

1 OBJETIVO

Identificar el nivel de conformidad de nuestros clientes con respecto a los servicios brindados por Occidente Seguridad Privada, a través de los mecanismos de entrevista de percepción del cliente y la recepción de PQRF.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas los clientes de Occidente Seguridad Privada.

3 DEFINICIONES

3.1 Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que sus expectativas se han cumplido.

3.2 Petición: observación o solicitud realizada por el cliente en pro del mejoramiento del servicio, generalmente tramitada por personal operativo.

3.3 Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

3.4 Reclamo: manifestación de la cliente ocasionada por el incumplimiento de algunos parámetros establecidos contractualmente antes de iniciar la prestación del servicio.

3.5 Felicitación: es una expresión de satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona conforme al servicio prestado.

3.6 PQRF: corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

4 CONDICIONES GENERALES

4.1 Escala de calificación.

Dentro de la percepción general del servicio se encuentra una escala de calificación general de los servicios prestados por Occidente Seguridad Privada, así:

- **Muy bueno:** se le otorga esta calificación para el servicio que ofrezca un valor agregado al cliente. (Representa una calificación de 5)
- **Bueno:** se le otorga esta calificación para el servicio que cumple con los requisitos mínimos que el cliente pidió bajo los acuerdos contractuales. (Representa una calificación de 4)
- **Regular:** se le otorga esta calificación para el servicio que cumple con algunos de los requisitos mínimos que el cliente pidió bajo los acuerdos contractuales. (Representa una calificación de 3)
- **Malo:** se le otorga esta calificación para el servicio que NO cumple con los requisitos que el cliente pidió bajo los acuerdos contractuales. (Representa una calificación de 2)
- **No califica:** se le otorga esta calificación para circunstancias tales como clientes nuevos, cambios en la administración, prueba del servicio, procesos de mejora y visita de seguimiento. (Representa una calificación de 1)

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al
Cliente

Elaboró

Aprobó

4.2 Tipos de informe.

Los tipos informes y la periodicidad de los mismos serán de la siguiente manera:

- **Informes semestrales** comprende la consolidación semestral de los resultados de percepción del cliente y PQRF correspondiente a todas las regionales
- **Informes anuales** comprende la consolidación anual de los resultados de percepción del cliente y PQRF correspondiente a cada regional, este informe nos permite determinar la percepción general e identificar tendencias y necesidades del cliente

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Atención de PQRF

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Inicio		
2	Identificación La principal fuente de percepción de PQRF de los clientes son las visitas que se realizan dos veces al año por cliente; como también las PQRF de los clientes pueden ser identificadas a través de cualquier funcionario de la compañía, el cual debe informar inmediatamente al responsable de servicio al cliente.	Personal de servicio al cliente, Cualquier funcionario dentro de la compañía	Correo electrónico, memorando, carta del cliente, visita al cliente, comunicación telefónica, etc.
3	Registro Al recibir las PQRF del cliente, se deben registrar en el formato del indicador nacional de PQRF; dejando evidencia de la fecha de recepción de la solicitud, la descripción de la misma y los responsables asignados para el tratamiento.	Personal de servicio al cliente	FT-GSC-005 Indicador Nacional de PQRS V03
4	Comunicación Se comunica la PQRF al funcionario responsable con el fin de que este tome acciones correspondientes. El tiempo de respuesta máximo deberá de ser (10) diez días hábiles a partir del recibo de la queja o reclamación; como lo reglamenta la circular externa No. 20 de	Personal de servicio al cliente	Correo electrónico

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró

Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	2012 expedida por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada.		
5	<p>Plan de acción y respuesta El responsable del proceso debe generar un plan de acción para corregir la situación presentada, así mismo, debe comunicar al cliente el plan de acción tomado. Como también debe ser comunicado al personal de servicio al cliente para que consolide la información.</p> <p>Las solicitudes recibidas por los supervisores, coordinadores, jefes de operación y operativos, de casos puntuales para ajustar la prestación del servicio, se deben tratar inmediatamente para darle respuesta al cliente, cuando estas solicitudes no cumplan los requisitos del cliente y se genere inconformidad. Es importante comunicar esta situación a Servicio al cliente para su consolidación.</p>	Cualquier funcionario dentro de la compañía	FT-GMC-005 Solicitud de Acciones V03
6	<p>Verificar respuesta La respuesta al cliente se debe copiar al responsable de servicio al cliente, de manera que éste pueda validar que efectivamente se generaron las acciones correspondientes.</p> <p>Teniendo en cuenta la magnitud y frecuencia de las PQRF se debe realizar seguimiento a través de visitas o llamadas para verifica que su solicitud haya sido resuelta.</p>	Personal de servicio al cliente	Correo electrónico
7	<p>Informe Según corresponda la periodicidad del informe se debe consolidar la información de los resultados en la identificación de PQRF del cliente.</p>	Personal de servicio al cliente	FT-GSC-005 Indicador Nacional de PQRSF FT-GMC-005 Solicitud de acciones

