



INTRODUCCIÓN:

Estas políticas tienen como propósito establecer los lineamientos y parámetros generales para el mejoramiento de los procesos internos requeridos para la atención de: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias En adelante llamados PQR, presentados por los clientes, a través de los canales autorizados por SEGURIDAD NACIONAL LTDA (en adelante "la compañía").

Adicionalmente, pretende optimizar los procesos internos para disminuir los riesgos de imposición de multas administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio que versen sobre servicios e información y en general todas las normas que enmarcan la protección al consumidor. Es interés de la compañía velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los usuarios en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo a los principios y valores institucionales, poniendo en conocimiento interno las siguientes políticas de atención, al derecho que le asiste a los clientes para presentar solicitudes y obtener respuestas de manera oportuna y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen, así como los que establezca la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

1. ALCANCE

Proporcionar al área encargada de la respuesta de las PQR una guía detallada de los procedimientos para el trámite y gestión de las quejas presentadas en sus diferentes modalidades, con el fin de dar respuesta oportuna y efectiva a la ciudadanía, frente a la prestación deficiente de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada o aquellos servicios ilegales, constituyéndose como una guía metodológica con responsabilidades y puntos de control para el trámite de las diferentes peticiones, quejas y reclamos ante la compañía.

2. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia Art 23.
- Ley 1755 de 2015 (Por el cual Se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1437 de 2011 (Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo)
- Decreto Ley 356 de 1994 (Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada)
- Ley 1480 de 2011 (Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor)
- Ley 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales)



- Decreto 1074 de 2015 (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo).
- Decreto 586 de 2016 Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

3. RESPONSABLES

Directores de procesos de SEGURIDAD NACIONAL LTDA.

4. DEFINICIONES:

CLIENTE: Es la persona natural o jurídica que contrata los servicios ofrecidos por la compañía.

REQUERIMIENTOS (PQR): Solicitud por parte del cliente ante la compañía por alguna inconformidad con sus servicios o calidad en la prestación de algún servicio los cuales están divididos en:

- a) **RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción del cliente, puesta en conocimiento de la compañía, sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada adquiridos que incumple la promesa básica del servicio y requiere un trámite interno por parte de la compañía.
- b) **QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad del cliente, asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de conformidad con la calidad en la atención del cliente puesto en conocimiento de la compañía.
- c) **PETICIÓN:** Se trata de cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta la compañía ó cualquier manifestación verbal o escrita del cliente, mediante la cual solicite ante la empresa algún derecho derivado de la ejecución de la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

SERVICIOS: Se entiende por servicios, aquellos de presta la compañía, lo cuales consisten en prestación del servicio de Vigilancia y seguridad privada, para operar las modalidades de vigilancia fija, vigilancia móvil, escolta a personas, mercancías y vehículos, con utilización de armas de fuego, medio tecnológico, medio canino y servicio conexo de asesoría, consultoría e investigación.

SGI: Sistema de Gestión Integrado.

SUGERENCIA: Es una recomendación verbal o escrita que presenta el cliente para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR DE LOS CLIENTES

5.1 RECEPCION DE LAS PQR POR PARTE DEL CLIENTE

El Cliente podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQR) en forma verbal o escrita, para lo cual no requerirá presentación personal ni intervención de abogado para que presente una PQR. Por su parte, la compañía tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que presente el Cliente.

Para responder una PQR, la compañía cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación, salvo que se trate de petición de documentos, caso en el cual la compañía deberá resolverla dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Este término se podrá ampliar para la práctica de pruebas, en un término no mayor a quince (15) días prorrogables por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de quince (15) días, en caso de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al Cliente. En caso que la compañía constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes; a partir del día siguiente en que el Cliente aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando se presente una PQR de forma verbal, basta con que el cliente informe el nombre completo, número de identificación y el motivo de la solicitud; en caso que una PQR se presente de forma escrita, adicionalmente a los requisitos indicados, deberá contener la dirección de notificación.

La decisión de las peticiones, quejas, reclamos deberán ser remitidas por la compañía a la dirección de notificación reportada por el cliente o por correo electrónico si el cliente así lo acepta.

