


GC-P-001	PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO	 <b>GESTION COMPETITIVA</b> <b>Seguridad Integral Ltda.</b> Consultoría Asesoría e Investigación
VERSIÓN 2		
FECHA DE APROBACIÓN: 22-JULIO-2013	<b>CONFIDENCIAL</b>	

## 1. OBJETIVO:

Establecer e implementar el trámite y/o procedimiento interno, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa No. 20 del 3 de Septiembre de 2012 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para la atención de una queja o reclamo, que se presente ante Gestión Competitiva Seguridad Integral LTDA., en relación al desarrollo de actividades de Consultoría, Asesoría e Investigación en Vigilancia y Seguridad Privada por parte de sus asociados de negocio, aplicando los principios de transparencia, buenas prácticas, responsabilidad, oportunidad y respeto.

## 2. RESPONSABLE:

Gerente Comercial.

### 2.1. De realizarlo:

Gerente Comercial.

### 2.2. De Verificarlo:

Gerente General, Gerente Comercial, Coordinador de Auditoria y Coordinador Administrativo.

### 2.3. De Aprobarlo:

Gerente General

## 3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de Gestión Competitiva Seguridad Integral LTDA., que tienen contacto con los diferentes clientes.

## 4. DEFINICIONES:


- 4.1 **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que eleva un cliente ante la insatisfacción que le causa la prestación del servicio y/o la conducta irregular de uno o varios de sus asociados de negocio y/o las situaciones de la comunidad que afectan su seguridad.
- 4.2 **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud ya sea por motivo de interés o particular, en lo referente a la prestación indebida de un servicio propio de la Compañía.
- 4.3 **Consulta:** Es la solicitud de respuesta sobre una inquietud acerca de un asunto específico.
- 4.4 **Sugerencia:** Es la opinión, proposición, insinuación o indicación que eleva una persona para adecuar o mejorar un proceso o la prestación de un servicio.

VIGILADO Supervigilancia, Resolución No. 35797 del 26 de junio de 2013



Carrera 11 No. 71 – 41 Oficina 607 • Teléfono: (1) 310 70 13 • Fax: (1) 310 70 61  
 E-MAIL: [info@gestioncompetitivaltda.com](mailto:info@gestioncompetitivaltda.com) • [www.gestioncompetitivaltda.com](http://www.gestioncompetitivaltda.com) • Bogotá, D.C.

La información contenida en este documento es privilegiada, confidencial y de uso exclusivo de Gestión Competitiva Seguridad Integral Ltda.  
 Está prohibida su retención, grabación, reproducción, utilización o divulgación con cualquier propósito, sin autorización de la empresa.  
 Todos los derechos reservados.

GC-P-001	PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO	 <b>GESTION COMPETITIVA</b> <b>Seguridad Integral Ltda.</b> Consultoría Asesoría e Investigación
VERSIÓN 2		
FECHA DE APROBACIÓN: 22-JULIO-2013	<b>CONFIDENCIAL</b>	

- 4.5 **Cliente:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la compañía, generalmente amparados en un acuerdo contractual.
- 4.6 **Usuario:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.
- 4.7 **Buenas prácticas:** Serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la compañía como a los potenciales asociados de negocio.
- 4.8 **Sistema de atención al cliente:** Estructura al interior de cualquier organización, destinada a atender cualquier reclamación que efectúen los adquirientes del bien o servicio ofrecido y de darle trámite a la misma otorgando la información adecuada y proporcionando alternativas que den solución al asunto puesto en conocimiento. Este sistema debe servir como herramienta de análisis para el mejoramiento del producto o servicio ofrecido.

## 5. PROCEDIMIENTO:

Las quejas, reclamos, consultas o sugerencias, se deben presentar por escrito mediante una carta, a través de correo electrónico o verbalmente.


Cualquiera que sea la forma en que se presenten, el quejoso o reclamante debe identificarse plenamente, excepto cuando desee que se mantenga en reserva su identidad; debe indicar la dirección donde recibirá las notificaciones correspondientes a la gestión que se adelante al respecto.

**Nota:** Si la queja, reclamo, consulta o sugerencia se presenta de manera verbal y el quejoso o reclamante no desea manifestarlo por escrito, el Gerente Comercial seguirá el procedimiento establecido por la Empresa.

