocer su percepción y con ello gestionar la mejora y oportunidad en el servicio.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 6 de 15

4.2.1. La satisfacción de los clientes en la prestación del servicio

La evaluación de la satisfacción mide el servicio a nivel administrativo y operativo, se realizan de manera semestral, donde se aplica una encuesta de 8 parámetros de evaluación así:

1. Cumplimiento: a los compromisos pactados
2. Facturación: oportunidad en desarrollo
3. Comunicación: disposición y efectividad de los diferentes canales y personas
4. Atención PQR: oportunidad y eficacia en la atención
5. Calidad: forma y eficiencia en la prestación de cada servicio
6. Competencia: habilidades e idoneidad del personal
7. Gestión del riesgo: acompañamiento en esta área
8. Logística: condición y operación de los elementos para la operación del servicio

ESCALA DE CALIFICACIÓN:


1	2	3	4	5
Deficiente	Debe mejorar	Normal puede mejorar	Bueno	Excelente

CATEGORÍAS DE CALIFICACIÓN:

Evaluación general de satisfacción por cada cliente			
Niveles	Alto	Medio	Bajo
Calificación	3,7 – 5,0	3,0 - 3,7	1,7 – 3,0
Porcentaje	80 – 100%	79 – 60%	59 – 10%

La valoración es información fundamental para volver procesos más eficientes y obtener el conocimiento necesario para que la experiencia de nuestros clientes sea cada vez más satisfactoria. El medir nuestro servicio nos permite: Conocer cuáles son las expectativas de los clientes. Confirmar la homogeneidad de servicio, asegurarse que todo el personal siga el proceso y protocolo de atención y así determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles del servicio prestado.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 7 de 15

4.2.2. CRITERIOS DE MEDICIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE:

Satisfacción del cliente en la prestación del servicio mediante encuesta:

Criterios de calificación de la encuesta de satisfacción por cliente		
Promedio	>80%	>79%
Acciones	Visitas semestrales	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción correctivo Reevaluación de la satisfacción al cliente

4.2.3 Tratamiento a la evaluación de satisfacción de clientes por debajo del nivel Requerido

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, se reconoce aquellos que están con una calificación por debajo del 80% en su percepción de satisfacción, para estos casos la compañía por intermedio de la dirección de servicio al cliente inicia las siguientes acciones:

- a. Comunicación inmediata con el cliente
- b. Coordinar con el cliente visita presencial, virtual o telefónica inmediata
- c. Reunión con el cliente para revisar los aspectos más bajos calificados
- d. Levanta un acta de la reunión con los compromisos de ambas partes
- e. Se inicia un plan de acción de mejora con las áreas involucradas (acción correctiva)
- f. Se le comunica al cliente las acciones realizadas a los compromisos adquiridos

Como controles:

