



**Seguridad  
Scanner Ltda.**

**Seguridad, nuestro compromiso**

# **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE E INVESTIGACIONES P-GO-003**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
31/10/2024	01	Elaboración del documento

	<b>SEGURIDAD SCANNER LTDA</b> <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE E</b> <b>INVESTIGACIONES</b>	<b>CÓDIGO: P-GO-003</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/10/2024</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 5</b>

## 1. OBJETO

Establecer la continuidad de las acciones y estrategias necesarias para brindar una atención de calidad al cliente y orientarlo de la mejor manera posible en la prestación del servicio, así como garantizar la recepción y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Producto no Conforme, adicional se realiza el correspondiente tratamiento del producto no conforme generados en el servicio para el cual fue contratada SEGURIDAD SCANNER LIMITADA.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en todos los sitios donde se presten servicios a nombre de la organización y desde que se recibe la petición, queja, reclamo, solicitudes o producto no conforme de la parte interesada, relacionados con posibles incumplimiento de las normas y requisitos legales, así como en la prestación de los servicios ofrecidos por SEGURIDAD SCANNER LTDA, hasta que se dé respuesta y se genere el cierre del caso.

## 3. RESPONSABLE

El encargado de este procedimiento es el área de operaciones.

## 4. DEFINICIONES

**PQRS:** Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes.

**Petición:** Es la acción de pedir información o aclaración sobre algún hecho ocurrido o derecho de petición.

**Reclamo:** Manifestación escrita por el cliente y/o usuario por el daño, pérdida o uso indebido de un elemento de su propiedad que le ocasiona un perjuicio económico. Se considera como reclamo rayón vehículo, daño elementos, pérdida de elementos, daño de motos, uso indebido de elementos de propiedad del cliente o el usuario.

**Queja:** Manifestación de un cliente en la que revela la ocurrencia de un hecho de una irregularidad en la prestación de un servicio o irrespeto por parte de un trabajador de Seguridad Scanner Ltda y el cual está plenamente identificado.

**Solicitudes:** Requerimiento mediante la cual los clientes y/o usuarios pueden requerir información que tiene la empresa bajo su administración, custodia o disposición, sea pertinente para el cliente y/o usuarios.

**Producto no conforme:** Manifestación escrita por el cliente y/o usuario por un siniestro ocurrido a su propiedad por hurto o daño que afecta directamente su patrimonio (Apartamentos, Oficinas, Vehículo, Bicicletas, Motos, Materiales obras, Depósitos, etc.) y los cuales estaban bajo cuidado o tenencia de Seguridad Scanner Ltda.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LTDA</b> <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE E</b> <b>INVESTIGACIONES</b>	CÓDIGO: P-GO-003
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 31/10/2024
		PÁGINA: 3 de 5

**Satisfacción del cliente:** grado de atención que expresa el cliente sobre la respuesta (s) oportuna (s) a sus solicitudes y requerimientos, frente a los servicios que presta Seguridad Scanner Ltda.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Comunicación:** Se debe informar al cliente con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Corrección:** Acción inmediata para eliminar un producto no conforme o una no conformidad detectada.

**Suspensión:** Detención o interrupción de la prestación del servicio.

## 5. GENERALIDADES

SEGURIDAD SCANNER LIMITADA, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde los clientes se sientan a gusto, propiciando un clima de confianza en los servicios prestados y la labor realizada, de igual forma la respuesta oportuna a las PQRS, se constituyen en el cumplimiento a los requisitos legales establecidos en la normatividad colombiana.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Recepción de las solicitudes del cliente y/o petición, queja, reclamo o solicitud:

La organización dispone de los siguientes canales de comunicación mediante los cuales el cliente podrá solicitar de los servicios que presta:

- Atención personalizada en la oficina administrativa ubicada en la Calle 67D No 62-38, Barrio Jota Vargas en la ciudad de Bogotá DC.
- Oficio o comunicación escrita (física o medio electrónico)