### 5.1 Recepción:

La queja, reclamo, consulta o sugerencia, será recepcionada por el Gerente Comercial en el Área de Atención al Usuario, quien la radicará otorgándole un número consecutivo, diligenciando para ello el formato "Formulario de Recepción de Quejas" GC-F-001, el cual contiene entre otros, los siguientes datos:

1. Fecha de recibo de queja o reclamo.
2. Número de radicación.
3. Nombre, domicilio y número telefónico de la empresa cliente.
4. Número de anexos.
5. Identificación del quejoso o reclamante y su identificación, cuando éste no solicite la reserva de identidad.
6. Identificación del presunto implicado.
7. Relación breve de la queja o reclamo.

GC-P-001	PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO	 <b>GESTION COMPETITIVA</b> <b>Seguridad Integral Ltda.</b> Consultoría Asesoría e Investigación
VERSIÓN 2		
FECHA DE APROBACIÓN: 22-JULIO-2013	<b>CONFIDENCIAL</b>	

## 5.2 Trámite:

Una vez recepcionada la queja, reclamo, consulta o sugerencia, la Gerencia Comercial efectuará un estudio previo, con el fin de determinar el área, personal y/o contratista involucrado y adelantar las actuaciones pertinentes, tendientes a comprobar los hechos contenidos en la misma y dar respuesta al requerimiento.

En caso que la queja o reclamo no contenga la totalidad de la información necesaria para proceder con la investigación y respuesta, la Gerencia Comercial, solicitará por escrito al reclamante según el caso, que aporte mayor información a fin de continuar con el trámite pertinente.

Si dentro de los 3 días calendario siguientes al envío del comunicado, el peticionario no se pronuncia, ni anexa la información requerida, se enviará un recordatorio de la solicitud de ampliación de la información sobre la Queja o Reclamo. Si en los siguientes 5 días calendario aún no se manifiesta el reclamante, se enviará un segundo recordatorio. Finalmente si en los siguientes 5 días calendario no se pronuncia el reclamante se le enviará un comunicado informándole que se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo. En consecuencia la Gerencia Comercial efectuará el archivo de la diligencia, sin perjuicio de que el interesado formule posteriormente una nueva solicitud.

Una vez se obtiene la totalidad de la información necesaria para realizar la investigación y dar respuesta al cliente, se procede con el diligenciamiento y tramite del formato Reporte y Seguimiento de Hallazgos (GCE-F-004).

Una vez se haga el seguimiento respectivo y se tenga una respuesta a la queja presentada por el interesado, la Gerencia Comercial se lo notificará por escrito al cliente, diligenciando para ello el formato "Respuesta a Quejas" GC-F-002, a través de correo electrónico, o llamada telefónica.

La decisión de utilizar uno de estos medios, se establece de acuerdo con el grado de complejidad de la queja o reclamo, medido a través del impacto que ésta pueda generar en el desarrollo de la actividad contratada.

Con el fin de efectuar un seguimiento a las diferentes quejas, reclamos, consultas o sugerencias presentadas, la Gerencia Comercial alimentará una base de datos donde se consignarán por escrito las diferentes actuaciones que se realicen con respecto a las quejas, de tal manera que se pueda hacer seguimiento de manera ágil, oportuna y que sea de fácil consulta para que se mantenga permanentemente informado al cliente, diligenciando para ello el formato "Seguimiento a Quejas" GC-F-003.

## 5.3 Términos:

Gestión Competitiva Seguridad Integral Ltda., tendrá un término de Quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la queja o reclamación para dar la respectiva respuesta.

VIGILADO Supervigilancia, Resolución No. 35797 del 26 de junio de 2013



Carrera 11 No. 71 – 41 Oficina 607 • Teléfono: (1) 310 70 13 • Fax: (1) 310 70 61  
 E-MAIL: [info@gestioncompetitivaltda.com](mailto:info@gestioncompetitivaltda.com) • [www.gestioncompetitivaltda.com](http://www.gestioncompetitivaltda.com) • Bogotá, D.C.

La información contenida en este documento es privilegiada, confidencial y de uso exclusivo de Gestión Competitiva Seguridad Integral Ltda.  
 Está prohibida su retención, grabación, reproducción, utilización o divulgación con cualquier propósito, sin autorización de la empresa.  
 Todos los derechos reservados.