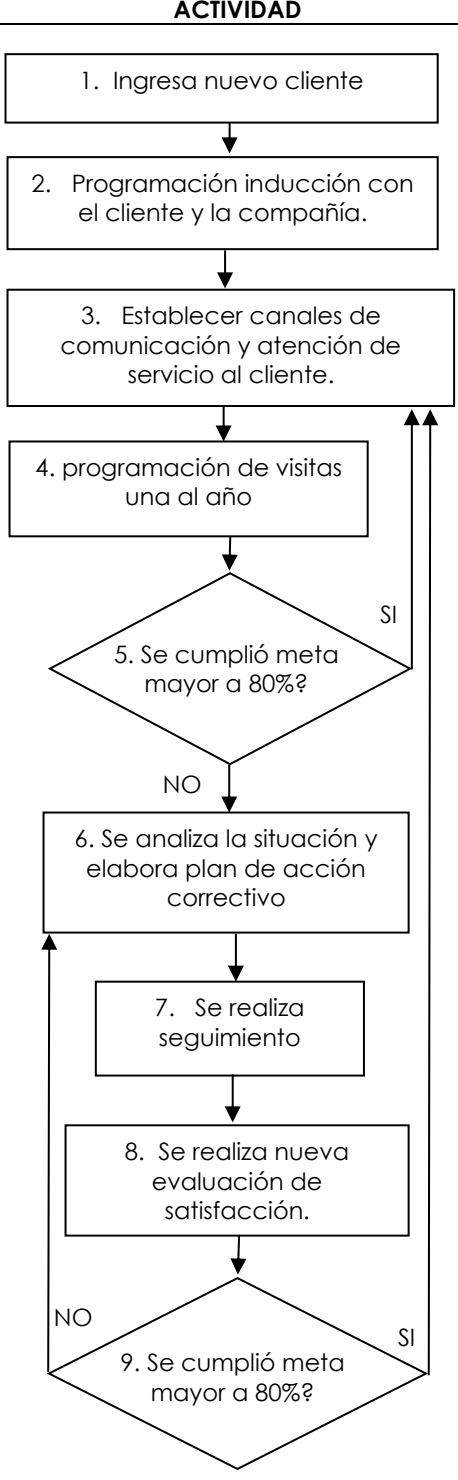
Se programarán visitas de evaluación por el director de servicio al cliente apoyado por la dirección de operaciones (comercial en el sector privado), para conocer la apreciación del funcionamiento del servicio y verificar que aspectos están por acciones correctivas y/o Mejora.


4.3. Capacitaciones

En coordinación con el área de capacitaciones, se programarán charlas, videoconferencias, flayer`s, dirigidas a nuestros clientes externos, de temas de interés para ambas partes, que faciliten el desarrollo de la operación. Estas se programarán de manera concertada con el cliente (primeros auxilios, plan de atención de emergencias, modus operandi según modalidad, redes de apoyo, etc).

COPIA CONTROLADA

FLUJOGRAMA ATENCION AL CLIENTE Y EVALUACION SATISFACCION DEL CLIENTE

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD A[1. Ingresar nuevo cliente] --> B[2. Programación inducción con el cliente y la compañía.] B --> C[3. Establecer canales de comunicación y atención de servicio al cliente.] C --> D[4. programación de visitas una al año] D --> E{5. Se cumplió meta mayor a 80%?} E -- SI --> D E -- NO --> F[6. Se analiza la situación y elabora plan de acción correctivo] F --> G[7. Se realiza seguimiento] G --> H[8. Se realiza nueva evaluación de satisfacción.] H --> I{9. Se cumplió meta mayor a 80%?} I -- SI --> D I -- NO --> F </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolización del contrato 2. Se convoca al cliente preferiblemente a las instalaciones de la compañía para realizar la inducción bidireccional, dejando el respectivo soporte. 3. Presentación del departamento de Servicio al Cliente. 4. realización de visitas y aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente una vez por año mínimo. 5. Cuando el resultado de la encuesta está por debajo de los niveles de aceptación, se realiza un análisis de causas por las cuales el cliente no está satisfecho, mediante un tratamiento específico de acciones correctivas y preventivas, las cuales serán programadas 3 meses después de la aplicación de la primera evaluación. Cuando se están cumpliendo las metas por encima del 80%, se programa visita anual, siempre buscando la mejora continua. 6. De acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas se realiza el análisis de causas, se plantean medidas correctivas o mejora a las haya lugar. 7. Se realiza el seguimiento para verificar que se han implementado las acciones propuestas por cada jefe de área y han sido eficaces 8. Se realiza seguimiento y se programa encuesta semestral en los casos especiales. 9. Ítem 5. 	<p>Dir. Comercial</p> <p>Dir. comercial Gestión riesgos Servicio al cliente</p> <p>Dirección de servicio al cliente</p> <p>Gerencias y áreas involucradas</p> <p>Gerente General y/o Responsable de servicio al cliente</p> <p>Dirección de servicio al cliente</p> <p>Dirección de servicio al cliente / coordinador de contrato</p> <p>Dirección de servicio al cliente</p>	<p>N/A</p> <p>Constancia de inducción FT-PSC-007</p> <p>Tarjeta de presentación y ayudas Power Point</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente FT-PSC-002</p> <p>FT-PCR 011Cuadro de control clientes SIGS</p> <p>Solicitud de acción correctiva FT-MJR-001</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente FT-PSC-002</p> <p>FT-PSC-004 Seguimiento evaluación</p>