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró

Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>Este informe debe incluir el análisis de las causas que generan las solicitudes del cliente. Se debe tener en cuenta la recurrencia de las causas en la generación de solicitudes por parte del cliente, en este caso se deben generar acciones correctivas o de mejora.</p> <p>También se debe de analizar la efectividad de las acciones tomadas y el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Teniendo en cuenta que este indicador mostrara la semaforización de cada proceso al que pertenece la solicitud de la siguiente manera:</p> <p>Entre 0 y 5 días el color de la celda de tiempo de respuesta será Verde; indicando que el responsable aún está dentro del límite de respuesta.</p> <p>Entre 6 y 10 días el color de la celda de tiempo de respuesta será Naranja; indicando que el responsable aún está dentro del límite de respuesta pero que se acerca al límite de días para responder.</p> <p>Superior a 10 días el color de la celda de tiempo de respuesta será Roja; indicando que el responsable supero el límite de respuesta de la solicitud.</p> <p>En el caso de que la respuesta de la solicitud supere el tiempo se debe mandar un correo electrónico al responsable solicitando una respuesta pronta.</p>		

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró

Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
8	Comunicar resultados Los informes de PQRF debe ser comunicados según indique la periodicidad; estos deben ser comunicados a la gerencia y a las distintas directivas. Los resultados deben generar acciones correctivas o de mejora, de acuerdo a la reincidencia en PQRF.	Jefe de servicio al cliente	Correo electrónico
9	Seguimiento Se debe de analizar la recurrencia mensual de QUEJAS Y RECLAMOS reportadas o casos menores y validar las acciones tomadas, verificando así su disminución o persistencia de las mismas	Jefe de servicio al cliente	NA
10	Fin		

5.2. Percepción del cliente

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Inicio		
2	Programación Semanalmente se programan las llamadas y visitas que serán realizadas a un grupo de clientes. Algunos de los clientes que por su nivel de percepción del servicio (regular o mala) se deben realizar visita y o llamada de seguimiento, hasta que la percepción mejore.	Personal de servicio al cliente	NA
3	Ejecución La percepción del cliente es identificada en reunión directa con el cliente o por llamada telefónica a través del funcionario responsable de servicio al cliente de la compañía,	Personal de servicio al cliente	https://forms.gle/UgkakXch7YrAMECz7

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró
Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>estás son registradas en el formato de percepción Y PQRF.</p> <p>Este formato evaluara distintos aspectos de los diferentes grupos de colaboradores de la compañía con los que tiene contacto el cliente (técnicos administrativos y comercial) y de esta calificación individual se obtendrá una calificación general del servicio.</p>		
4	<p>Registro</p> <p>Al recibir el concepto de percepción, se debe registrar en el formato, dejando la trazabilidad de la fecha, datos del cliente o que atiende la visita o llamada.</p> <p>En esta evaluación, el cliente otorgara una calificación de la percepción general frente al servicio, con la siguiente escala MUY BUENO que representa un 5, BUENO que representa un 4, REGULAR que representa un 3 o MALO que representa un 2.</p> <p>También se debe dejar el registro en el formato todas las PQRF detectadas y los compromisos establecidos para mejorar la satisfacción o aquellos compromisos que fueron solicitados por el cliente.</p> <p>Una vez terminada la visita o llamada se deberá enviar por correo electrónico el formato diligenciado virtualmente al cliente.</p>	Personal de servicio al cliente	<p>FT-GSC-003 Indicador Nacional de Percepción del Cliente</p> <p>FT-GSC-005 Indicador Nacional de PQRSF</p>
5	<p>Comunicación</p> <p>Si se establecieron compromisos para mejorar la satisfacción o</p>	Personal de servicio al cliente	Correos electrónicos.

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró
Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>compromisos solicitados por el cliente se debe informar a los responsables de cada proceso.</p> <p>En el caso de que sean identificadas PQRF, estos serán registrados y comunicados a los responsables con el fin de que se generen las acciones.</p>		
6	<p>Plan de acción El responsable del proceso debe generar respuesta escrita y/o plan de acción para corregir la situación presentada, estas acciones deben de ser comunicadas al cliente</p>	Cualquier funcionario dentro de la compañía	FT-GMC-005 Solicitud de acciones
7	<p>Verificar respuesta La respuesta al cliente se debe copiar al responsable de servicio al cliente, de manera que éste pueda validar que efectivamente se generaron las acciones correspondientes y de cierre al compromiso. Este cierre debe de ser registrado con fecha exacta en el consolidado; validando el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Si es necesario se programará una visita o llamada de seguimiento donde se pueda verificar la efectividad de las acciones o planes tomados.</p>	Personal de servicio al cliente	Correos electrónicos, Documentos físicos
8	<p>Informe Según la periodicidad del informe se debe consolidar en el informe los resultados del nivel de satisfacción del cliente. Este informe debe incluir el análisis de las causas que generan el buen o mal concepto del servicio. También se incluye el comparativo de calificación de jefes por zona, el cual genera premiación cuatrimestral a la zona con mejor percepción.</p>	Personal de servicio al cliente	Indicador Nacional de Percepción del Cliente Indicador Nacional de Percepción del Cliente Monitoreo
9	Fin		

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró
Aprobó

6 CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
V02	28/07/2018	Se unió el procedimiento de percepción del cliente y de PQRS en un solo procedimiento llamado servicio al cliente. Se realizaron modificaciones los pasos de ambos subprocesos.
V03	28/06/2021	Se agregó el apartado de respuesta al cliente como es nombrado circular externa No. 20 de 2012. Se agregó la evaluación que se actualmente se está realizando al área de monitoreo. Se agrega el documento FT-GMC-005 solicitud de acciones en las actividades de la descripción del proceso
V04	20/08/2021	Se eliminan los informes mensuales y cuatrimestrales

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al
Cliente**Elaboró****Aprobó**