

1. OBJETIVO

Definir e implementar la metodología para la atención al cliente interno y externo, resolución de peticiones, quejas, reclamos, así como dar respuesta a sus sugerencias, felicitaciones y consultas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan las partes interesadas internas y externas en cuanto a la prestación del servicio, inicia en el momento en que es reportada la PQRS, hasta la entrega y el seguimiento eficaz de la respuesta entregada la organización.

3. RESPONSABILIDADES

Gerencia General: Proporcionar los recursos necesarios para dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por las partes interesadas.

Gestion Humana: Dar el tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los trabajadores de la empresa.

Coordinación de Operaciones y Gestion Comercial: Dar el tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los clientes.

Dirección Administrativa: Dar el tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los proveedores y contratistas.

4. DEFINICIONES

Servicio: Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente

Cliente: Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por ATMOSFERA DE SEGURIDAD LTDA., amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Petición: Se refiere a la consulta que realiza una persona natural o jurídica relacionada con una entidad en particular sobre temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia. La respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un trabajador de Atmosfera de Seguridad Ltda., en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.

Felicitación: Expresión de satisfacción que se siente por una circunstancia agradable que le ha ocurrido a otra persona u organización.

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cliente: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

Derechos Humanos: Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como afectado por una decisión o una actividad.

Sistema de Gestión Integral: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Investigación: Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.

5. GENERALIDADES

Por ser una empresa prestadora de servicios, es importante y necesario recibir, registrar, solucionar y hacer seguimiento a las quejas y/o reclamos presentados ante Atmosfera de Seguridad y que de manera periódica se evalúe el desarrollo de los servicios prestados, controlando que éstos no se desvíen de los parámetros contractuales establecidos y en caso que se presenten desviaciones, estas sean ajustadas y se establezcan planes de acción.

5.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

5.1.1 ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES DEL CLIENTE

La empresa realizara encuestas de necesidades del cliente interno y externo, de forma anual, donde se establecerán los requerimientos con respecto a la prestación del servicio (Cliente externo) y requerimientos contractuales (Cliente interno).

5.1.2 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

La empresa realizará encuestas de satisfacción del servicio de forma anual, utilizando la herramienta Google Forms.

La ejecución de las encuestas al cliente son responsabilidad del Coordinador de Operaciones y según necesidades, éstas podrán ser efectuadas por la persona que la Gerencia General delegue para tal fin. Estas se aplicarán de la siguiente manera:

- El link de la encuesta deberá enviarse por medio del correo corporativo del Coordinador, donde se explicará de manera clara la forma de realizarla y la escala para la calificación de los servicios y especificando que cuando un ítem sea calificado igual o menor a tres, es preciso ampliar la información en las observaciones.
- Se indaga por su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de sus requisitos con el servicio, por observaciones que se puedan generar en aspectos relacionados con el desempeño de los trabajadores y de la misma manera, se indaga por sus comentarios e inquietudes que considere pertinentes realizar en pro de mejorar la prestación del servicio, las cuales serán registradas en el formato anteriormente mencionado.
- Con base en los resultados de la encuesta, se realizará el seguimiento de la percepción del cliente, tomando como soporte los diferentes elementos de entrada, los cuales son:
 - La encuesta de satisfacción,
 - los datos del cliente sobre la calidad del servicio entregado,
 - los comentarios o inquietudes del usuario con respecto al servicio, el análisis de la pérdida de negocios,

- las felicitaciones y los informes dirigidos al Gerente General y/o Coordinador de Operaciones.
- Las quejas y reclamos recibidos y solucionados durante el periodo.

El análisis de la percepción del cliente se deberá presentar en la revisión por la dirección.

5.2 ATENCION A PQRS

Las quejas y reclamos serán atendidas de acuerdo con su procedencia así:

Clientes: Coordinación de Operaciones

Trabajadores: Dirección de Gestión Humana

Proveedores y Contratistas: Dirección Administrativa

- La PQRS deberá ser registrada en el formato GD-FR-03 FORMATO RECEPCIÓN DE PQRS.
- Las PQRS se recibirán por los siguientes canales:
 - Portal Web: <https://www.atmseguridadltda.com/>
 - App de Atmosfera (aplicativo de clientes)
 - info@atmseguridadltda.com
- El seguimiento a las quejas y/o reclamos presentados ante Atmosfera de Seguridad Ltda., deberán ser registradas en la base de datos Seguimiento de Quejas y Reclamos; En caso de que se requiera, se deberán archivar todos los soportes de acciones o respuestas en la carpeta del cliente. En caso de los reclamos se deberá registrar todo el historial de este.
- Una vez se diligencie el registro, se deberán determinar las acciones necesarias para la respuesta y atención oportuna de la queja y/o el reclamo.
- La respuesta primaria al cliente deberá realizarse máximo en 5 días hábiles después de instaurada la queja o reclamo. Esta respuesta deberá ser una comunicación formal escrita ya sea en comunicado o correo electrónico, en donde se detalle el plan de acción a seguir y el mecanismo para la solución de la queja o reclamo. La respuesta final deberá ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta inicial.
- Para el caso de reclamos es importante aclarar que el tiempo de investigación del siniestro, pérdida, hurto o daño, depende de la complejidad del caso; en los casos de mayor gravedad el tiempo no podrá sobrepasar los 30 días calendario. Durante la investigación del reclamo y ejecución de la solución, se deberá informar al cliente sobre el desarrollo del proceso y en caso de que aplique, las conclusiones preliminares. Esta información deberá quedar registrada en la carpeta de cada cliente.

