	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 18/11/2021</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 1 de 9</b>

### CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
8/06/2012	1	Creación	Gerencia General y Gerencia de Operaciones
25/09/2012	2	Cambio de nombre y modificación para el alcance al Decreto 19 de 2012	Gerencia General y Gerencia de Operaciones
28-8-2015	3	Actualización y ajuste a las actividades realizadas por PPH Ltda., en la actualidad	Gerencia General Gerencia Comercial
18-11-2021	4	Actualización y ajuste de las comunicaciones internas y externas. Se actualiza la metodología de seguimiento de PQRSF	Gerencia General Gerencia Comercial

1. **OBJETIVO:** Definir la metodología general para la atención al cliente, la recepción de sus **peticiones**, quejas, reclamos, **sugerencias y felicitaciones** por la prestación del servicio y el trámite a realizar aplicando los principios de transparencia, responsabilidad, **oportunidad y respeto**, presentando los canales de comunicación existentes en PPH LTDA.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los procesos relacionados con el cliente interno y externo y se da a conocer a todos los clientes de PPH LTDA.
3. **CONTROL:** La Gerencia General es la responsable de controlar y velar por la aplicación del presente procedimiento.


#### 4. DEFINICIONES

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

ELABORADO 25/08/2015	REVISADO 26/08/2015	APROBADO 28/08/2015
_____ Director SIG	_____ Dir. Servicio al Cliente	_____ Gerente General

NOTA: Al imprimir el presente documento, se convierte en **COPIA NO CONTROLADA**, a menos que el Departamento de Calidad lo como **COPIA CONTROLADA**.

**COPIA CONTROLADA**

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 2 de 9</b>

**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.

**RECLAMO:** Cualquier requerimiento formal que se haga por parte del cliente con ocasión del incumplimiento a los requerimientos contractuales pactados previamente: pérdidas de elementos, hurtos, etc.

**RETROALIMENTACIÓN:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

**QUEJA:** Cualquier requerimiento formal que se haga ante el prestador del servicio por o con ocasión de la relación de consumo previamente establecida.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**SINIESTRO:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.

**SUGERENCIA:** es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a recomendación.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

**5. RESPONSABILIDAD:** Los integrantes de PPH LTDA responsables de la atención al cliente, deben cumplir el presente procedimiento y contar con las siguientes competencias:


- a) Comunicación abierta: Mantiene una comunicación abierta con el cliente sobre las expectativas mutuas, ofrece al cliente información útil.
- b) Seguimiento: responde a las preguntas, quejas o sugerencias del cliente. Mantiene al cliente actualizado sobre la situación de los trámites o asuntos.
- c) Compromiso: Se responsabiliza personalmente de subsanar, sin excusas y con prontitud, las diferentes situaciones que se presenten en relación con el servicio y que generen peticiones, quejas, sugerencias por parte del cliente.

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 3 de 9</b>

## 6. METODOLOGÍA

### ATENCIÓN AL CLIENTE


No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Comunicación de las características del servicio en las propuestas presentadas a los clientes.</p> <p>En las cotizaciones del servicio se incluye la información clara y precisa relacionada con el alcance del servicio, la tarifa, las licencias con las que cuenta la empresa, y demás información que describe las características del servicio suministrado.</p>	<p>Gerente Comercial</p> <p>Director de servicio al cliente</p>	<p>Cotización o propuesta del servicio.</p>
2	<p>Informar al cliente los medios y canales de comunicación (correos, teléfonos, etc.) que tiene disponibles para transmitir sus inquietudes, requerimientos o quejas.</p> <p><b>⚠ Importante:</b> Al inicio del contrato se entrega al cliente el directorio de PPH para la comunicación de sus inquietudes y se actualiza de acuerdo con los cambios que se presenten.</p>	<p>Director servicio al cliente</p> <p>Director de Operaciones</p>	
3	<p>Suministrar atención oportuna al cliente.</p> <p>De acuerdo con el alcance contractual, se gestionan los requerimientos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adición, cambio o reducción de personal</li> <li>• Instalación, reubicación y/o revisión de equipos tecnológicos</li> <li>• Aclaración o modificación de funciones particulares de seguridad</li> <li>• Novedades de seguridad presentadas</li> <li>• Solicitudes administrativas.</li> </ul>	<p>Gerente Comercial y de Operaciones</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de Zona</p>	<p>Comunicaciones</p>
4	<p>Seguimiento a la satisfacción del cliente.</p> <p>Se aplican evaluaciones de satisfacción al cliente periódicamente y se consolida la información recopilada para analizar y plantear las acciones de mejora.</p> <p>En dicha evaluación de satisfacción al cliente se evalúan variables como: bioseguridad, prestación del servicio, el trato</p>	<p>Director de Servicio al Cliente</p> <p>Coordinadores de zona.</p> <p>Coordinador SST</p>	<p>Formato satisfacción del cliente.</p> <p>Encuesta de Clima laboral</p>