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 9 de 15

5. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

El principal activo de la compañía es su talento humano, sus colaboradores, razón por la cual se esmera por la satisfacción de su cliente interno y demás parte interesadas garantizando el cuidado y atención personalizada, oportuna y eficaz a los diferentes requerimientos, realizando los seguimientos y cierres oportunos, como un recurso para fortalecer vínculos de fidelización con la compañía, así:

- ✓ Programas de la gestión del conocimiento (capacitación, formación, desarrollo)
- ✓ Programa de bienestar laboral y fidelización
- ✓ Programa de Derechos Humanos
- ✓ Políticas y objetivos estratégicos de la compañía (política de prevención de acoso laboral, política de derechos humanos, entre otras)
- ✓ Programas de seguridad y salud en el trabajo para crear ambientes saludables
- ✓ Página WEB
- ✓ Página Intranet
- ✓ Magazín informativo bimensual
- ✓ Inspecciones gerenciales
- ✓ Inspecciones SST
- ✓ Redes sociales corporativas
- ✓ Cumplimiento a derechos laborales
- ✓ Atención a PQR


6. PROCEDIMIENTO PQR

El procedimiento inicia con la recepción del PQR enviado por los usuarios (cliente interno o cliente externo), estos deben ser solicitudes respetuosas, proporcionar información completa y donde indiquen los datos esenciales necesarios para procesar la información requerida. posterior, el requerimiento debe ser traslado al área y/o dirección competente, se realiza seguimiento al proceso de respuesta en tiempo y calidad, y cerrada por la satisfacción del cliente.

PQR diligenciadas por cada cliente			
Calificación	5	3	1
PQR	No tiene PQR	Tiene 1 PQR	Tiene más de 1 PQR

Felicitaciones solicitadas por cliente		
Calificación	5	3
Felicitación	Tiene felicitaciones	NO tiene felicitaciones

