



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para entender las necesidades de los clientes en la prestación de la vigilancia y seguridad privada, mediante una experiencia de servicio y el trámite de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) como parte del compromiso y calidad institucional, que permita tanto al cliente externo (clientes y demás partes afectadas) como interno, expresar sus comentarios, encontrando respuestas oportunas a sus solicitudes, con el fin de mejorar así la prestación del servicio al usuario en la compañía, a través de acciones de mejora en el desempeño de los procesos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la aplicación de la experiencia al servicio o la recepción de las PQRSF, el trámite y solución de cada una, hasta la presentación del informe de resultados a la Alta Dirección. Tiene como propósito facilitar el reporte de no conformidades potenciales y reales con el SIG, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

### 3. DEFINICIONES

Canal de comunicación: Medio o mecanismo para el intercambio de información entre dos o más personas (emisor-receptor).

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona y organización requerido por ella (*ISO 9000:2015*).

Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde (*Circular externa N° 20 de 2012, SVSP*).

Corrección: Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.

Custodiarte: Herramienta que tiene la compañía para recibir, asignar y resolver los PQRSF.

Encuesta de la satisfacción: Instrumento por medio del cual se evalúa la percepción de la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados.

Factores claves de éxito (FCE): Son aspectos relevantes para el cliente que no se constituyen en compromisos contractuales explícitos pero que surgen a partir de las expectativas en el cliente y son definitivos en la continuidad de los servicios. Son generalmente aspectos diferenciadores con respecto a los servicios prestados por empresas del mismo sector.

Felicitación o Elogio: Manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

Partes interesadas: Organización, Compañía, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

Peticiones: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

PQRSF: Sigla de los términos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

Quejas: Es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio o producto prestado por parte de un proceso, área o colaborador de la Compañía.



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

Reclamos: Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

Sugerencias: Idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios de la Compañía.

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

Solicitud de información: Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.

Sugerencias: Idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios de la Compañía.

Usuario: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente (*Circular externa N° 20 de 2012, SVSP*).

Visita monitoreo de cliente: Acompañamiento que realiza el proceso de Gestión y Mejora Organizacional cuando se tiene una situación compleja con el cliente y/o se requiere validar el estado actual del servicio.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

Una vez el proceso comercial realiza la entrega formal al proceso de operaciones de acuerdo al procedimiento comercial, experiencia al servicio o coordinador de riesgos tendrán en cuenta al cliente para programar las visitas correspondientes.

Los componentes para realizar el seguimiento de la percepción de satisfacción del cliente, y el grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas para clientes externos son las encuestas de satisfacción, visitas al cliente y análisis de pérdida de clientes, así, como para clientes internos y externos son por parte PQRSF

Se recibe todas las PQRSF a través de los siguientes canales de comunicación:

- Por plataforma: Custodiarte; correo electrónico: [servicioalcliente@custodiarltda.com](mailto:servicioalcliente@custodiarltda.com), Pagina web: [www.custodiarltda.com](http://www.custodiarltda.com) en contáctenos o el enlace de clientes, Dirección: Calle 73 N° 20B – 39, o al teléfono (60+1) 7 957 570

Se investigará los alegatos rápida e imparcialmente, con debida consideración a la confidencialidad y las consideraciones legales que correspondan.

La experiencia al servicio en el sector público se mide con los seguimientos que la entidad realiza periódicamente sobre la prestación del servicio junto con los coordinadores de contrato, gerente de riesgos o gerente general, en la que se revisan los compromisos, temas contractuales y necesidades del servicio.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La experiencia al servicio se compone del seguimiento de las visitas y encuestas de satisfacción, así como en el tratamiento de los PQRSF

### 5.1 Visitas al cliente

Se realiza reunión semestral con la alta gerencia, proceso de operaciones y coordinación jurídica y experiencia del servicio, en la cual se planea un cronograma de las visitas que se realizarán de acuerdo a los compromisos de la reunión, para ello es necesario conocer el total de clientes en ese momento, así determinar el número de visitas a programar por mes. Generando de este modo el cronograma de las visitas a clientes por parte de los encargados de la experiencia del servicio o coordinador de riesgos de la compañía, el mismo está sujeto a cambios de acuerdo a la disponibilidad del cliente y a los clientes nuevos que ingresen en el transcurso del año.

