

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	20/05/2023

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios que permitan a la organización mediante herramientas apropiadas registrar, medir y evaluar oportunamente los niveles de satisfacción del cliente frente a los servicios prestados durante el periodo de tiempo y realizar la adecuada recepción y tratamiento de las PQRS de clientes externos demás partes interesadas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para los clientes externos actuales y otras partes interesadas identificadas por la Organización.

3. RESPONSABILIDADES.

- **Directora SIG:** tiene la responsabilidad de recibir las PQRS que las partes interesadas externas registran por medio del aplicativo HERA o por medio del botón de PQRS de la página web de la organización, realizar la revisión y asignación al proceso correspondiente para gestionar y aprobar la respuesta y realizar el cierre de la misma, posteriormente realizar el seguimiento a la satisfacción de la respuesta de los clientes, medir el indicador de seguimiento y presentar el informe correspondiente.
- **Colaboradores:** Son responsables de realizar la gestión de las respuestas a las PQRS asignadas dentro de los tiempos establecidos y cumplir con las directrices y políticas establecidas por la organización.
- **Líderes de proceso:** Son responsables de realizar las aprobaciones de las respuestas a las PQRS asignadas a sus procesos antes de estas ser enviadas para cierre, igualmente establecer los controles necesarios para el cumplimiento de las directrices y políticas establecidas por la organización en sus equipos de trabajo.

4. DEFINICIONES.

- **Petición:** Es una actuación por medio de la cual el cliente o un tercero interesado, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier petición o información relacionada con la prestación del servicio.

Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	20/05/2023

- **Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la organización por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Observación realizada por el cliente en pro del mejoramiento de la prestación del servicio de ALLIANCE RISK & PROTECTION LTDA.
- **Derecho de petición:** Es el Derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades públicas o privadas, ya sea por motivos de interés general o particular. El derecho de petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado en la ley 1755 de 2015.
- **HERA:** aplicativo definido por la organización para gestión y seguimiento de PQRS.

5. DIRECTRICES Y POLÍTICAS:

5.1. El procedimiento para dar la contestación a las peticiones, quejas o reclamos que lleguen a ALLIANCE RISK & PROTECTION LTDA., tiene un término de 15 días hábiles o menos para su respuesta.

5.2. La respuesta de los PQRS que llegan a ALLIANCE RISK & PROTECTION LTDA., debe ser en cumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos por la Ley estatutaria 1266 de 2008 (Habeas Data), la Ley 2157 de 2021 y la Ley 1755 de 2015.

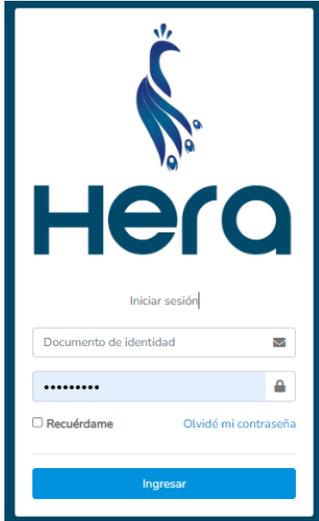
6. DESARROLLO

Se disponen canales para la recepción de PQRS a disposición de las partes interesadas por medio de la página Web de Alliance Risk & Protection Ltda. y el aplicativo HERA, el seguimiento a la recepción de estas está a cargo de la dirección SIG.

Con relación a las encuestas de clientes se evalúan de manera general la percepción del cliente y evaluación del cumplimiento de expectativas frente a la organización y al servicio prestado. Las encuestas deben realizarse mínimo dos veces al año (semestral). Esta encuesta evalúa entre otros parámetros los siguientes:

Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	20/05/2023

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
	<p>servicioalcliente@allianceprotect.com</p> <p>Esta información es recibida por parte del SIG y enviada al líder de proceso correspondiente encargado de dar la respuesta a la PQRS.</p> <p>Una vez realizada la respuesta es enviada al cliente con copia a servicioalcliente@allianceprotect.com para cierre de la PQRS.</p> <p>El tiempo establecido para dar respuesta al cliente es de 15 días hábiles.</p>	Directora SIG	
Recolección de información de Clientes externos (HERA)	<p>Se establece a disposición de los clientes externos la APP HERA, por medio de la cual el cliente pone una PQRS de acuerdo a la dinámica del servicio recibido.</p> 	Directora SIG Líderes de proceso Colaboradores	Plataforma HERA

Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	20/05/2023

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
	<p>A cada cliente se le asigna un usuario móvil de la APP como canal de comunicación para el manejo de sus requerimientos.</p> <p>Una vez el cliente pone una PQRS llega a la plataforma HERA a cargo del SIG para ser asignada al proceso o procesos correspondientes de dar la respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles, una vez los procesos gestionan la respuesta esta es aprobada por el líder del proceso y llega nuevamente al SIG para cierre y envío de respuesta al cliente.</p> <p>El cliente recibe la respuesta y se le solicita la calificación de dicha respuesta para evaluar la satisfacción con la misma.</p> <p>El seguimiento a los tiempos de respuesta y a la satisfacción del cliente con la respuesta recibida se realiza por medio de la plataforma HERA por parte del SIG.</p>		Plataforma HERA
Seguimiento al comportamiento de PQRS	<p>Mensualmente se registra el comportamiento de las PQRS en QVO en el indicador de seguimiento de PQRS.</p> <p>Los resultados se presentan periódicamente a la alta dirección para evaluación y toma de decisiones.</p>	<p>Dirección SIG</p> <p>Gerencia General</p>	<p>Plataforma QVO (gestión estratégica)</p> <p>Informe de gestión SIG</p> <p>Revisión por la dirección</p>

Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	20/05/2023

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
Aplicación Encuesta de satisfacción de clientes	<p>Para la evaluación de la satisfacción de los clientes se realiza la aplicación de una encuesta semestral en los meses de junio y diciembre.</p> <p>La encuesta de satisfacción es enviada a los clientes por medio de correo electrónico o se aplica presencialmente en visita o por medio de comunicación telefónica.</p>	Directora SIG	Formato encuesta de satisfacción del cliente
Tabulación y análisis de Datos	<p>Posterior a la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente la información se debe tabular y graficar los datos arrojados, con el objeto de medir los resultados.</p> <p>Se realiza análisis de resultados e informe al interior de la organización.</p>	<p>Directora SIG</p> <p>Líderes de proceso</p>	<p>Informe de gestión SIG</p> <p>Revisión por la dirección</p>
Comunicación de Resultados	<p>Se envía por correo electrónico a los dueños de procesos los resultados arrojados en esta medición.</p> <p>Si se presenta incumplimiento de metas, tendencias o repetitividad en los datos, deben levantarse las acciones correctivas o preventivas pertinentes de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y de mejora.</p>	Directora SIG	<p>Correo electrónico.</p> <p>Formatos planes de acción</p>
	FIN		

Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	20/05/2023

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Encuesta de satisfacción cliente externo.
- Informe de gestión o revisión por la dirección.
- Procedimiento de Acciones correctivas y de mejora
- Formatos planes de acción correctivos o de mejora

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
20/10/2022	01	Creación del documento
20/01/2023	02	Se actualiza codificación e imagen corporativa.
20/05/2023	03	Se ajustan definiciones, y se incluye herramienta HERA para gestión PQRS de clientes

Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------