



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

- 1. Objetivo:** Establecer lineamientos para garantizar el control en la actividad de Servicio al Cliente de la empresa Coordinar Seguridad y Compañía Ltda. gestionando adecuadamente las PQR'S y/u otros mecanismos de evaluación de satisfacción al cliente interno y externo para asegurar el mejoramiento continuo de la organización.
- 2. Responsables:** Dirección comercial/Dirección de Servicios/Ejecutivos de cuenta/ Dir. SIG y Comunicaciones o Administrador de PQR's asignado.
- 3. Alcance:** Aplica para todos los procesos que dentro de su función tengan contacto con el cliente interno o externo en la empresa Coordinar Seguridad y Compañía Ltda.
- 4. Normatividad:** Ley 1266 de 2008, Circular Externa Supervigilancia No. 20 de 2012, ley 1755 de 2015, Ley 1581 de 2012.

5. Definiciones:

- **La petición o derechos de petición:** Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. Los derechos de petición serán respondidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos o de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

De acuerdo a la Ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la empresa debe informar esta circunstancia al cliente, colaborador o usuario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- **Queja o Reclamo:** Cualquier expresión verbal o escrita, por medio físico o electrónico, de insatisfacción con el servicio, con la atención recibida o si cree que fueron vulnerado sus derechos y que requiere una respuesta. Estas deben ser atendidas o contestadas dentro de los (10) días siguientes a la fecha de su presentación.
- **Sugerencias:** Cualquier expresión verbal o escrita, por medio físico o electrónico, de oportunidades de mejora identificadas por los clientes y usuarios para mejorar



el servicio, los procesos o procedimientos. Deben ser respondidas en un término de (10) días informando la viabilidad de su aplicación.

Petición	Días hábiles
Petición de interés general	15
Petición de consultas	30
Petición de documentos y de información	10
Peticiones entre autoridades	10
Solicitudes de Congresistas	5
Traslado a competente	5

- **Requisitos de la respuesta:** De acuerdo a la Sentencia T-794 de 2013 de la Corte Constitucional:
 - ✓ El ejercicio del derecho de petición no se limita a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino, igualmente, el derecho a recibir una respuesta a la solicitud realizada.
 - ✓ Esta contestación debe sujetarse a los requerimientos establecidos en la ley.
 - ✓ La resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, coherentes, dar solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.
- **Respuestas claras y de fondo:** Criterios para tener en cuenta en la elaboración de respuestas de fondo Respuesta de fondo es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
 - ✓ Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - ✓ Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
 - ✓ Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
 - ✓ Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario.
- **Informaciones y documento reservado:** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:



- ✓ Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
 - ✓ Instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
 - ✓ Que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
 - ✓ Relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
 - ✓ Datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
 - ✓ Protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
 - ✓ Los amparados por el secreto profesión.
 - ✓ Los datos genéticos humanos.
- **Insistencia del solicitante en caso de reserva:** Cuando se responde la solicitud, pero se niega a suministrar la información solicitada aduciendo que es de carácter reservado. ¿Qué puede hacer el peticionario? Presentar por escrito y sustentado el recurso de insistencia.
 - ¿Cuándo puede presentarse? En la diligencia de notificación de la respuesta o dentro de los 10 días siguientes a ella.
 - ¿Qué debe hacer el funcionario que recibe el recurso de insistencia? Enviar la documentación
 1. Tribunal Administrativo: si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá.
 2. Juez Administrativo: si se trata de autoridades distritales y municipales.

6. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

6.1 Recepción de PQR's: Se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los diferentes canales de atención: de manera documental, en el Buzón de Sugerencias, vía Correo Electrónico, a través de la Línea de atención (6) 3447575, en el menú Zona Clientes o el link de PQR's de la Página Web www.coordinarseguridad.com, a través del chat de la página web, por medio de Redes Sociales o presentándose personalmente en las instalaciones.

- **Documental, Buzón de Sugerencias, Correo Electrónico o Línea de atención:** Se debe radicar, escanear y redireccionar la solicitud a la Dirección SIG y comunicaciones o al administrador de PQRS al correo servicioalcliente@coordinarseguridad.com y a la persona o proceso al que vaya dirigido la solicitud.



- **Las peticiones escritas:** Requisitos mínimos:
 - ✓ La designación a quien se dirige.
 - ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono y e-mail.
 - ✓ El objeto de la petición.
 - ✓ Las razones en que se apoya.
 - ✓ La relación de documentos que se acompañan.
 - ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- **Las peticiones verbales:** Requisitos mínimos:
 - ✓ Número de radicado o consecutivo.
 - ✓ Fecha y hora de la presentación.
 - ✓ Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
 - ✓ El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es motivo para rechazar su recepción.
- **Documentos anexos:** Información necesaria y requerida por ley se puede rechazar la petición por la falta de estos.
 - ✓ Información de quien recibe la petición.
 - ✓ Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.
- **Desistimiento:** Opera cuando agotado el termino para subsanar los documentos u requisitos de la petición no se haya realizado.