Posteriormente, experiencia del servicio o coordinador de riesgo entabla comunicación con los clientes programados en el mes correspondiente para acordar fecha y hora de la visita, de no poder concretar con el cliente la visita, se procede con el cliente en cola y se deja al cliente para el mes siguiente o de acuerdo a disponibilidad del mismo.

Una vez concretada la fecha y hora de la visita, esta es realizada por el coordinador de riesgo o experiencia de servicio, quienes deben realizar el acta de visita al cliente en la app de CUSTODIARTE, en ella se plasma:

1. Nombre del cliente y la sede visitada,
2. Objetivo de la reunión (temas tratados),
3. Desarrollo de la reunión,
4. Los temas a revisar:
  - a. Calidad de servicio.
  - b. Cumplimiento de los compromisos contractuales.
  - c. Requerimientos y solicitudes para mejorar el servicio.
  - d. Ayudas tecnológicas.
  - e. Capacitaciones del personal.

**Nota:** Cada uno de los anteriores con sus observaciones correspondientes

5. Compromisos adquiridos que se tendrán en cuenta:
  - a. Descripción,
  - b. Responsable
  - c. Fecha de compromiso

**Nota:** si son requerimientos especiales con tiempos de entregas urgentes de tres días, en la app se debe generar como PQRS

6. Fotos de la reunión
7. Encuesta de satisfacción (ver sección 5.2)
8. Gestión de asistencia el cual se escribe nombre, cargo y firma
9. Correo electrónico de los asistentes.
10. Se envía.



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

Terminada la visita, se realiza reporte a los procesos correspondientes de los compromisos adquiridos, por cada acta de reunión. El coordinador Jurídico y Experiencia al servicio realizará el seguimiento de los compromisos generados en la visita con los diferentes procesos en la plataforma CUSTODIARTE y posteriormente, se comunicará con el cliente por los diferentes canales de comunicación para confirmar el cumplimiento de estos, de acuerdo a las fechas pactadas en la visita. En caso de no tener comunicación con el cliente se le informara al gerente de riesgos para que el verifique el cumplimiento de los compromisos, así como la eficacia de las acciones tomadas.

Finalizado el mes se hace registro en el cronograma de las visitas realizadas con el fin de medir la gestión de visitas.

### 5.2 Encuestas de Satisfacción

En el desarrollo de la visita, se debe solicitar al cliente la encuesta de satisfacción que se encuentra inmersa en el formulario visita cliente de la app CUSTODIARTE, en la que se califica de 1 a 5 donde:

1 es muy malo; 2 malo; 3 regular; 4 bueno y 5 excelente, las siguientes preguntas:

1. ¿Los vigilantes cumplen con las funciones y procedimientos establecidos?
2. Es visitado por supervisores o directivos de custodiar Ltda.
3. La comunicación con la empresa es fluida y adecuada
4. La empresa cumple con la promesa de valor
5. El servicio de monitoreo cumple con la especificación pactadas en el contrato, ¿Por qué?

Con el fin de proyectar la satisfacción del cliente a nivel general, se descarga el acta de la visita de la plataforma CUSTODIARTE, en la que se sustrae los datos de la encuesta de satisfacción para computarlos en el cuadro de medición de satisfacción del cliente. Esta medición se realiza semestralmente sobre los clientes que fueron visitados.

Cuando se presenta una calificación por debajo de bueno, se realiza la retro alimentación al proceso correspondiente, y esta se observa en las siguientes mediciones.

### 5.3 Análisis de pérdida de clientes

En el momento de que un cliente tome la determinación de finalizar el contrato de manera unilateral y anticipada será muestra para una investigación y análisis de los motivos que lo llevaron a tomar dicha decisión. Se tomará como una no conformidad realizando el respectivo análisis de acuerdo al apartado de no conformidades, acciones correctivas y de mejora descritas en el procedimiento de mejora continua.

