



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

- 1. Objetivo:** Establecer lineamientos para garantizar el control en la actividad de Servicio al Cliente de la empresa Coordinar Seguridad y Compañía Ltda. gestionando adecuadamente las PQR'S y/u otros mecanismos de evaluación de satisfacción al cliente interno y externo para asegurar el mejoramiento continuo de la organización.
- 2. Responsables:** Dirección comercial/Dirección de Servicios/Ejecutivos de cuenta/ Dir. SIG y Comunicaciones o Administrador de PQR's asignado.
- 3. Alcance:** Aplica para todos los procesos que dentro de su función tengan contacto con el cliente interno o externo en la empresa Coordinar Seguridad y Compañía Ltda.
- 4. Normatividad:** Ley 1266 de 2008, Circular Externa Supervigilancia No. 20 de 2012, ley 1755 de 2015, Ley 1581 de 2012.
- 5. Definiciones:**

La petición o derechos de petición: Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

De acuerdo a la Ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la empresa debe informar esta circunstancia al cliente, colaborador o usuario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Queja o Reclamo: Cualquier expresión verbal o escrita, por medio físico o electrónico, de insatisfacción con el servicio, con la atención recibida o si cree que fueron vulnerado sus derechos y que requiere una respuesta. Estas deben ser atendidas o contestadas dentro de los (10) días siguientes a la fecha de su presentación.

Sugerencias: Cualquier expresión verbal o escrita, por medio físico o electrónico, de oportunidades de mejora identificadas por los clientes y usuarios para mejorar el servicio, los procesos o procedimientos. Deben ser respondidas en un término de (10) días informando la viabilidad de su aplicación.



6. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

6.1 Recepción de PQR's: Se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los diferentes canales de atención: de manera documental, en el Buzón de Sugerencias, vía Correo Electrónico, a través de la Línea de atención (6) 3447575, en el menú Zona Clientes o el link de PQR's de la Página Web www.coordinarseguridad.com, a través del chat de la página web, por medio de Redes Sociales o presentándose personalmente en las instalaciones.

Documental, Buzón de Sugerencias, Correo Electrónico o Línea de atención: Se debe radicar, escanear y redireccionar la solicitud al Coordinador SIG o al administrador de PQRS al correo servicioalcliente@coordinarseguridad.com.

Redes sociales/chat: Se debe interactuar con el cliente, colaborador o usuario a través del chat o las redes sociales habilitadas (Facebook, Instagram y LinkedIn) atendiendo la solicitud y tratando de dar solución inmediata por el mismo canal, cuando no requiera redireccionarse, de lo contrario, se le indica al usuario como interponer la PQRS a través de la página.

Página web/presencial: En cualquier otro caso, asesorar al cliente, colaborador o usuario para interponer el recurso a través de la Página web o dejando una solicitud documental (carta firmada) para radicar, escanear y redireccionar.

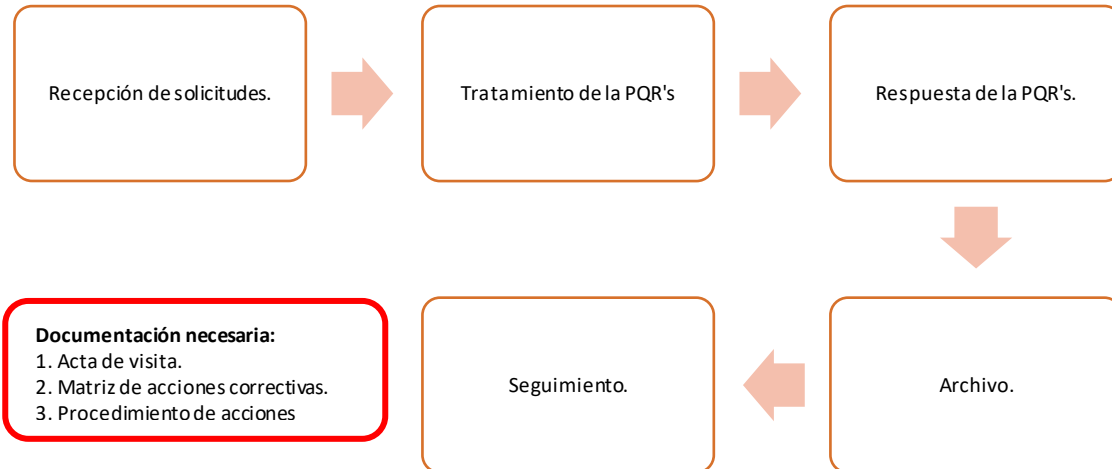
6.2 Tratamiento de las PQR's: Una vez recibida la solicitud en el correo electrónico, se procede a hacer el respectivo levantamiento de la No conformidad del Servicio en la Matriz de Acciones Correctivas, realizando el respectivo análisis y Plan de mejora en compañía del responsable a quien impacta la solicitud, siguiendo los lineamientos del Procedimiento de Acciones Correctivas. Si el caso corresponde a otra instancia dentro de la organización (comité de convivencia, por ejemplo) se remitirá al responsable de esa instancia.