- Si la resolución no es de competencia de Atmosfera de Seguridad Ltda., se deberá indicar al usuario cuál es la autoridad que posee la capacidad material de hacerlo. En ese sentido se informan los puntos de contacto que correspondan.
- Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, Atmosfera de Seguridad Ltda, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes.
- El plan de acción, su seguimiento y cierre deberá registrarse en la base de datos "Seguimiento de Quejas y Reclamos".
- Las quejas y/o reclamos que se presenten ante Atmosfera de Seguridad, se manejarán con la mayor responsabilidad y profesionalismo, ya que éstas se convierten en oportunidades de mejora de las distintas actividades que se desarrollan para el cumplimiento del objeto social a través del Sistema de Gestión Integrado.
- Se entiende que las quejas pueden tener diferentes orígenes, puede venir por el incumplimiento de un requisito en el servicio ofrecido o cualquier otro incumplimiento que afecte la satisfacción del cliente, lo que podría decirse que es por simple percepción suya, sin embargo, la queja debe ser reconocida y atendida de manera inmediata y cortés, tomando en cuenta lo siguiente:
 - Cada queja debe evaluarse inicialmente con el objetivo de establecer un plan de acción acorde y eficaz, proyectando la respuesta oportuna.
 - Se deben investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de la queja.
 - El cierre de la queja se dará cuando todo el plan de acción se haya ejecutado y el cliente haya recibido respuesta completa de la queja. Este cierre se realizará en base de datos "Recepción y Seguimiento de Quejas y Reclamos".
 - Todas las quejas y reclamos serán analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas recurrentes y de incidencia puntual, para eliminar las causas fundamentales, mediante la implementación de acciones correctivas.

NOTA: Siempre se debe pedir que se interponga la PQRSF a través de la plataforma de Atmosfera o a través del portal WEB <https://www.atmseguridadltda.com/>.

5.3 ATENCION A QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS Y/O ACTOS ILICITOS

El mecanismo para interponer quejas de presuntas violaciones a derechos humanos y/o actos ilícitos, se realiza a través de los siguientes canales:

- Portal Web: <https://www.atmseguridadltda.com/> (Sección Delator)

- info@atmseguiradltda.com

Por medio de estos canales se garantiza la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, por medio de este correo. Se manejará prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

5.4 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Atmosfera de Seguridad Ltda., mantiene una comunicación abierta con el cliente por lo tanto se han destinado los siguientes mecanismos de comunicación:

Correos electrónicos: correo corporativo de los Coordinadores de Operaciones.

Telefónicamente: por líneas telefónicas (+57) 350 323 49 40 y (601)3004634.

Por medio físico: Las comunicaciones en medio físico que lleguen a las instalaciones de la empresa serán recibidas en la recepción y entregadas al área de Gestion de operaciones.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recibir las quejas o reclamaciones interpuestas por el cliente a través de los diferentes canales y registrarlas en el formato.	Coordinador de Operaciones Gerente General	Base de datos Seguimiento a quejas y/o reclamos
Recolectar la información necesaria para el tratamiento y respuesta de la queja y/o reclamo.	Coordinador de operaciones	
Realizar el trámite correspondiente para solucionar la queja o reclamación del cliente teniendo en cuenta su origen y las acciones que pueden ser implementadas para solucionar la No conformidad en la prestación del servicio.	Coordinador de Operaciones	
Llegar a acuerdos con el cliente y tomar la decisión que solucionará el problema. Nota: Se debe verificar si es necesario indemnizar, reponer o sustituir elementos o equipos.	Coordinador de Operaciones	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Elaborar la respuesta con apoyo del responsable de tramitar la queja/reclamo, y enviar las contestaciones requeridas realizando el seguimiento a cada caso evaluado a fin de garantizar su oportuna solución.	Coordinador de Operaciones	Respuesta escrita físico o por correo electrónico.
Verificar la conformidad del cliente, con la solución propuesta, de tal forma que se logre el objetivo y deja constancia de la respuesta en el formato de seguimiento. Nota: Si el cliente no queda totalmente conforme, es necesario identificar las razones y entrar a analizar las causas y ver si está en manos de la empresa solucionarlas, de lo contrario se le deberá informar al cliente.	Coordinador de Operaciones	
Documentar las acciones de mejora para prevenir la repetición del problema presentado.	Coordinador de Operaciones	Base de datos ACM
Realizar seguimiento a las quejas y reclamaciones presentadas con el fin de dar cierre satisfactorio a cada una de ellas.	Coordinador de Operaciones	Base de datos Seguimiento a quejas y/o reclamos
Realizar la medición del proceso a través de los resultados del tratamiento de quejas y reclamos, mediante el cálculo del indicador y su tendencia, presentando el correspondiente informe al Gerente General.	Coordinador de Operaciones	Indicador PQRS

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO
1	1-04-2023	Creación del documento
2	15-05-2025	Se incluye el formato GD-FR-03 FORMATO RECEPCIÓN DE PQRS y se realiza aclaración del responsable de dar tratamiento a las quejas.