### 5.4 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF)

Todas las PQRSF deben ser registradas en la plataforma de CUSTODIARTE, a excepción de:

1. Peticiones de Certificados laborales y desprendibles de nómina, de acuerdo al procedimiento de Talento Humano

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA"



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

2. PQRSF de Proveedores y contratistas, de acuerdo al procedimiento de evaluación y selección de proveedores.

### 5.4.1 Recepción y tratamiento de PQRSF

Recepción de PQRSF escritas: Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico, a través del enlace de PQRSF, dispuesto en la página web de la compañía, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Si la comunicación se recibiera en físico, esta tendrá el sello de recibido de manera inmediata por el funcionario de la recepción y será asignada al área de Experiencia de Servicio, quien será la oficina encargada de crear en la plataforma CUSTODIARTE, el correspondiente direccionamiento al área encardada para su gestión y respuesta.

Recepción de PQRSF verbales: Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad.

Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la respuesta será dada de forma inmediata, en caso de no ser posible atender la solicitud, se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema de atención de PQRSF de la plataforma CUSTODIARTE.

### 5.4.2 Etapas jerárquicas para el proceso de solución de la PQRSF

Todas las PQRSF, alimentarán la plataforma CUSTODIARTE, disponibles en el perfil del usuario Administrador, el cual es Experiencia de Servicio; este recibirá de manera automática las PQRSF al correo destinado para este proceso y respectivamente en el módulo asignado en CUSTODIARTE, lo que le permitirá contar con la información de cada solicitud.

Experiencia de servicio analizará la PQRSF recibida, permitiéndole identificar si la manifestación es acorde a las definiciones descritas en este procedimiento; una vez analizado, si la PQRSF no corresponde al tipo de manifestación, se aclarará al peticionario o usuario la comunicación acorde a su solicitud notificándole que se encuentra en tratamiento.

Para todas las PQRSF, deberá darse una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario, para su satisfacción.

### 5.4.3 Investigación de las PQRSF, que incluya procedimientos para:

Cada uno de los procesos, designará un responsable para dar respuesta a las diferentes PQRSF por medio de la plataforma CUSTODIARTE.

El líder o la persona designada de cada proceso es el responsable de enviar la información solicitada, con la correspondiente respuesta junto con la evidencia del caso.



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

Cuando el proceso, ya cuente con la respectiva información en los tiempos estipulados, deberá enviarla por medio de la plataforma CUSTODIARTE, Modulo PQRS; para que desde allí se canalice la información.

Experiencia al servicio realiza el análisis correspondiente a la respuesta dada y da el respectivo cierre a la PQRSF.

De acuerdo a la PQRSF se deberá tener en cuenta:

- La cooperación con los mecanismos oficiales de investigación externa.
- Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia.
- Proteger a las personas que presentan una queja o un reclamo de buena fe contra la retaliación.
- Comunicaciones con las autoridades correspondientes.

El Coordinador Jurídico y Experiencia de Servicio es el encargado de velar por la administración y las respuestas a las PQRS en los tiempos estimados.

El Coordinador Jurídico y Experiencia de Servicio, revisará diariamente y responderá al usuario, desde el correo electrónico [servicioalcliente@custodiarltda.com](mailto:servicioalcliente@custodiarltda.com), agradeciendo y confirmando el recibido de la misma y señalando los tiempos formales de respuesta y/o solución a su solicitud de acuerdo con la siguiente tabla.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
Petición	Diez (10) días hábiles
Queja	Diez (10) días hábiles
Reclamo	Diez (10) días hábiles
Sugerencia	Diez (10) días hábiles
Felicitación	Cinco (5) días calendario
QR relacionada con DDHH	Cinco (5) días hábiles

Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para las personas se tratarán inmediatamente por parte de Custodiar Ltda., si se requiere se reportará a las autoridades competentes, según sea apropiado.

Todas las respuestas a las PQRSF se realizarán vía correo electrónico, las únicas que igualmente se responderán mediante correo certificado serán aquellas PQRSF de naturaleza jurídica.

Cada PQRSF es única y dependiendo la gravedad, clase o urgencia de la misma, está sujeta a modificaciones en los tiempos de respuesta, se podrán ampliar o reducir los tiempos para la adecuada respuesta y/o solución. De presentarse esta situación deberá ser informada al jefe inmediato.

Los tiempos máximos de respuesta al interior de la Institución deberán en todo caso respetar los tiempos legales máximos que una petición, queja o reclamo en particular tenga establecido y en ningún momento podrán ser superiores a diez (10) días hábiles.



