

# SEGURIDAD LASER LTDA




## Procedimiento de Atención al Cliente

CODIGO:  
**Pd – GO01 - 02**

<b>FECHA</b>	<b>No DE REVISION</b>	<b>IDENTIFICACION DEL CAMBIO</b>
Sept 1 de 2004	00	Inicio
Oct 2 de 2006	01	Revisión general - Seguimiento Clientes
Ago. de 2010	02	Revisión general - Seguimiento Clientes
Sept-2011	03	Revisión procedimiento
Junio - 2014	04	Revisión Procedimiento
Agosto 2015	05	Revisión Procedimiento
Enero de 2018	06	Revisión Roles y Responsabilidades
Agosto de 2018	07	Revisión Procedimiento
Mayo 2021	08	Inclusión encuesta digital
Octubre 2022	09	Revisión Procedimiento
Noviembre 2023	10	Actualización de protección del usuario

**COPIA No: 1 GESTION**

<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b> <b>Versión 8</b>		
Pd – G001 - 02	Noviembre 2023	

## 1. OBJETIVO:

*Determinar los mecanismos para manejar de manera eficaz la comunicación y retroalimentación con el cliente, verificar la satisfacción del cliente, así como dar tratamiento y respuesta a sus peticiones, quejas y reclamos. Con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros clientes.*

## 2. ALCANCE:

*Este procedimiento rige a partir de la fecha de expedición y va dirigido al departamento comercial e indirectamente a toda la organización.*

## 3. VOCABULARIO:

- **QUEJA:** Reporte de un incumplimiento contractual manifestado por el cliente.
- **RECLAMO:** Reporte de un incumplimiento contractual manifestado por el cliente en donde se espera una retribución
- **PETICIÓN:** Requerimiento o solicitudes del cliente que no han sido pactados contractualmente o que no representan una falla en el contrato.
- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica con que la empresa suscribe un contrato.
- **SATISFACCIÓN:** Grado de conformidad con el cumplimiento de los requisitos, por parte del cliente.


## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

*Las peticiones, quejas y reclamos pueden ser presentadas verbal o escrito por:*

- El cliente.
- Funcionarios de la entidad en donde se presta el servicio.
- Evaluaciones del servicio realizadas.
- Otras partes interesadas
- Funcionarios de la compañía

*La queja se puede presentar telefónicamente, a través de un escrito en medio físico o por correo electrónico, a las cuentas de e-mail habilitadas para ello, registradas en las comunicaciones escritas, página web y en los Brocharé.*

<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> <b>Versión 8</b>			
Pd – G001 - 02	Noviembre 2023	Pág. 3 de 6	

*En los casos que la queja se presente verbalmente ó telefónicamente, se debe canalizar esta llamada a través del departamento de operaciones o el departamento Comercial cuando sea el caso.*

*Toda queja presentada se debe manejar mediante los principios estableciendo en la circular 20 del 2012 y dando cumplimiento a el artículo 32 y 33 de la ley 1437 de 2011.*

*El sistema implementado en Seguridad laser Ltda da cumplimentó al objetivo del estatuto de protección al consumidor, contemplando que en caso de existir cualquier inquietud ante el tramite dispuesto por la compañía, el usuario podrá acercarse a las instalaciones de Seguridad Laser Ltda para que sea resuelta su inquietud y hacerse conocedor de procedimiento PD-G001-02 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.*

*Todas las personas podrán ejercer el derecho de petición para garantizar los derechos fundamentales y/o principios como: Imparcialidad, Buena Fe, Igualdad, Moralidad, Participación, Responsabilidad, Transparencia, Publicidad, Coordinación, Eficacia, Economía y Celeridad. Teniendo claro que Seguridad Laser Ltda. No podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas o incurrirá en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes*


**PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE**  
**Versión 8**



Pd – G001 - 02

Noviembre 2023

Pág. 4 de 6

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<p>1. Se recibe una petición, queja o reclamo a través de los medios relacionados.</p>	<p>Cualquier Cliente</p>	<p>1. Cualquier cliente o parte interesada puede presentar una petición, queja o reclamo, esta debe ser canalizada por el área de operaciones o comercial y se registra en el formato control de peticiones, quejas y reclamos o por medio del código QR.</p>
<p>2. El Área de Operación o Comercial informa inmediatamente al área involucrada, preferiblemente por escrito.</p>	<p><u>Dir. Y Ejec. Operaciones o Comercial</u></p>	<p>2. El área de operaciones o comercial informa al área involucrada sobre la no conformidad que se presenta para que se adelante la atención de la misma y adopta el correctivo inmediato. (si aplica)</p>
<p>3. El Área de Operaciones o Comercial y el Director del área afectada investigan los hechos.</p>	<p><u>Dir. Y Ejec. Operaciones o Comercial</u></p>	<p>3. Se realiza una investigación para establecer la veracidad de la queja y los hechos que se presentaron. (Cuando la investigación se demora se le envía una comunicación al cliente antes de 10 días, dando atención a la queja e informando el proceso).</p>
<p>4. Establecer causas y responsables de la falla presentada.</p>		
<p>5. Establecer acciones preventivas y correctivas de acuerdo al procedimiento acciones correctivas.</p>	<p><u>Operaciones o Comercial y director del área</u></p>	<p>4. Se establecen las causas de la inconformidad para poder dar un tratamiento apropiado para erradicar el problema y evitar que se vuelva a presentar.</p>
<p>6. Se verifica el resultado de las acciones tomadas.</p>	<p><u>Director del área</u></p>	<p>5. El área responsable toma las acciones correctivas y preventivas tendientes a la solución del problema y evitar su recurrencia.</p>
<p>7. Se cierra la queja y se informan los resultados al cliente.</p>		<p>6. Se verifica que las acciones tomadas fueron efectivas y el inconveniente quedo solucionado con el cliente.</p>
<p align="center">  </p>	<p><u>Director del área</u></p> <p><u>Operaciones</u></p>	<p>7. Las acciones quedan registradas en el formato de quejas y reclamos. Se da respuesta al cliente por escrito a la solución de su requerimiento en un término no mayor a 10 días.</p>

**NOTA:** Cuando no se pueda dar atención a la queja en los plazos definidos se dará atención al cliente explicando lo motivos por los cuales no se ha respondido su queja.


COPIA CONTROLADA



**4.2. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

*Se ha establecido que a todos los clientes se les realizará un seguimiento para verificar el grado de satisfacción con el servicio prestado.*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD     A[1. Inicio de un servicio.] --&gt; B[2. Se incluye la programación de encuestas a los clientes.]     B --&gt; C[3. Aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente.]     C --&gt; D[4. Tabulación de la encuesta aplicada.]     D --&gt; E{5. Resultado por encima del 80%?}     E -- SI --&gt; F[6. Se registran y se archivan]     E -- NO --&gt; G[7. Análisis de Causas]     G --&gt; H[8. Plan de acción.]     H --&gt; I[9. Paso 2]     I --&gt; J([10. FIN])                     </pre>	<p><u>Ejec. Comercial</u></p> <p><u>Dir. Y Ejec. Comercial</u>, Dir Operaciones</p> <p><u>Ejec. Comercial</u></p> <p><u>Ejec. Comercial</u></p> <p>Gte Comercial, <u>Dir Comercial</u> y Dir. Operaciones</p> <p>Dir Comercial y Dir. Operaciones</p>	<p>2. El área comercial realiza la programación de encuestas y permanentemente la actualiza con los clientes que ingresan, se retiran o se reprograman.</p> <p>3. De la programación, el área comercial aplica la encuesta de satisfacción con el propósito de medir el grado de satisfacción del servicio y establecer necesidades de mejora, <u>esta encuesta se aplica mediante formulario digital, el cual es enviado al correo corporativo del representante del cliente en los casos que no se pueda hacer de esta manera se hará de forma física con el formato establecido para tal fin.</u></p> <p>6. se realiza análisis de la información y se hace conexión con acciones preventivas y correctivas, análisis de los factores de éxito.</p> <p>7. Cuando los resultados de la encuesta indiquen un nivel de satisfacción por debajo del 80 % se realiza un análisis de causas por las cuales el cliente esta fuera del rango de aceptación.</p> <p>8. De acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas se realiza el análisis de causas, se plantean las medidas correctivas o preventivas a las que haya lugar a fin de mejorar el servicio prestado.</p> <p>9. Se realiza el seguimiento para verificar que se han implementado las acciones propuestas y que los resultados son satisfactorios.</p>

<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b> <b>Versión 8</b>		
Pd – G001 - 02	Noviembre 2023	

## **5. FORMATOS**

### **5.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

*Este formato sirve para medir la satisfacción del cliente de acuerdo con los parámetros preestablecidos, se puede aplicar en medio físico o mediante formulario digital.*

### **5.2. FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

*Este formato sirve para llevar un control sobre las quejas recibidas y hacerles seguimiento y tener retroalimentación con el cliente.*

### **5.3. FORMATO CONTROL DE CONTRATOS**

*Se realiza para consolidar la información de los contratos vigentes en la organización.*

## **5. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS**

En el desarrollo de las actividades de Seguridad Laser Ltda., se busca respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales como se indica en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así mismo, busca proteger la dignidad de las personas que trabajan en su nombre.

Seguridad Laser Ltda, en cumplimiento a su misión y a los propósitos de mejoramiento continuo adquiridos en la política del sistema integrado de gestión, **se compromete a dar un tratamiento adecuado a la información** que aquí se consigne, garantizando el cumplimiento de la ley, las políticas institucionales y el derecho a la confidencialidad. Por favor a continuación diligencie la información solicitada para dar curso a su PQRS. Gracias.