	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024

1. OBJETIVO

Definir y establecer los lineamientos necesarios que permitan a la organización 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 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de clientes externos y demás partes interesadas.


2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la atención a las partes interesadas de ALLIANCE RISK & PROTECTION LTDA., y el trámite de las quejas que se presenten, incluyendo violaciones a requisitos legales y o reglamentarios, o los derechos humanos

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.


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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024

4. DEFINICIONES.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la empresa, amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.
- **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.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.
- **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.
- **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.
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad
- **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.
- **Siniestro:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024

- **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:

- Experiencia general con nuestro Servicio
- Prestación del servicio por áreas (Vigilancia, Supervisión, medios tecnológicos, Coordinación o Dirección)
- Receptividad del equipo de trabajo frente a preguntas, solicitudes y preocupaciones del cliente.
- Probabilidades de que los clientes recomienden a Alliance.
- Retroalimentación (Recomendaciones/Opiniones)


Esta encuesta puede ser aplicada de manera presencial, a través de contacto telefónico o ser enviada al correo del cliente.

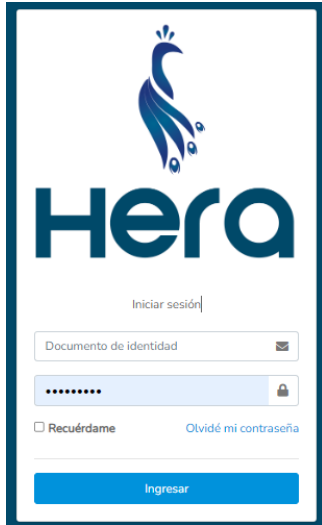
Elaboró	Asesor HSEQ	Revisó	Director HSEQ	Aprobó	Gerente General
----------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024


ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
Recolección de información de las partes interesadas (Página WEB)	<p>Se tiene a disposición de los clientes y partes interesadas el botón de PQRS en la página web de Alliance:</p>  <p>La información de los clientes o partes interesadas se recepcionan por medio de este botón y llega al correo de servicio al cliente 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>	Directora SIG Líderes de Proceso Directora SIG	Correo electrónico servicio al cliente

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024


ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
	<p>El tiempo establecido para dar respuesta al cliente es de 15 días hábiles.</p>		
<p>Recolección de información de Clientes externos (HERA)</p>	<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>  <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</p>	<p>Directora SIG</p> <p>Líderes de proceso</p> <p>Colaboradores</p>	<p>Plataforma HERA</p>

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024


ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
	<p>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> <p>Nota 1: Cuando se presenten PQRS donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación.</p> <p>Nota 2: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>		Plataforma HERA

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024


ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
Validar el tipo de PQRS	<p>Si la PQRS es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizará comités entre Operaciones, SIG, Gestión Humana, Gerencia.</p> <p>Del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, se apliquen las sanciones o se realicen las medidas de recuperación o mitigación del daño. Si ese fuera el caso, elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRS, así mismo llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento. Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que es alusión la PQRS, los responsables del proceso emitirá su PQRS e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimiento y disciplinario correspondiente y /o al marco legal de su competencia Para cada tratamiento de PQRS se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRS, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia</p>		

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
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>Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</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>
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>

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:	PRO-SIG-10
		Versión:	4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	16/08/2024

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO EVIDENCIA
Comunicación de Resultados	Se envía por correo electrónico a los dueños de procesos los resultados arrojados en esta medición.	Directora SIG	Correo electrónico.
	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.		Formatos planes de acción
	FIN		

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
16/08/2024	04	Se incluye PQRS presentadas por actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos.

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