Ley 1755, artículos 17 y 18

Tácito	Expreso
Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.	El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

- **Peticiones prioritarias:** La atención prioritaria será



- ✓ Reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
 - ✓ Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.
 - ✓ Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
 - ✓ Reclamos que aleguen actos criminales
- **Redes sociales/chat:** Se debe interactuar con el cliente, colaborador o usuario a través del chat o las redes sociales habilitadas (Facebook, Instagram y LinkedIn) atendiendo la solicitud y tratando de dar solución inmediata por el mismo canal, cuando no requiera redireccionarse, de lo contrario, se le indica al usuario como interponer la PQRS a través de la página.
 - **Página web/presencial:** En cualquier otro caso, asesorar al cliente, colaborador o usuario para interponer el recurso a través de la Página web o dejando una solicitud documental (carta firmada) para radicar, escanear y redireccionar.
- Nota:** Por cualquiera de los medios que llegue la PQR, debe ser comunicada y copiada a la Dirección SIG y Comunicaciones para su seguimiento.
- **Traslado:** Una vez, radicada la petición se evidencia que la empresa no es la competente deberá:
 - ✓ Informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente.
 - ✓ Informar dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.
 - ✓ Remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario.

6.2 Tratamiento de las PQR's: Una vez recibida la solicitud en el correo electrónico, se procede a remitir al proceso responsable para que este dé respuesta a la misma, se debe realizar seguimiento a través del formato Consolidado de PQR's a cargo de la Dirección SIG y comunicaciones. Si el caso corresponde a otra instancia dentro de la organización (comité de convivencia, por ejemplo) se remitirá al responsable de esa instancia.

6.3 Respuesta de las PQR's: Una vez el proceso responsable identifica las acciones correctivas y planes de mejora, se le comunicarán al cliente, colaborador o usuario en los tiempos estipulados en el punto 5, a través de carta física o adjunta vía correo electrónico. Dichas contestaciones deben ser revisadas previamente por el Director de proceso, la Gerencia y/o el responsable de Comunicaciones de la empresa; cuando tengan implicaciones legales o sean solicitadas por entidades de control, las contestaciones deben ser revisadas por los abogados.



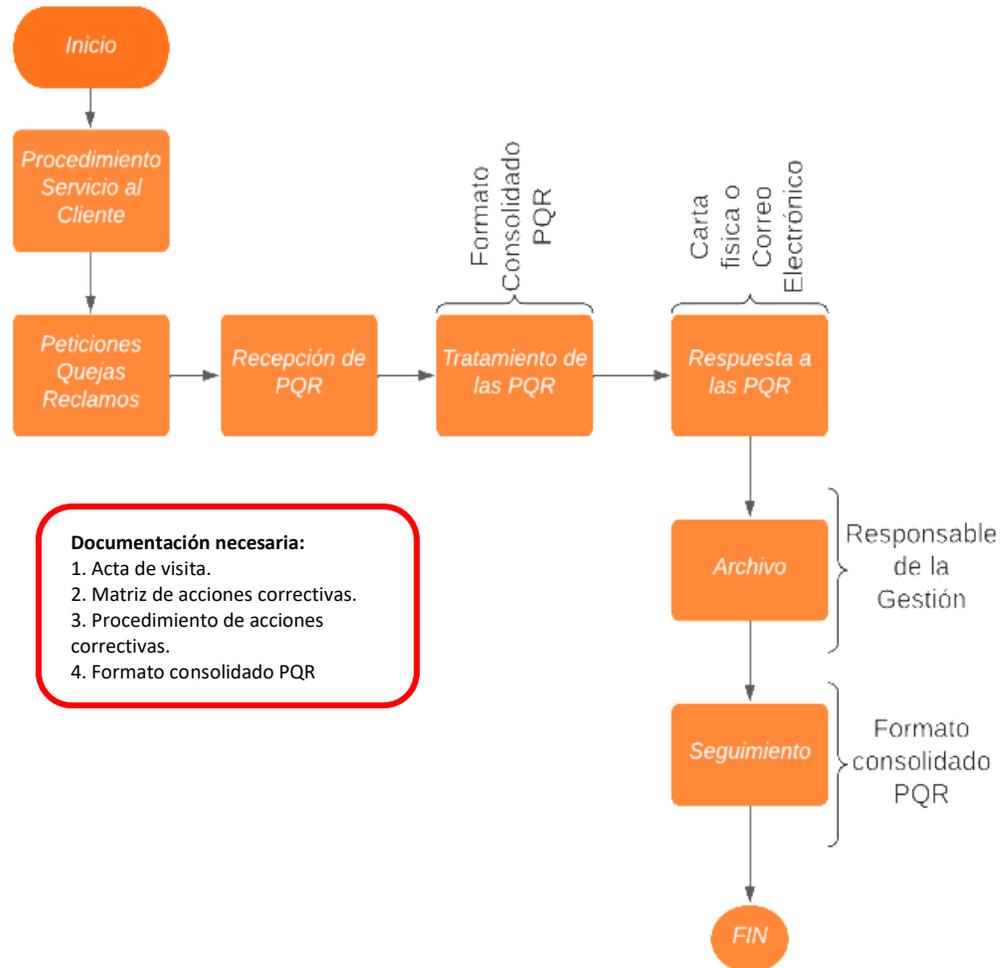
6.4 Archivo: Las PQR's se conservarán en la carpeta operativa del cliente, así como sus contestaciones. En el caso de cliente interno, se archivará en su hoja de vida o según el procedimiento que se haya determinado para su caso. Se mantendrá un archivo digital de todos los procesos en el servidor de la Directora SIG y Comunicaciones.

