

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b> <b>PD1.GC</b>	Fecha: 20/08/2019 Versión 6 Página 1 de 4
---	--	---

## 1. OBJETIVO

Determinar los mecanismos para conocer el grado de satisfacción y la percepción el cliente, frente a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, así como dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.

## 2. ALCANCE

Inicia con la presentación de la petición, queja o reclamo y finaliza con la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.

## 3. VOCABULARIO

**QUEJA:** Reporte de una inconformidad en la prestación del servicio relacionada con el desempeño del personal, bien sea verbal o escrita reportada por el cliente.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica con la empresa suscribe un contrato.

**PETICION:** Solicitud expresa de un cliente o usuario de requerimiento(s).

**PQR:** Sigla de Petición, queja y reclamo

**SATISFACCIÓN:** Grado de conformidad con el cumplimiento de los requisitos.

**RECLAMO:** Reporte de una inconformidad relacionada con las características del servicio suministrado.

## 4. GENERALIDADES

Se han establecido dos procedimientos para la atención al cliente con el propósito de poder atender oportunamente los PQR para el cumplimiento con los requerimientos contractuales y del cliente, así como, el grado de satisfacción del cliente a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.



## PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE PD1.GC

Fecha: 20/08/2019

Versión 6

Página 2 de 4

### 5. PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN ATENCIÓN DE PQRS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<p><b>Se presenta una PQR.</b> El cliente o usuario puede presentar sus PQR por medio escrito o verbal, a través de los medios de comunicación establecidos con ASEISA LTDA., (Teléfono fijo, celular, correo electrónico, visitas de atención al cliente),</p> <p><b>Nota:</b> la Persona quien haya recibido la PQR debe diligenciar la información en el formato de atención de PQR, informando el medio por el cual fue recibida.</p>	Cliente o usuario	Formato de atención a peticiones, quejas y reclamos <b>FT3.PD1.GC</b>
2.	<p><b>Analizar la PQR</b> Se analiza la PQR para determinar que procesos o áreas están involucrados y se comunica mediante correo electrónico para que se inicie la atención.</p>	Directora de Operaciones	Correo electrónico <b>Control PQR FT1.PD1.GC</b>
3	<p><b>Comunicación con el cliente.</b> Se contacta al cliente de manera inmediata para conocer o ampliar aspectos relevantes y para informar el inicio del trámite (tiempo máximo 5 días hábiles en dar respuesta). De acuerdo con el análisis de la PQR se proyecta la solución del caso.</p>	Directora de Operaciones	Correo electrónico o llamada telefónica
4	<p><b>Respuesta.</b> Se revisa la respuesta proyectada para verificar la conveniencia de la solución presentada y se avala para el envío al cliente.</p>	Directora de Operaciones	Correo electrónico y correcciones
5	<p><b>Enviar respuesta al cliente.</b> Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la PQR se envía la respuesta al cliente.</p> <p>En caso de PQR que impliquen procesos de investigación superiores a los 10 días hábiles se presentará una respuesta inicial donde se informe al cliente sobre el trámite que se está desarrollando, vía mail, correo físico o visita a cliente.</p>	Directora de Operaciones	Respuesta escrita formal
6	<p><b>Seguimiento a la atención del PQR</b> Se verifica con el cliente mediante llamada telefónica o visita de seguimiento según se requiera para determinar la aceptación del cliente de la respuesta y solución dada.</p> <p>Se da cierre a la PQR cuando el cliente manifiesta la satisfacción con la solución presentada. En caso contrario se continúa la retroalimentación con el cliente hasta lograr un acuerdo</p> <p><b>Nota:</b> El seguimiento debe quedar plasmado en el formato de atención de PQR</p>	Directora de Operaciones	Acta de visita al cliente o llamada telefónica.  Formato de atención a peticiones, quejas y reclamos <b>FT3.PD1.GC</b>
7	<p><b>Toma de acciones correctivas y preventivas</b> Analizar comportamiento de PQR para determinar la necesidad de establecer acciones correctivas y preventivas que permitan minimizar las quejas y reclamos por parte de los clientes y para aumentar su satisfacción.</p>	Directora de Operaciones	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas <b>FT1.PD2.SIG</b>
8	Fin.		



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PD1.GC

Fecha: 20/08/2019

Versión 6

Página 3 de 4

### 5.1 DESCRIPCIÓN VERIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<b>Actualizar base de clientes.</b> De acuerdo con los ingresos y retiros de clientes se actualiza la base de datos.	Dirección Comercial	Base de datos
2.	<b>Programar aplicación de encuesta de satisfacción.</b> De acuerdo con el periodo de vigencia del contrato, se programa la aplicación de la encuesta para seguimiento.	Dirección Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente FT2.PD1.GC
3	<b>Aplicación de encuestas de satisfacción.</b> La encuesta se aplica a todos los clientes que tengan más de seis meses de antigüedad con ASEISA y esta se realizará mínimo una vez al año.	Dirección Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente FT2.PD1.GC
4	<b>Se realiza indicador.</b> Tabulación de la encuesta de satisfacción y se analiza el global de resultados obtenidos en el semestre.  Se compara el resultado con el análisis de las encuestas con la meta establecida en el tablero de indicadores	Dirección Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente FT2.PD1.GC
5	<b>Retroalimentación.</b> Con las áreas que puntuaron por debajo de la meta establecida.	Dirección Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente FT2.PD1.GC
6	<b>Toma de acciones correctivas y preventivas</b> Análisis de las causas por las cuales el cliente no está satisfecho para determinar las acciones correctivas y preventivas según sea el caso, con el fin de brindar una mejor calidad del servicio.	Dirección Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente FT2.PD1.GC
7	<b>Seguimiento a las acciones tomadas.</b> Se realiza seguimiento con el ánimo de verificar que se han implementado las acciones propuestas.  Se da cierre de la insatisfacción cuando el cliente manifieste la conformidad con la solución dada. En caso contrario se continúa la retroalimentación con el cliente hasta lograr un acuerdo.	Dirección Comercial	Encuesta de satisfacción del cliente FT2.PD1.GC
8	Fin.		

### 5. FORMATOS

**FT1.PD1.GC BASE DE DATOS PQR**

**FT2.PD1.GC ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**FT3.PD1.GC FORMATO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**



## PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE PD1.GC

Fecha: 20/08/2019

Versión 6

Página 4 de 4

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIO
12-07-2010	2	Se modifica el objetivo del procedimiento.
13-04-2013	3	Cambio de cargo del Director Administrativo y Financiero a Gerente General.
21-03-2017	4	Códigos y control de los formatos, responsables
01/02/2018	5	Ajuste de codificación Ajuste de responsables
20/08/2019	6	Ajuste de actividades