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 10 de 15

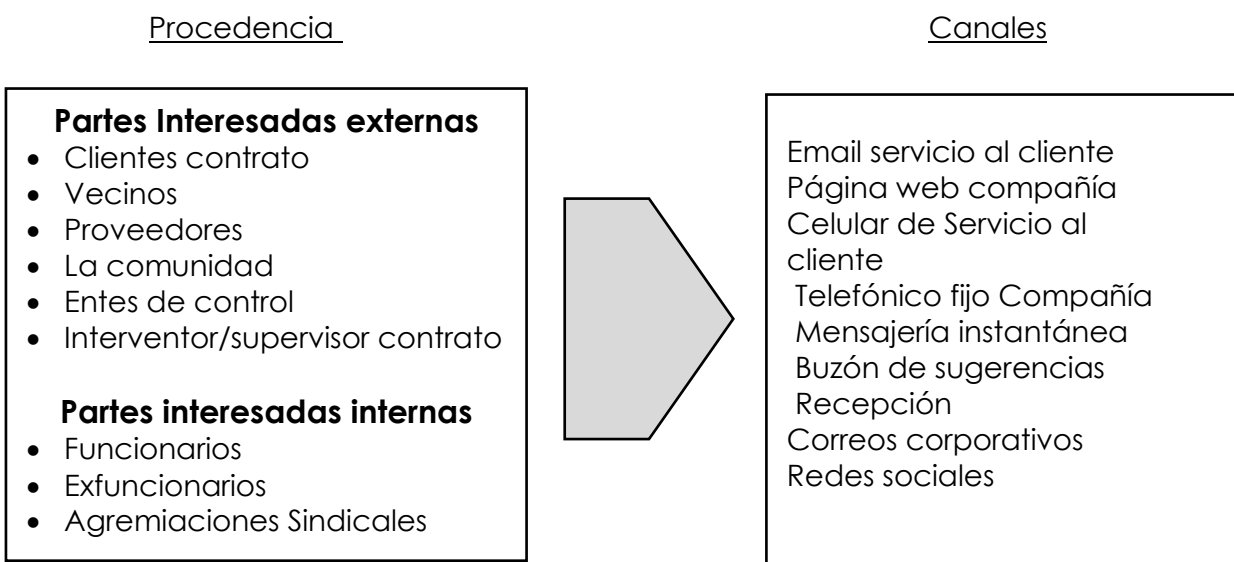
6.1. ATENCION PQR

6.1.1. Procedencia y canales de los PQR

Para la recepción de las quejas, reclamos y felicitación (**PQR**), se emplearán las siguientes fuentes y canales para el desarrollo del proceso de servicio al cliente:

Para el reporte de PQR se tiene dispuesto el formato FT-PSC-003 (físico-digital) a nivel interno y externo para que sean registrados.

Se cuenta con un cuadro control de PQR para llevar el seguimiento y cierre de los mismos en el formato FT-PSC-001



6.1.2. Tiempos de respuesta

Cualquier PQR

De acuerdo con circular 020/2012 de supervigilancia se dan 10 días hábiles para dar respuesta.

Derecho de petición

De acuerdo con la ley 1755/2015 se tienen 15 días siguientes a su recepción para ser resuelta.


Tutela

De acuerdo con lo enunciado en la sentencia.

COPIA CONTROLADA

PROCEDIMIENTO DE ATENCION, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS PQRF

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Proceso normal de la prestación del servicio</p> <p>2. Se Presenta un PQRF</p> <p>3. Continuidad en la prestación del servicio</p> <p>4. Recepción de PQRF</p> <p>5. Radicar el PQRF</p> <p>6. Clasificar y direccionar los PQRF radicados</p> <p>7. Se adelanta la indagación/investigación, pertinente</p> <p>8. Establecer correctivos e implementar acciones correctivas y/o preventivas</p> <p>9. Dar respuesta al PQRSF, por escrito en el tiempo establecido.</p> <p>10. Se realiza seguimiento al manejo del PQRSF</p> <p>11. Efectiva?</p> <p>12. Evaluar y Solucionar</p> <p>13. Se cierra la queja o no conformidad cuando aplique.</p> <p>14. FIN</p>	<p>2. Los PQRF, se presenta sobre la prestación del servicio o cualquier de nuestros procesos y/o sistemas implementados</p> <p>3. De acuerdo con los procesos de prestación de servicio</p> <p>4. Cualquier trabajador puede recibir un PQRF, si es verbal se debe diligenciar en el formato PQR (escrita-digital) o en las actas con el cliente (email-SIGS). Se le debe solicitar por escrito a las partes interesadas.</p> <p>5. Todo PQRF, escrito o verbal se radica con el responsable de servicio al Cliente, quien le asigna un numero consecutivo de radicación.</p> <p>6. Informar del PQRF al área involucrada pasando copia del registro del mismo.</p> <p>7. El Dir. del área involucrada debe contactar a quien reclama o se queja de manera inmediata para iniciar la investigación, si se requiere</p> <p>8. Una vez determinada la situación se debe establecer plan de acción para la atención del PQRF y de ser necesario levantar una acción correctiva o preventiva.</p> <p>9. Se debe informar al cliente, por escrito, dentro de los DIEZ días hábiles siguientes a la recepción del PQRF, de la acción tomada con V°B° de alguna de las gerencias</p> <p>10. Semanalmente se revisan los PQR y la gestión adelantada, en comité trimestral se informa lo relevante del proceso.</p> <p>11. Se verifica con la parte interesada, mediante llamada, visita según lo amerite el caso, si las acciones fueron efectivas y el PQR se puede cerrar.</p> <p>12. Se revisa el tratamiento dado al PQR por la gerencia hasta solucionarlo.</p> <p>13. Se registran las acciones de cierre y los resultados en la matriz de PQRF.</p>	<p>Partes interesadas</p> <p>Todo el personal</p> <p>Trabajador Administrativo / Servicio al cliente Comunicaciones</p> <p>Todos / servicio al cliente</p> <p>Servicio al cliente /</p> <p>Director Área Involucrada y servicio al cliente</p> <p>Director Área Involucrada</p> <p>Responsable de servicio al cliente.</p> <p>Responsable de servicio al cliente</p> <p>Gerentes y servicio al cliente.</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Servicio al cliente</p>	<p>Comunicación matriz PQRF -SIGS</p> <p>Libros de operaciones</p> <p>Carta o formato FT-PSC-003 PQRF - Web - RRSS</p> <p>Formato PQRS Y cuadro control PQRF - SIGS</p> <p>FT-MJR-001 Reporte acciones correctivas</p> <p>Formato PQRS Y cuadro control PQRF - SIGS</p> <p>Control PQR Servicio cliente</p> <p>Carta, cuadro PQRF, acción correctiva o plan acción cliente.</p> <p>Carta respuesta al cliente.</p> <p>Acta - Control PQRF SIGS</p> <p>Control PQRF</p> <p>Control PQRF- SIGS</p> <p>Control PQRF SIGS</p>