6.5 Seguimiento: Se realizará el seguimiento a las PQR's en el formato Consolidado de PQR's, se socializarán en los Comités Primarios de Gerencia. Al cliente se le preguntará por la satisfacción del servicio en el Acta de Visita a clientes.

6.6 Flujograma

PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE

Peticiones Quejas y Reclamos





7. Denuncias:

7.1. Recepción de denuncias:

Todas las partes interesadas de la organización (clientes, proveedores, socios, colaboradores, comunidad en general, etc.) podrán denunciar posibles hechos de vulneración de Derechos Humanos, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o incumplimiento a cualquier de nuestras políticas y normas por parte de alguno de nuestros colaboradores, a través del enlace www.coordinarseguridad.com/denuncias/ que se encuentra en la parte inferior de la página en los links de interés.

En este mismo enlace, <https://www.coordinarseguridad.com/denuncias/> debajo del formulario de denuncias podrán denunciar posibles hechos de acoso laboral o sexual en el formulario destinado exclusivamente para esto.

La información suministrada en este link se manejará en estricta confidencialidad acorde a nuestra Política del denunciante, la Ley 1581 de 2012 y demás reglamentaciones vigentes. Los campos como nombre o datos personales no son de obligatorio diligenciamiento, por lo que la información puede ser enviada de manera anónima.

También puede hacer llegar sus denuncias de manera documental, comunicándolo a su jefe inmediato, con Gestión Humana, en el Buzón de Sugerencias que se encuentra en las instalaciones o en la Intranet, vía Correo Electrónico, a través de la Línea de atención (6) 3447575, a través del chat de la página web, por medio de Redes Sociales o presentándose personalmente en las instalaciones.

7.2. Tratamiento de Denuncias: Una vez recibida la denuncia, esta será remitida al ente correspondiente dentro de la organización para su gestión:

- **Denuncias sobre posibles hechos de vulneración de Derechos Humanos:** Se procede a hacer la respectiva investigación a través del ente competente, es este caso, Comité de convivencia, realizando el respectivo análisis y Plan de mejora en compañía del responsable a quien impacta la solicitud. En caso de ser necesario se debe dar parte a las autoridades.
- **Denuncias sobre corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva:** Se remite la



denuncia al Oficial de Cumplimiento al correo oficialcumplimiento@coordinarseguridad.com.

- **Denuncias sobre acoso laboral o sexual:** Se remiten al Comité de Convivencia de la empresa al correo comitedeconvivencia@coordinarseguridad.com.
- **Denuncias sobre incumplimiento a cualquier de nuestras políticas y normas por parte de alguno de nuestros colaboradores (ej. Código de conducta):** Se remiten a Gestión Humana para la toma de descargos, elemento que determinará inicio del proceso disciplinario.

7.3. Archivo: Según sea el caso, se archivará de acuerdo a los lineamientos de la instancia responsable de la gestión.

7.4. Seguimiento: Se realizará el seguimiento a las Denuncias en el formato Consolidado PQR's y se socializarán en los Comités Primarios de Gerencia.

7.5. Flujograma





Realizó: Angélica Murcia Dir. SIG y Comunicaciones	Revisó: Abogados consultores y gestores	Aprobó: Jhon Fredy Castaño Gerente
---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

Versión	Descripción	Nueva versión	Fecha
1	Modificación del procedimiento, responsables y registros. Inclusión de canales de atención.	2	21/12/2020
2	Inclusión de Denuncias en el procedimiento.	3	31/05/2021
3	Modificación de los tiempos estipulados en el punto 5 y cambio de cargo de los responsables.	4	17/08/2021
4	Modificación de método de seguimiento y aclaración en tiempos de respuesta a los Derechos de petición, revisión por asesor jurídico	5	01/03/2024
5	Se cambia el término Delator por Denunciante	6	8/05/2024
6	Se agrega en el numeral 7.2 la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva	7	04/06/2024