

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 y/o evaluaciones de percepción y la recepción de PQRSF.

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 o requerimiento puntal, generalmente tramitada por personal operativo.

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

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

3.5 Felicitación: es la sensación de agrado, felicidad o complacencia que experimenta una persona al recibir un servicio que cumple o supera sus expectativas.

3.6 PQRSF: corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes 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:

- **Reportes mensuales:** donde se da a conocer las calificaciones recibidas de la percepción del cliente y PQRSF a nivel nacional.
- **Informes semestrales:** comprende la consolidación semestral de los resultados de percepción del cliente y PQRSF correspondiente a todas las regionales.
- **Informes anuales comprende:** la consolidación anual de los resultados de percepción del cliente y PQRSF correspondiente a cada regional, este informe nos permite determinar la percepción general.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Atención de PQRSF

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Inicio		
2	Identificación Recepción de PQRSF: existen diferentes canales por medio de los cuales se reciben las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones de los clientes.	Personal de servicio al cliente, Cualquier funcionario dentro de la compañía	Cliente interno, Correo electrónico, llamada telefónica, WhatsApp, carta del cliente, visita al cliente, etc.
3	Registro Al recibir las PQRSF del cliente, se deben registrar en el formato Indicador Nacional de Percepción y PQRSF; dejando evidencia de la fecha de recepción de la solicitud, el contacto del cliente y la descripción.	Personal de servicio al cliente	Indicador Nacional de Percepción y PQRSF
4	Comunicación Se comunica la PQRSF al proceso y/o funcionario responsable con el fin de que este tome acciones correspondientes, el plazo máximo inicial para contactar el cliente es de 5 días hábiles. El tiempo de respuesta máximo deberá de ser (10) diez días hábiles a partir del recibo de la queja, reclamación o solicitud; como lo reglamenta la circular externa No. 20	Personal de servicio al cliente	Correo electrónico

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró
Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	de 2012 expedida por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada.		
5	Respuesta y/o Plan de Acción El responsable del proceso debe generar respuesta al cliente dentro del plazo establecido y si aplica, deberá elaborar un plan de acción para corregir la situación presentada, así mismo, el plan de acción debe ser comunicado a servicio al cliente para la trazabilidad del caso. 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.	Cualquier funcionario dentro de la compañía	FT-GMC-005 Solicitud de Acciones V05
6	Seguimiento La respuesta al cliente emitida por el proceso, se debe copiar a servicio al cliente, de manera que se pueda validar que efectivamente se generaron las acciones correspondientes. Desde el área de Servicio al Cliente se realizará seguimiento interno con cada proceso y/o responsable para garantizar la respuesta o solución al cliente.	Personal de servicio al cliente	Correo electrónico
7	Informe De manera mensual se emitirá reporte de gestión de PQRSF a líderes de proceso y personal involucrado. De forma aleatoria se revisarán los planes de acción, en espacios de alineación o al cierre de los mismos, con el fin de validar que las actividades indicadas se hayan	Personal de servicio al cliente	Indicador Nacional de Percepción y PQRSF FT-GMC-005 Solicitud de acciones

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró

Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	cumplido, así como la efectividad de las acciones tomadas y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.		
8	Seguimiento General Se debe de analizar la recurrencia mensual de QUEJAS Y RECLAMOS, verificando así su disminución o persistencia de las mismas.	Jefe de servicio al cliente	NA
8	Fin		

5.2. Percepción del cliente

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Inicio		
2	Programación Semanalmente se programan las campañas masivas y/o visitas que serán realizadas a un grupo de clientes. Se realizará seguimiento a clientes con calificaciones negativas.	Personal de servicio al cliente	NA
3	Ejecución La percepción del cliente es identificada por campaña masiva, llamada telefónica y/o visita, chat y/o correo electrónico a través de servicio al cliente, estas calificaciones son registradas en el formato Indicador Nacional de Percepción y PQRSF. En el documento reposará la información de los distintos aspectos evaluados y de esta calificación	Personal de servicio al cliente	Indicador Nacional de Percepción y PQRSF

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró

Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	individual se obtendrá una calificación general del servicio.		
4	<p>Registro</p> <p>Una vez recibido el concepto de percepción emitido por el contacto del cliente, se debe registrar en el formato, dejando la trazabilidad de la fecha, datos del contacto del cliente y comentarios.</p> <p>En esta evaluación, el cliente otorgará 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 PQRSF detectadas.</p>	Personal de servicio al cliente	Indicador Nacional de Percepción y PQRSF
5	<p>Respuesta al cliente y/o Plan de acción Interno</p> <p>El responsable del proceso debe generar respuesta al cliente y/o de manera interna realizar plan de acción para corregir la situación presentada. el plazo máximo inicial para contactar el cliente es de 5 días hábiles.</p> <p>El tiempo de respuesta máximo deberá de ser (10) diez días hábiles a partir del recibo de la queja, reclamación o solicitud; como lo reglamenta la circular externa No. 20 de 2012 expedida por la</p>	Cualquier funcionario dentro de la compañía	FT-GMC-005 Solicitud de acciones

Analista de Procesos

Jefe Nacional Servicio al Cliente

Elaboró

Aprobó

No	Actividad	Responsable	Registro
	Superintendencia de vigilancia y seguridad privada.		
6	Verificar respuesta La respuesta al cliente se debe copiar a servicio al cliente, de manera que éste pueda validar que efectivamente se generaron las acciones correspondientes y de cierre al compromiso. Si es necesario se programará una visita o llamada de seguimiento donde se pueda verificar la efectividad de las acciones o planes tomados.	Personal de servicio al cliente	Correos electrónicos, Documentos físicos
7	Informe De manera mensual se emitirá reporte detallado de la Percepción del cliente a líderes de proceso y personal involucrado.	Personal de servicio al cliente	Indicador Nacional de Percepción y PQRSF
7	Fin		

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

Analista de Procesos

 Jefe Nacional Servicio al
 Cliente

Elaboró

Aprobó

V04	20/08/2021	Se eliminan los informes mensuales y cuatrimestrales
V05	19/06/2025	<p>Se realiza ajuste en el numeral 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, específicamente en la actividad No. 7 del apartado 5.1 Atención de PQRF:</p> <p>Se elimina el siguiente texto:</p> <p><i>"Teniendo en cuenta que este indicador mostrará la semaforización de cada proceso al que pertenece la solicitud de la siguiente manera: Entre 0 y 5 días el color de la celda de tiempo de respuesta será Verde [...]"</i></p> <p>y se reemplaza por:</p> <p><i>"Teniendo en cuenta que no se debe exceder el límite de 10 días hábiles. En caso de superarse dicho tiempo, se debe verificar los motivos y solicitar a la respectiva área la justificación correspondiente."</i></p> <p>Así mismo, en 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, sección 5.2 Percepción del cliente, actividad No. 3, se elimina el texto:</p> <p><i>"... en reunión directa con el cliente o ..."</i></p> <p>y se reemplaza por:</p> <p><i>"y/o visita, chat y/o correo electrónico".</i></p>

Analista de Procesos

 Jefe Nacional Servicio al
 Cliente

Elaboró
Aprobó