

|                                                                                   |                                          |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS</b> | <b>PRO-GSP-370-001</b><br><b>12/Jul/2021 17:30:45</b><br><b>Versión 9</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Atender y satisfacer las necesidades de los usuarios y grupos de interés, sobre los trámites, pqrds, certificaciones y demás solicitudes por los canales establecidos por la entidad.

• **ALCANCE**

Informar, radicar y direccionar las necesidades presentadas por los usuarios y grupos de interés, a las diferentes áreas de competencia, gestionar y realizar seguimiento a las mismas.

| ID ACTIVIDAD | ACTIVIDAD                                                       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RESPONSABLE                                 | EVIDENCIA                                                                                                                    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | 1. Recibir la Solicitud del Interesado                          | <p>El Colaborador/Coordinador de Atención al Usuario recibe la solicitud emitida por el usuario, ya sea a través de la sede electrónica o de manera presencial.</p> <p>* Si es brindar información de un tema en particular, pasa a Actividad 2.<br/>           * Si es para radicar un trámite, pasa a Actividad 8<br/>           * Si es para interponer una PQRS, pasa a Actividad 10<br/>           * Si es para generar algún certificado, pasa a Actividad 13</p> <p>Nota: Puede tomar más de un camino dependiendo del requerimiento del usuario.</p> | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Base de Datos en Excel<br>Chat<br>Teléfono                                                                                   |
| 2            | 2. Brindar Información al Usuario                               | El usuario recibe la información pertinente a su necesidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad de acuerdo con el Protocolo Único de Atención al Usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Base de Datos en Excel<br>Chat<br>Teléfono<br>Protocolo Único de Atención al Usuario                                         |
| 3            | 3. Evaluar el Nivel de Satisfacción del Usuario                 | Los asesores aplican la encuesta establecida por la Entidad después de finalizar el servicio prestado a los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Presencial: Encuesta de Medición de Percepción y Satisfacción de Atención al Usuario<br>Teléfono: Informes<br>Chat: Informes |
| 4            | 4. Registrar Datos Obtenidos de las Encuestas de Satisfacción   | El Colaborador registra los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción y en el buzón de sugerencias en la base de datos de excel diariamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Base de Datos en Excel<br>Chat: Informe<br>Teléfono: Informe                                                                 |
| 5            | 5. Tabular los Datos Obtenidos de las Encuestas de Satisfacción | Mensualmente, al haber registrado los datos de satisfacción al cliente se calculan las estadísticas necesarias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Base de Datos en Excel                                                                                                       |
| 6            | 6. Realizar Informe Trimestral de Atención al Usuario           | Al cierre del trimestre, se tabulan nuevamente los datos con las estadísticas de los 3 meses contemplados, y se proyecta un informe de gestión a la Oficina Asesora de Planeación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Informe Trimestral<br>Base de Datos en Excel                                                                                 |
| 7            | 7. Realizar Seguimiento al Informe                              | Se revisan los resultados obtenidos durante el primer trimestre, se analizan y se determinan acciones de mejora si se requieren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Informe Trimestral<br>Base de Datos en Excel                                                                                 |

**Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada**

|                                                                                   |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                             |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  |                                                                              | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                             | PRO-GSP-370-001                                    |
|                                                                                   |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                             | 12/Jul/2021 17:30:45                               |
|                                                                                   |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                             | Versión 9                                          |
|                                                                                   |                                                                              | Fin de Procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                             |                                                    |
| 8                                                                                 | 8. Radicar Solicitud de Trámite                                              | <p>Por medio de la sede electrónica, el usuario radica el trámite que este necesite. El sistema, de manera automática, direcciona por medio del Gestor Documental eSigna al área correspondiente.</p> <p>El coordinador de cada área recepciona y delega los diferentes tramites a los funcionarios según corresponda.</p> <p>En el caso que el Usuario insista en radicar su Trámite en físico, la ventanilla única de radicación procederá a: Diligenciar el formulario, radicar, digitalizar la totalidad de los documentos, asociar la imagen al radicado, cargar y enviar al área correspondiente en el Gestor documental. De igual manera actuaran con todos los Trámites que lleguen por correo a la Entidad.</p> <p>Parelalemente se activa el Procedimiento de Autorizaciones, Permisos, Acreditaciones, Licencias, y la Actividad 9.</p> <p>Fin de Procedimiento</p> | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Formulario del Trámite Radico en Gestor Documental |
| 9                                                                                 | 9. Realizar Seguimiento a Trámite Generado                                   | <p>El colaborador que apoya en la gestión del trámite realizará el respectivo seguimiento, de manera tal que este trámite finalice en una Notificación/Comunicado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental                                  |
| 10                                                                                | 10. Identificar Tipo de PQRSD que Interpone el Usuario                       | <p>Recepcionar las PQRSD que ingresa a la entidad, tipificarla (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia) y clasificarla en una base de datos en excel.</p> <p>* Si la queja va hacia un servicio vigilado, pasa a Actividad 11.</p> <p>* Si la queja va hacia una dependencia de la supervigilancia, pasa a Actividad 12.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Base de Datos en Excel                             |
| 11                                                                                | 11. Proyectar Queja Contra Servicio Vigilado por Medio del Gestor Documental | <p>Si la PQRSD es una Queja contra un Servicio Vigilado, esta debe ser direccionada al Grupo de Quejas para que el coordinador asigne un responsable de dar trámite a la queja.</p> <p>Se activa Procedimiento de Atención de Quejas contra Servicios Vigilados</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental                                  |
| 12                                                                                | 12. Proyectar Queja Contra Servicio de la Supervigilancia                    | <p>Fin de Procedimiento.</p> <p>Direccionar la PQRSD al área de competencia si es necesario para que el coordinador del área a la cual se direcciona la PQRSD delegue la tarea al funcionario responsable de proyectar según corresponda.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental                                  |
|                                                                                   |                                                                              | Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |                                                    |