6.3 Respuesta de las PQR's: Una vez identificadas las Acciones Correctivas y Planes de Mejora, se le comunicarán al cliente, colaborador o usuario en los tiempos estipulados en el punto 5, a través de carta física o adjunta vía correo electrónico. Toda contestación debe ser revisada previamente por la Gerencia y/o el responsable de Comunicaciones de la empresa; cuando tengan implicaciones legales o sean solicitadas por entidades de control, las contestaciones deben ser revisadas por los abogados.

6.4 Archivo: Las PQR's se conservarán en la carpeta operativa del cliente, así como sus contestaciones. En el caso de cliente interno, se archivará en su hoja de vida o según el procedimiento que se haya determinado para su caso.



6.5 Seguimiento: Se realizará el seguimiento a las PQR's en la Matriz de Acciones Correctivas, se socializarán en los Comités Primarios de Gerencia semanalmente. Al cliente se le preguntará por la satisfacción del servicio en el Acta de Visita a clientes.



7. Denuncias:

7.1. Recepción de denuncias: Todas las partes interesadas de la organización (clientes, proveedores, socios, colaboradores, comunidad en general, etc.) podrán denunciar posibles hechos de vulneración de Derechos Humanos, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo, acoso laboral o sexual o incumplimiento a cualquier de nuestras políticas y normas por parte de alguno de nuestros colaboradores, a través del enlace www.coordinarseguridad.com/denuncias/ que se encuentra en la parte inferior de la página en los links de interés.

La información suministrada en este link se manejará en estricta confidencialidad acorde a nuestra Política del delator, la Ley 1581 de 2012 y demás reglamentaciones vigentes. Los campos como nombre o datos personales no son de obligatorio diligenciamiento, por lo que la información puede ser enviada de manera anónima.

También puede hacer llegar sus denuncias de manera documental, comunicándolo a su jefe inmediato, con Gestión Humana, en el Buzón de Sugerencias que se encuentra en las instalaciones o en la Intranet, vía Correo Electrónico, a través de la Línea de atención (6) 3447575, a través del chat de la página web, por medio de Redes Sociales o presentándose personalmente en las instalaciones.

7.2. Tratamiento de Denuncias: Una vez recibida la denuncia, esta será remitida al ente correspondiente dentro de la organización para su gestión:



Denuncias sobre posibles hechos de vulneración de Derechos Humanos: Se procede a hacer el respectivo levantamiento como No conformidad en la Matriz de Acciones Correctivas, realizando el respectivo análisis y Plan de mejora en compañía del responsable a quien impacta la solicitud, siguiendo los lineamientos del Procedimiento de Acciones Correctivas. En caso de ser necesario se debe dar parte a las autoridades.

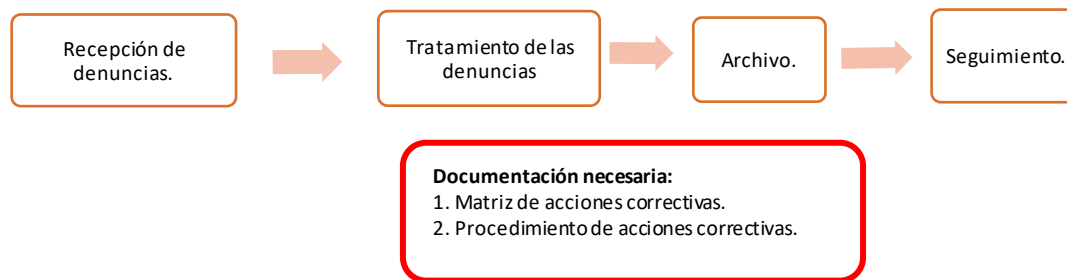
Denuncias sobre corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo : Se remite la denuncia al Oficial de Cumplimiento SIPLAFT al correo oficialcumplimiento@coordinarseguridad.com

Denuncias sobre acoso laboral o sexual: Se remiten al Comité de Convivencia de la empresa.

Denuncias sobre incumplimiento a cualquier de nuestras políticas y normas por parte de alguno de nuestros colaboradores (ej. Código de conducta): Se remiten a Gestión Humana para la toma de descargos, elemento que determinará inicio del proceso disciplinario.

7.3. Archivo: Según sea el caso, se archivará de acuerdo a los lineamientos de la instancia responsable de la gestión.

7.4. Seguimiento: Se realizará el seguimiento a las Denuncias en la Matriz de Acciones Correctivas, se socializarán en los Comités Primarios de Gerencia.



Realizó: Angélica Murcia Dir. SIG y Comunicaciones	Revisó: Jorge Montes Director de Servicios	Aprobó: Jhon Fredy Castaño Gerente
---	---	---

Versión	Descripción	Nueva versión	Fecha
1	Modificación del procedimiento, responsables y registros. Inclusión de canales de atención.	2	21/12/2020
2	Inclusión de Denuncias en el procedimiento.	3	31/05/2021
3	Modificación de los tiempos estipulados en el punto 5 y cambio de cargo de los responsables.	4	17/08/2021