La recepción de las PQR se puede dar por los siguientes medios:

- ✓ **Atención telefónica:** (606) 3170660
- ✓ **Atención por escrito radicado ante nuestras oficinas ubicadas en:** la calle 10 # 15-64 los alpes.
- ✓ **Atención por correo electrónico:**
atencionalcliente@seguridadnacional.co
- ✓ **Página web:** www.seguridadnacional.co

5.1.1 Una vez recibida la PQR, el director de SGI procede a registrarlo en el módulo de PQR de Yeminus, el sistema automáticamente asigna un consecutivo y se deben diligenciar los siguientes datos:

- ✓ Nombre de quien interpone la PQR
- ✓ Descripción de la PQR



- ✓ Fecha en que interponen la PQR
- ✓ Fecha final en que debe estar solucionado la PQR
- ✓ Estado (Abierta – en progreso – cerrada)
- ✓ Proceso al que pertenece la PQR
- ✓ Categoría (Se definieron estas categorías para clasificar los motivos de las PQR. Inconformidad con el servicio, procedimientos internos, problemas técnicos, reclamación por siniestros, facturación y cartera, actitud del vigilante, felicitaciones, otro)
- ✓ Responsable (la persona encargada de solucionar la PQR)

Cuando se registra la PQR, el Director de SGI lo asigna al Director de proceso encargado de tramitar o solucionarlo.

5.1.2 SEGUIMIENTO DE LA PQR

El Director encargado de la PQR debe informar los avances del trámite del mismo al Director SGI con los soportes que tiene del mismo.

El Director de SGI debe ingresar los avances en el módulo de Yeminus y adjuntar los soportes del avance, con el fin de tener evidencia de la trazabilidad. También se cambiará el estado de la PQR de acuerdo al avance hasta que quede cerrado.

5.1.3 RESPUESTA A LA PQR

Dependiendo el tipo de PQR se determina el tratamiento así:

- ✓ Problemas técnicos, el área TIC programa la revisión para solucionar el problema.
- ✓ Inconformidad con la prestación del servicio, el Coordinador de Operaciones realiza visita al cliente con el fin de ampliar información respecto a la inconformidad y realizar el plan de acción correspondiente.
- ✓ Actitud de un trabajador, el Director de área a la que pertenece el trabajador lo cita a descargos y toma las medidas disciplinarias a que haya lugar. Con base a este resultado se da una respuesta al cliente informando que se tomaron las medidas.

5.1.4 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Toda solicitud del titular del dato personal para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley, ya sean recibidas a través de correo electrónico, telefónicamente, personalmente y/o direccionadas desde otros procesos internos de SEGURIDAD NACIONAL LTDA se direccionarán al siguiente correo electrónico: dhernandez@seguridadnacional.co **RESPONSABLE:** Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones.



Únicamente se dispondrá la información de carácter personal del reclamante cuando esta sea necesaria para el tratamiento de la PQR dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso de la persona.

6. REQUERIMIENTOS ENTES REGULADORES

6.1 Se recibe el documento sea físico o correo electrónico.

6.2 La Secretaria Administrativa y Financiera analiza el contexto y lo traslada al área (s) que corresponde responder según la situación y se envía copia al director SGI para radicarlos en el módulo de Yeminus.

6.3 El Líder de Proceso tiene dos (2) días hábiles para recopilar las evidencias que se requiere y se envía a la Secretaria Administrativa y Financiera.

Nota: Si se requiere más tiempo para reunir los documentos que corresponden se debe informar a la Secretaria Administrativa y Financiera para que con el asesor jurídico se pueda definir el plazo y esto no afecte los tiempos de respuesta.

6.4 La secretaria envía el documento inicial y los soportes o evidencias recolectadas a la asesoría jurídica.

6.5 La asesoría jurídica revisa la información y redacta el documento de respuesta.

6.6 Se hará una socialización con las personas que corresponda para dar el visto bueno y enviar la respuesta al petionario.

Nota: Si el asesor jurídico requiere evidencias adicionales, solicitará una reunión para aclarar dudas o ampliar información.

ELABORÓ: Directora SGI	REVISÓ: Directora SGI	APROBÓ: Gerente Administrativo y de Servicio al Cliente
FECHA: 27/04/2021	FECHA: 27/04/2021	FECHA: 27/05/2021