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 4 de 9</b>

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>del personal, el seguimiento, resolución de requerimientos y seguridad del servicio.</p> <p>La aplicación de las evaluaciones de satisfacción del cliente serán punto de partida para establecer acciones de mejora respecto de la prestación del servicio.</p> <p>Para la evaluación de la satisfacción del cliente interno, se realizan encuestas de clima laboral con el fin de conocer el grado de satisfacción y bienestar del personal en la organización.</p> <p>De la misma manera, los resultados serán punto de partida para la determinación de acciones de mejora para atender e implementar para mejorar la gestión organizacional.</p>		

#### ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Comunicación formal de la PQRSF.</p> <p>Las PQRSF se pueden presentar a través de oficios radicados a PPH LTDA., correo electrónico, actas de reunión, vía telefónica o directamente a directores, supervisores o coordinadores cuando estos hacen visita a los puestos.</p> <p>El cliente puede dirigir su PQRSF de acuerdo con los canales de comunicación que se presentan en el directorio entregado por PPH Ltda.</p>	Cliente	Comunicación
2	<p>Recibir las PQRSF planteadas por los clientes externos éstos se deben de registrar mediante la Plataforma SIGS por parte del responsable de atender la PQRSF.</p> <p>Las PQRSF generadas de carácter interno (Entre Colaboradores de la organización), se registran en la plataforma SIGS en donde el personal encargado de la compañía cuenta con un acceso en donde se podrán verificar las peticiones remitidas a cada uno.</p> <p>El cierre de las PQRSF será efectivo en el momento de que se tenga la información consolidada del cierre lo cual será verificado por la persona designada por la gerencia.</p>	Director de Operaciones  Coordinadores  Personal Administrativo	Plataforma SIGS

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 5 de 9</b>

No	Actividad	Responsable	Registro
3	<p>Análisis y trámite de la PQRSF.</p> <p>Se analiza la situación para determinar la gestión a realizar.</p> <p>Para las quejas y reclamos, se revisan los requisitos contractuales, los registros de prestación del servicio. En caso de ser necesario investigar, se aplica el reporte de Atención de eventos especiales.</p> <p>Para las peticiones especiales o sugerencias se analiza el contexto y se consulta con la Gerencia General y la Gerencia Comercial para determinar la respuesta al cliente.</p> <p>Las PQRSF que se presenten de carácter interno deberán de ser analizadas y evaluadas por parte del responsable de responder para ser atendidas en los tiempos establecidos de acuerdo al carácter de la petición.</p> <p>En caso de felicitación, se hace extensiva a las personas de la organización y se trabaja en pro de mantener los aspectos positivos mediante reuniones de gerencia.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p> <p>Personal Administrativo</p>	<p>Informes</p> <p>Registros de la Plataforma SIGS</p>
4	<p>Determinación de la respuesta para el cliente.</p> <p>De acuerdo con el análisis de la PQRSF se proyecta la respuesta a presentar al cliente.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p>	<p>Comunicado, Oficio, Correo electrónico.</p>
5	<p>Envío de respuesta al cliente.</p> <p>Se le comunica la respuesta inicial formalmente al cliente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la PQRS.</p> <p>En caso de realizar una investigación o proceso que requiera más de 10 días hábiles, se comunica al cliente que se está tramitando su PQRSF, a través de reunión registrada en acta, o mediante un oficio.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinador de zona</p>	<p>Comunicado</p> <p>Oficio, Correo electrónico.</p> <p>Acta de reunión</p>

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 6 de 9</b>

No	Actividad	Responsable	Registro
6	<p>Seguimiento a la respuesta presentada al cliente.</p> <p>Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.</p> <p>Así mismo, todo lo relacionado con cada una de las quejas será registrado mediante la Plataforma SIGS registrando las acciones tomadas y así tener el historial de lo sucedido.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinador de zona</p>	<p>Plataforma SIGS</p> <p>Carpeta del cliente.</p> <p>Oficio, Correo electrónico.</p> <p>Acta de reunión</p>
7	<p>Seguimiento a la atención de las quejas.</p> <p>Desde el momento en que se recibe la queja se realiza seguimiento para establecer que se dé la respuesta en el tiempo establecido y que esta sea aceptada por el cliente.</p> <p>En caso de incumplimiento en los términos definidos se comunicará a los coordinadores para que se solucione de inmediato.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Coordinador de zona</p>	<p>Comunicados y/o correos electrónicos</p>
8	<p>Establecimiento planes de acción.</p> <p>De acuerdo con el comportamiento de las PQRSF presentadas se analizan las causas y las tendencias para establecer las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio, la atención al cliente y así aumentar el nivel de satisfacción.</p> <p>En caso que se identifiquen necesidades correctivas y/o preventivas éstas serán registradas como Acciones Correctivas o Preventiva.</p>	<p>Gerente Comercial y de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p>	<p>Acciones correctivas y preventivas</p>

### COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Se identifican las necesidades de comunicación con el cliente y se establecen los canales adecuados para la fluidez y atención oportuna de sus necesidades y requerimientos.</p> <p>Los canales de atención de comunicaciones se establecen en la Matriz de comunicaciones de la compañía para dar la adecuada atención de comunicación.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al cliente</p> <p>Director SIG</p>	<p>Matriz de Comunicación</p>

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN</b>	Página 7 de 9

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>La comunicación interna de la compañía se establece de igual manera mediante los canales establecidos en la Matriz de comunicaciones.</p> <p>Tales canales serán entre otros: correo electrónico, oficios, comunicados, boletines, presencialmente y demás medios tecnológicos.</p>		
2	Mantener la comunicación de acuerdo con los canales de comunicaciones que se tienen con el cliente, y dar el trámite y respuesta oportuna.	Funcionarios de PPH Ltda.	Comunicados
3	<p>Para tener la comunicación efectiva con el cliente se debe de realizar actividades cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de planificación y seguimiento de la prestación del servicio.</li> <li>- Comunicación telefónica celular y fija para atención de requerimiento del cliente.</li> <li>- Divulgación de los requerimientos y directrices del cliente al personal operativo.</li> <li>- Atención y retroalimentación continua al cliente.</li> <li>- Verificación del cumplimiento de los requisitos del cliente.</li> <li>- Visita periódica a las instalaciones de prestación del servicio.</li> <li>- Transmitir a los procesos administrativos de la compañía las necesidades y requerimiento del cliente.</li> <li>- Realizar inspección diaria a los puestos de prestación del servicio</li> </ul>	<p>Funcionarios de PPH Ltda.</p> <p>Director de Operaciones, Coordinadores Supervisores.</p>	Oficios, Actas de reunión, Visitas a clientes, Correos electrónicos, boletines, etc.


### ATENCIÓN COMUNICACIONES DEL CLIENTE

DEPENDENCIA DE PPH LTDA.	ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Gerencia General	Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio. Solicitud modificaciones al contrato	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil

	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 8 de 9</b>

<b>DEPENDENCIA DE PPH LTDA.</b>	<b>ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE</b>	<b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>
Gerente Comercial	Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio Solicitud modificaciones al contrato Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Director Comercial y de Atención al Cliente	Solicitud modificaciones al contrato Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Director de Operaciones	Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones Solicitud informes relacionados con la prestación del servicio Solicitud cambio de personal Solicitud modificación o ajuste de funciones específicas	Correo electrónico Telefónicamente
Coordinador de Zona	Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones Solicitud informes relacionados con la prestación del servicio Solicitud cambio de personal Solicitud modificación o ajuste de funciones específicas. Solicitud registros de los medios tecnológicos. Solicitud reuniones de seguimiento Solicitud retroalimentación con el personal operativo.	
Directora de Recursos Humanos	Registros de competencia y capacitaciones Solicitud de capacitaciones para el personal que presta el servicio.	Correo electrónico Telefónicamente



	<b>COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión: 4	<b>CÓDIGO: DCO-P-002</b> <b>EMISIÓN: 28/08/2015</b>
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y</b> <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>Página 9 de 9</b>

<b>DEPENDENCIA DE PPH LTDA.</b>	<b>ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE</b>	<b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>
Dirección Administrativa	Aspectos relacionados con la nómina y aportes de seguridad.  Requerimientos solicitados por entes reguladores.	Correo electrónico Telefónicamente
Área Contable	Asuntos relacionados con la facturación del servicio.  Aspectos relacionados con el pago de proveedores.	Correo electrónico Telefónicamente
Departamento de sistemas de Gestión	Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo. Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de medio ambiente. Aspectos referentes al cumplimiento de requisitos contractuales referentes a la Seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente. Documentos referentes al cumplimiento y aplicabilidad de los Sistemas de gestión incluidos los requisitos con los trabajadores.	Correo electrónico. Oficios. Comunicados. Certificados.