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 12 de 15

7. Comunicaciones con el cliente

Los canales de comunicación son los medios y recursos utilizados para establecer un intercambio de mensajes entre las partes interesadas y la compañía. La inversión en comunicación con los clientes internos y/o clientes externos, es una de las medidas más eficaces con la que la empresa está comprometida y puesta a disposición.

Con el fin de mantener contacto permanente con los clientes internos y/o clientes externos frente a la gestión corporativa, la dirección de servicio al cliente cuenta con diferentes canales en donde se pueden comunicar las partes interesadas y se dan a conocer los cambios en lineamientos corporativos, directrices organizacionales, normatividad legal que aplique de manera bidireccional, así como los planes de acción y mejora necesarios; los canales son:

7.1. Correo electrónico


La compañía ha asignado el correo electrónico (email) servicioalcliente@coservipp.com.co el cual será operado por el director de servicio al cliente con el fin de tener un contacto directo y permanente tanto con el cliente interno como el cliente externo.

7.2. Página web Coservipp Ltda.

La página web <https://www.coservipp.com/> fue diseñada para tener un contacto permanente con todas las partes interesadas y que éstas puedan navegar con facilidad y eficiencia a través de ella, especial atención merece que se indican teléfonos, correos, así como, botones, para que los clientes especialmente se comuniquen con facilidad de manera verbal o escrita, por ejemplo:

Se tiene publicado el procedimiento de PQRF en la página Web en el link en idioma español e inglés para controlar las barreras con los clientes.

- Chat online
- Botón PQRF
- Redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn)

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 13 de 15

7.3. Llamadas telefónicas

La compañía ha dispuesto del número celular 3103334883 para la dirección de servicio al cliente, que está disponible permanentemente para todas las partes interesadas, asimismo, se dispone de una línea telefónica PBX (601)7433277.

7.4. Mensajería instantánea

La línea celular de la dirección de servicio al cliente cuenta con la capacidad de tener whatsapp (+57 3103334883) y telegram (+57 3103334883), como aplicaciones de manejo de texto para atención inmediata a cualquier requerimiento.

7.5. Buzón de sugerencias

Es un canal de comunicación que tiene dispuesto la compañía con el objetivo de recoger las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones de las partes interesadas que asisten a las oficinas corporativas sobre la atención recibida por los empleados con el fin de mejorar o corregir las disfunciones que se puedan presentar o también la satisfacción en la atención recibida para exaltar el buen desempeño del trabajador. La revisión de los buzones de sugerencias se realizará de manera mensual con la gerencia y se dejará un acta como evidencia de los hallazgos y plan de acción correctivo que haya a lugar.

7.6. Recepción

La recepción da la bienvenida a los clientes u otro tipo de partes interesadas, su función es recibir a las personas cuando llegan y todas las inquietudes de los visitantes. La principal función de la recepción es recibir al público a su llegada y orientarlo en la necesidad que solicita, incluyendo la admisión de documentos que constituyan una PQRF.


8. CONTROL A LOS REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES DEL CLIENTE EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Los requerimientos contractuales: Se realiza un seguimiento de cumplimiento a los clausulados suscritos por la empresa Coservipp Ltda., y sus partes interesadas, convirtiéndose en un punto de control; en ese orden de ideas la compañía diferencia estos documentos en dos tipos:

Acuerdos administrativos

- Contratos clientes externos

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 14 de 15

- Contratos proveedores
- Contratos funcionarios

Acuerdo de seguridad

- Acuerdo bilateral de seguridad y confidencialidad clientes

Se diligenciará una matriz de control semestral que parte de las obligaciones contractuales establecidas al momento de la negociación de los servicios y los acuerdos bilaterales de gestión integral con el cliente. Con el cliente se realiza seguimiento al cumplimiento a los acuerdos bilaterales de seguridad establecidos con el cliente, a través de los jefes de procesos.

Este es un documento de compromiso mutuo donde las partes acuerdan la responsabilidad compartida de establecer políticas y controles a los principios rectores, propendiendo por respetar, proteger y defender los derechos humanos, el uso de la fuerza, entre otros.


9. FORMATOS

Cuadro Control PQRF	FT-PSC-001
Encuesta de satisfacción del cliente	FT-PSC-002
Reporte de peticiones, quejas y reclamos	FT-PSC-003
Cuadro seguimiento evaluación satisfacción del cliente	<u>FT-PSC-004</u>
Cronograma de evaluaciones de satisfacción al cliente	<u>FT-PSC-005</u>
Constancia de inducción al cliente	<u>FT-PSC-007</u>

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<u>Procedimiento de manejo integral de los derechos humanos</u>	<u>PT-DIR-002</u>
<u>Acuerdo bilateral de gestión integral</u>	<u>Sin</u>
<u>Cuadro control clientes</u>	<u>FT-PRC-011</u>
<u>Obligaciones contractuales del cliente</u>	<u>FT-PRC-016</u>

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Julio 2023
	Código: PT-PSC-001	Versión:09	Página 15 de 15

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO
1	INICIO DOCUMENTO
2	Se cambia la periodicidad de la encuesta, se revisa el documento con la circular 20 de la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada.
3	Se amplía el alcance a partes interesadas y se especifica la programación de encuestas conforme el resultado y desempeño de cada cliente.
4	Ajustes al procedimiento términos
5	Ajustes al procedimiento por normatividad legal circular complementaria 465 del 2/11/2017 del Sistema integral de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo (SIPLAFT).
6	Ajustes al procedimiento por revisión general, se clarifican los numerales 4.1. Procedencia y canales, 4.2. Tiempos de respuestas, 4.4. percepción del cliente y 4.5. Comunicación del cliente.
7	Ajustes al procedimiento por revisión general, se clarifican los numerales 1. Objetivo 2. Alcance 3. Definiciones 4. Generalidades del procedimiento 4.2 Procedimiento evaluación de la satisfacción del cliente 4.3 Procedimiento de atención, tratamiento y seguimiento a las PQRF 4.4 Control a los requerimientos contractuales del cliente en la prestación del servicio 6. Documentos de referencia.
<u>8</u>	<u>Ajustes al procedimiento de servicio al cliente inclusión de la inducción al cliente antes de iniciar el contrato</u>
<u>9</u>	<u>Ajustes al procedimiento al cliente por revisión del documento</u>

COPIA CONTROLADA