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

Las PQRSF, en CUSTODIARTE se manejarán mediante tres estados:

- Registrado: Cuando el registro ingresa a la plataforma CUSTODIARTE, después que el interesado en instaurar una PQRSF diligencia el formulario en la página web.
- Asignado: Cuando es dirigida por el Coordinador Jurídico y Experiencia de Servicio al responsable de dar la información y respuestas a los PQRSF del área, involucrado.
- Solucionado: Cuando el receptor del área, asignado responde la PQRSF, mediante la plataforma CUSTODIARTE.

El Coordinador Jurídico y Experiencia de Servicio, llevará registro de cada PQRSF recibida para realizar un informe, esto con el fin de velar por el adecuado servicio o respuesta a las mismas.

CUSTODIAR LTDA, no tiene establecido como canal de recepción de PQRSF las redes sociales, pero si el usuario que se conecta a través de estos medios requiere realizar solicitud o consulta, el área de Comunicaciones direccionará al usuario para que realice su consulta a través de los diferentes canales de atención que tiene dispuestos la compañía para tal fin.

### 5.4.4 Acciones correctivas y preventivas referente a las Quejas

En el momento que se presente una PQRSF, determinada como queja, será muestra para una investigación y análisis de causa de la misma, tratándola como una no conformidad, de acuerdo al apartado de no conformidades, acciones correctivas y de mejora descritas en el procedimiento de mejora continua.

Según la naturaleza de la PQR, la Coordinadora Jurídica es la persona autorizada por la Gerencia General para comunicar a las autoridades la situación.

### 5.4.5 Cierres PQRSF

Entre los tres días hábiles siguientes al envió de la respuesta al usuario o cliente por parte de Custodiar Ltda., de la PQRSF, el coordinador jurídico y experiencia de servicio realizará por medio de los canales de comunicación informados por el usuario o cliente, la confirmación de recibido y la aceptación del mismo.

En el momento que no exista respuesta por el cliente o usuario por lo menos un día hábil después de la comunicación anteriormente descrita, se realizará un segundo envió de recibido y aceptación, de no tener respuesta las siguientes 24 horas se deja constancia de los correos electrónicos enviados en la plataforma Custodiarte.

En el caso que, el usuario o cliente, de respuesta del recibido, pero no la aceptación de la misma, el coordinador jurídico y experiencia al servicio, retomara la PQRSF con el responsable que brindo la información al usuario o cliente en el próximo día hábil y llegado al caso rectificar la respuesta, en el caso que no hubiese error en la respuesta, se le notifica al usuario o cliente.

**Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA"**



## PROCEDIMIENTO DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO

Vigencia: 17/07/2023

Versión: 4

### 7. RESPONSABLES

Gerencia General  
Gerente de Riesgos  
Coordinador Jurídico y experiencia de servicio  
Coordinadores de Riesgos

### 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

Política de Tratamiento de Datos Personales.  
Plataforma CUSTODIARTE.  
PQRSF. APP CUSTODIARTE.  
Cronograma y cuadro de seguimiento de las visitas  
Cuadro de medición de satisfacción del cliente.  
Procedimiento comercial  
Procedimiento de Talento humano  
Procedimiento de evaluación y selección de proveedores y contratistas  
Procedimiento de mejora continua

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinación jurídica y experiencia al servicio	Coordinador SIG	Gerente

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha de Aprobación	Versión	Descripción del cambio
19/08/2021	1	Se crea procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
09/12/2021	2	Se elimina el código del documento y se cambia la palabra "aprobación" por "vigencia" en el encabezado del mismo, por gestión del cambio.
17/04/2023	3	Se cambia el objetivo y alcance para brindar mayor entendimiento a la satisfacción del cliente, se modifica el contexto del procedimiento, brindando las pautas iniciales para analizar las necesidades y expectativas del cliente y los canales de trámite de los PQRSF, se modifica la descripción del procedimiento agregando los canales de satisfacción del cliente, Visitas al cliente, encuesta de satisfacción y análisis de pérdida de clientes, así mismo, se modificó el trámite (recepción, etapas e investigación) de PQRSF, incluyendo las exclusiones de las mediciones que no se realizan por la plataforma CUSTODIARTE así como el debido tratamiento de las PQRSF como la Queja.
17/07/2023	4	Se incluye el cierre de PQRSF con el fin de conocer el recibido de la respuesta y la satisfacción de la misma