	<b>SEGURIDAD SCANNER LTDA</b> <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE E</b> <b>INVESTIGACIONES</b>	CÓDIGO: P-GO-003
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 31/10/2024
		PÁGINA: 4 de 5

- Página web [www.seguridadscanner.com](http://www.seguridadscanner.com),
- Email [atencioncliente@seguridadscanner.com](mailto:atencioncliente@seguridadscanner.com)
- Celular 3114523606

## 6.2 Visita al cliente:

El área de operaciones, con el propósito de garantizar el seguimiento del servicio contratado e incrementar la satisfacción del cliente, realizará visitas programadas y/o esporádicas a los clientes, dejando evidencia de los temas tratados en el formato **F-GO-018**, Acta de visitas a clientes.

## 6.3 Respuesta a la PQRS del cliente y solución:

La PQRS es recibida en el área de operaciones por medio de los canales de comunicación referenciados anteriormente y direccionados a la oficina de Atención al Cliente que a su vez ejecutara las averiguaciones y realiza el seguimiento a las causas de la novedad; para posteriormente generar la respuesta escrita y/o comunicación electrónica correspondiente, dentro de los términos establecidos por la ley.

La respuesta al Producto no conforme se les dará respuesta teniendo en cuenta el aporte de los documentos por parte del afectado y los tiempos de la investigación que pueden variar de acuerdo con las averiguaciones, evidencias y registros filmicos. Lo cual no puede pasar de los 45 días hábiles. Diligenciando el formato de atención de siniestros **F-GO-014**.

## 6.4 Acciones correctivas y/o preventivas:

Las novedades presentadas con los clientes en atención a los servicios de seguridad ofrecidos por la organización serán atendidas de acuerdo con sus características en los tiempos establecidos por la Ley para las comunicaciones recibidas y lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas de la Organización, **P-SIG-005**.

## 6.5 Revisión de la acción tomada:

El Director de la oficina de atención al cliente, verifica los resultados obtenidos y determina si las acciones fueron eficaces o no a través de los soportes que se obtengan de las mejoras presentadas. Cuando no se alcancen los resultados planeados se procederá nuevamente a reevaluar las acciones de corrección tomadas, hasta que el cliente acepte la solución dada. Los soportes de las acciones tomadas se archivarán anexo a la solicitud de PQR, y/o oficio inicial presentado por la parte interesada.

## 6.6 Seguimiento y Cierre de las PQRS:

El Seguimiento de las acciones implementadas y el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos, es responsabilidad de la Oficina de Atención al Cliente, quien solicitará el cierre ante el Representante de la Dirección, dejando registro en el formato de seguimiento de las **PQRS F-GO-016**, en las presentaciones mensuales.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LTDA</b> <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE E</b> <b>INVESTIGACIONES</b>	CÓDIGO: P-GO-003
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 31/10/2024
		PÁGINA: 5 de 5

### 6.7 Encuestas de Satisfacción:

El área de operaciones en conjunto con la oficina de Atención al Cliente, gestionará anualmente el diligenciamiento del formato **F-GO-017** encuesta de satisfacción de SEGURIDAD SCANNER, lo que permitirá conocer la percepción de los clientes a través de un muestreo el cual debe ser mínimo del 90% del total de los clientes; se realiza la respectiva tabulación y análisis de los resultados de las encuestas recibidas a través de un informe consolidado para posteriormente realizar las acciones preventivas que haya lugar.

## 7. REGISTROS

Nombre	Código
Formato Atención de Siniestros	F-GO-014
Formato seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y PNC	F-GO-016
Encuesta de satisfacción al cliente	F-GO-017
Acta de visitas a clientes	F-GO-018

## 8. DISTRIBUCION

En la carpeta digital del Sistema de Gestión de la calidad se dejará copia del procedimiento y los registros asociados en pdf, para que sea consultada por todo el personal de la organización.