|                                                                                   |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             |                   |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|----------------------|
|  |                                                           | <b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS</b>                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                   | PRO-GSP-370-001      |
|                                                                                   |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             |                   | 12/Jul/2021 17:30:45 |
|                                                                                   |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             |                   | Versión 9            |
|                                                                                   |                                                           | La dependencia responde la queja, firma y radica acto administrativo para activar el Procedimiento de Notificaciones.                                                                                                                                            |                                             |                   |                      |
|                                                                                   |                                                           | Fin de Procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                            |                                             |                   |                      |
| 13                                                                                | 13. Clasificar Solicitud de Certificado                   | El coordinador delega la certificación al funcionario que corresponda.<br><br>* Si el certificado es derivado de un Trámite de Renovación de Licensia, Multas y/o Sanciones, pasa a Actividad 14.<br>* Si el certificado es de Paz y Salvo, pasa a Actividad 16. | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental |                      |
| 14                                                                                | 14. Proyectar Certificado                                 | El funcionario asignado proyecta la certificación ya sea de trámite de renovación de licencia, multas y sanciones.                                                                                                                                               | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental |                      |
| 15                                                                                | 15. Radicar Certificado en Gestor Documental              | Radica certificado en Gestor Documental para proceder a Notificar/Comunicar el oficio.<br><br>Se activa Procedimiento de Notificaciones.                                                                                                                         | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental |                      |
|                                                                                   |                                                           | Fin de Procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                            |                                             |                   |                      |
| 16                                                                                | 16. Direccionar Solicitud a Grupo de Recursos Financieros | Si la certificación es de paz y salvo por concepto de multas y contribución esta, se delega al Grupo de Recursos Financieros.<br><br>Se activa Procedimiento de Paz y Salvos.                                                                                    | Colaborador/Coordinador Atención al Usuario | Gestor Documental |                      |
|                                                                                   |                                                           | Fin de Procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                            |                                             |                   |                      |

#### • NORMATIVIDAD

Decreto Ley 1437 del 18 de Enero de 2011 Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 19 de 2012: Reglamentado por el Decreto Nacional 734 y 1450 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto No. Ley 1712 de 2014

Ley General de Archivo 594 del 2000

Constitucion de Colombia Art. 10, 15, 83 y 120

Ley 527 de 1999 "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"

Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

Ley 734 de 2002 "por el cual se expide el código disciplinario único"

Ley 1341 de 2009

Condigo Contencioso Administrativo

Decreto 2623 de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano

Estatuto Anticorrupcion

Ley Antitramites

Ley 1273 de 2009

Resolución interna No 20157200085407 del 30-12-2015

Habeas Data Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Ley 1755 de junio 30 de 2015

**Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada**



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS

PRO-GSP-370-001

12/Jul/2021 17:30:45

Versión 9

## • GLOSARIO

- Usuario: Persona que utiliza, demanda los servicios de la SVSP. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la SVSP. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades de la Supervigilancia.
- Radicado: Es el número de identificación que asigna el sistema para cada documento que es recibido por la entidad.
- Trámite: Cada uno de los estados o diligencias necesarios para resolver un asunto que se adelanta frente a la Supervigilancia.
- Asesoría: Es el ejercicio de dar consejo u opinión técnica sobre las dudas que tengan los ciudadanos sobre la actividad de la entidad.
- Certificación: Es el documento por medio del cual la Superintendencia da fe de la legalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada constituidos en el territorio nacional, su situación sancionatoria o el estado actual de las solicitudes y trámites elevados ante la Entidad.
- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; Es una herramienta para el control y mejoramiento continuo y un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los usuarios, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos del Instituto, en virtud de los principios del Sistema de Gestión Institucional.
- Petición: Derecho fundamental a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad), hecha con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Denuncia: Puesta en conocimiento ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa- sancionatoria.
- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- Procedimiento: documento que establece la manera de actuar frente a los trámites y procesos adelantados en la Entidad.

## • DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de Notificaciones
- Protocolo de Atención al Usuario
- Procedimiento Administración de Documentos
- Procedimiento Transferencia de Documentos y Expedientes Archivo
- Procedimiento acreditación personal operativo
- Procedimiento actualización de servicios vigentes
- Procedimiento autorizaciones, permisos, acreditaciones y licencias
- Procedimiento vo.bo. De importación
- Procedimiento atención de quejas contra servicios autorizados y no autorizados de vigilancia y seguridad privada
- Encuesta de satisfacción al ciudadano
- Formato entrega comunicaciones oficiales de salida
- Planilla préstamo y devolución expedientes archivo de gestión
- Instructivo de Certificaciones

| APROBACIÓN | NOMBRE                 | CARGO                                                | DEPENDENCIA                   |
|------------|------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ELABORÓ    | ANGEE JULIETH PUENTES  | GESTORA DE CALIDAD - CONTRATISTA ATENCIÓN AL USUARIO | ATENCIÓN AL USUARIO           |
| REVISÓ     | GEOVANNY SIERRA PRIETO | PROFESIONAL DE DEFENSA                               | OFICINA ASESORA DE PLANEACION |
| APROBÓ     | GINA SOFIA PALACIOS    | COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO                     | ATENCIÓN AL USUARIO           |

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada