

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO Y TRAMITES



INTRODUCCION

En concordancia con las directrices del Ministerio de Defensa Nacional **MINDEFENSA**, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada **SVSP** ha venido trabajando en un proceso de construcción de calidad y humanización del servicio, por lo cual la gestión de atención al usuario, es un reto muy importante para directivos y funcionarios. Para cumplir con este propósito se considera fundamental contar con un protocolo, que contribuya a **incrementar la satisfacción al cliente**, lograr una comunicación efectiva y unas reglas de juego claras y justas con el usuario.

Esta guía marca la pauta y estilo en la relación servidor-usuario, y constituye un apoyo para la formación de los servidores de la SVSP, Igualmente este protocolo de atención al cliente está basado en la **Política de Atención al Ciudadano en el Sector Defensa** sobre las normas básicas de comportamiento y comunicación.

Se espera entonces acercar la SVSP a los ciudadanos, vigilados y comunidad en general a través de un servicio eficiente, equitativo, con trámites ágiles, con amabilidad, espíritu de servicio, respeto y principio de igualdad.

CONTENIDO

Atención al Usuario

- Protocolos en la Comunicación
- Contacto Telefónico
- Chat
- Redes Sociales

Secretaría General

- Notificaciones
- Certificaciones
- Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR)

Tramites

- Oficina Delegada para la Operación
- Oficina Delegada para el Control

Normatividad

Glosario

Datos Generales



Atención al Usuario

Para el propósito de este Protocolo de Atención al Cliente de la SVSP y para una mejor comprensión de las partes de interés, aplican los términos relacionados con la NTC GP: 1000/2009, y de la ISO 10002:2004 (Satisfacción del Cliente) y es una guía para el tratamiento de las quejas en las organizaciones y aquellos términos que son propios del sector en que opera la institución.

La política de atención y servicio al ciudadano de la SVSP está orientada a satisfacer los requisitos y expectativas de los usuarios, la construcción de una gestión pública eficiente, transparente y participativa, observando los principios al derecho de igualdad, equidad y respeto por los usuarios, con estrategias claras para prevenir cualquier tipo de injerencias, tráfico de influencias y corrupción, las reglas claras de juego tanto para los vigilados como para los ciudadanos y el fomento en los servidores de una cultura de atención al usuario.

PROTOCOLOS DE COMUNICACION

Este es un procedimiento que comprende 4 (cuatro) etapas que permiten que la atención tanto telefónica como personalizada tenga un conducto natural para llegar a obtener una **SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO**, Personalmente.



Etapas 1: **Ingreso / Saludo**

La primera persona en tener contacto con el ciudadano es el guarda de seguridad o un servidor u orientador designado, quienes ejercen el rol de anfitrión, por lo cual su actitud de servicio es muy importante para causar una primera impresión positiva.

PROTOCOLOS DE COMUNICACION

Haga contacto visual, sonría y dé la bienvenida al ciudadano.
 Salude al ciudadano antes que él: o Ejemplo:

Buenos días, mi nombre es... en que le puedo servir.

Evite hacer esperar al ciudadano y en extremo caso de tener que hacerlo por un momento solicítele con amabilidad esperar un momento y tomar asiento; luego agradecer la espera:



- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| • Bienvenido | • Si señor(a) |
| • Le puedo ayudar? | • Estoy para servirle |
| • Con gusto. | • Claro que sí |
| • Por supuesto | • Ni más faltaba |
| • Tome asiento por favor | • Permitame un momento por favor |

El Éxito se centra también, en brindarle una atención completa y exclusiva a cada Ciudadano, con un trato Cordial, Amable y con una excelente actitud de servicio generando una atmosfera cálida y agradable.

PROTOCOLOS DE COMUNICACION

Etapas 2:

Análisis y comprensión

Escuche con atención todas las inquietudes o necesidades del Usuario.

Si el tema requerido por el Usuario no es de su competencia, amable y respetuosamente indíqueme la dependencia o entidad al cual puede dirigirse.

Si el caso es para resolver una solicitud determinada y el ciudadano debe presentar requisitos; brinde toda la información relacionada con el trámite o servicio en cuestión, el como, cuando y donde, se debe presentar y los detalles que permitan una mejor orientación, evitando la pérdida de tiempo o las instrucciones erradas.

Etapas 3:

Solución y Despedida

Valide que la información entregada al Usuario sea Correcta y esté actualizada; en caso que se requiera una lista de chequeo confirme la versión y fecha de la lista descargada en la Suite Visión Empresarial y explique el desarrollo de la misma.

Si la solicitud no puede ser resuelta de inmediato, informe el motivo de demora, el tiempo y medio por el cual recibirá o consultará su respuesta.

PROTOCOLOS DE COMUNICACION

- ✓ Si existe algún documento faltante, que no permita finalizar el trámite, revise todos los requisitos correspondientes e Indique los documentos que hacen falta relacionándolos en la lista de chequeo para que el ciudadano tenga la documentación completa.
- ✓ Evite informar fechas de aprobación a trámites o respuestas solicitadas.
- ✓ Al despedirse pregunte al ciudadano si desea alguna información adicional y agradézcale permitir servirlo.
- ✓ Recuerde al ciudadano los diferentes puntos de contacto que tiene a su disposición Chat, Call Center y Contact Center, correo Electrónico y Redes Sociales.



PROTOCOLOS DE COMUNICACION

Etapa 4: Evaluación

Valide con el Usuario que la información entregada responde a sus inquietudes y Utilice las herramientas diseñados para medir la satisfacción del Usuario sobre el servicio recibido tales como: Buzón de Sugerencias, Encuesta Telefónica, Encuesta Presencial, Canal de PQRs y Redes Sociales.

- ✓ Tenga en cuenta las situaciones fuera de lo común o de difícil solución para retroalimentar, procesar y ajustar a los protocolos de atención.
- ✓ Evalúe con periodicidad su desempeño en el proceso de la atención al usuario e Identifique las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y valores para generar cambios e incrementar la calidad en la labor.
- ✓ Tenga en cuenta las observaciones, percepciones y comentarios de los Usuarios y vigilados para mejorar su labor, no los tome de manera personal ni busque confrontación.



CONTACTO TELEFONICO

La Comunicación Telefónica

El teléfono es una herramienta de comunicación que permite al Usuario acceder a todo tipo de información relacionado con los servicios que presta la **SVSP**, de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. Por ello es de suma importancia ofrecer a través de este medio una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal.

Recomendaciones Generales:

En la toma de la llamada, debe adoptarse un tono cálido, amable, conciliador y Natural.

Hablar con nitidez y articulando bien las palabras.

Es recomendable hablar a unos tres centímetros de distancia del auricular, y retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.



CONTACTO TELEFONICO

- ✓ No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Se debe responder rápidamente; en caso contrario, pasar la llamada a un compañero o anotar el número del usuario, devolviendo la llamada a la mayor brevedad posible.
- ✓ Contestar siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración:

“Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada..., buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?”

- ✓ Tener a mano todos los instrumentos necesarios para resolver las llamadas.
- ✓ Hablar despacio, otorgando al usuario un trato amable y respetuoso.
- ✓ Brindar la información concreta y breve sobre el tema principal de la llamada. Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutive, como por ejemplo: ***“Con mucho Gusto, desde aquí se lo gestionamos”***.
- ✓ Si necesitamos buscar información sobre el tema, nunca debemos dejar esperando más de un minuto al usuario.

“Voy a consultar esta información, me contactaré ahora con la persona encargada del tema, Por favor me deja su teléfono y al final de la mañana le llamo.”



CONTACTO TELEFONICO

- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, se ofrece la opción al Usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, Según el usuario acepte esta opción y el tiempo lo permita.
- ✓ Al retomar la llamada, se ofrece el agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, si el trámite aun requiere de mas tiempo para investigar, se explicará el proceso al usuario con la claridad y cordialidad que merece.
- ✓ Si el requerimiento del Usuario no puede resolverse en el momento, se explicara la razón de la demora e indicarle por cual medio se dará resolución a su inquietud.

Finalización de la Llamada:

Se confirma con el Usuario si la Información fue clara y si hay algo mas en que se le pueda ayudar y Terminar con una despedida cortés y dejando que sea el usuario el que cuelgue.

Si hubo problemas para responder con precisión a la llamada, o no tenían la información suficiente para dar satisfactoria respuesta al Usuario, se debe reportar tal hecho con el Coordinador o Jefe Inmediato y hacer la respectiva Retroalimentación.



CHAT



El chat es un sistema de intercambio comunicativo entre la **SuperVigilancia**, usuarios, vigilados y en términos generales cualquier ciudadano que desee interactuar con la entidad frente a la industria de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia.

Con las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación; se permite la comunicación en línea a diferentes sitios del país sin que estos tengan que desplazarse a las oficinas para resolver sus inquietudes, y la interacción entre Usuarios y Servidores se hace mas fácil, rápida y oportuna.

Recomendaciones generales

Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet, aplicaciones funcionando).

Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas, y la pagina de Entidad para verificar cualquier información que sea necesaria.

CHAT

Recomendaciones Durante el Chat:

- ✓ Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: **“Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido)”** y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor o Usuario. Preguntar :**“¿En qué le puedo ayudar?”**.
- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: **“Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por** (y se le da la opción para que proceda)”
- ✓ Si la solicitud no es muy clara, preguntar : **“¿Puede indicarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?.**



CHAT

Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Puede utilizar una frase como: ***“Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.***

Recuerde Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito y No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: ***“Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.***



CHAT

Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En la finalización del servicio

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al Usuario para comprobar que entendió la respuesta y Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente y agradecer la participación de los usuarios.



REDES SOCIALES

La Entidad Cuenta con estos canales de Comunicación, estando a la Vanguardia con las Nuevas Tecnologías de Información y la Comunicación, como un medio de fácil acceso entre los Usuarios y la Entidad, en el cual se pueden consultar las ultimas noticias relacionadas con la SuperVigilancia, sus Eventos y demás información de Interés.

Desde los dispositivos móviles, se puede acceder a estas aplicaciones para mantener el contacto y comunicación con la Entidad.

A diferencia de los anteriores canales de comunicación;
los perfiles que posee la Entidad como los son:

- ✓ **YOUTUBE**
- ✓ **FACEBOOK**
- ✓ **TWITTER**
- ✓ **INSTAGRAM**



En los cuales, la interacción es instantánea y no hay necesidad de recurrir a los saludos y protocolos de atención anteriormente mencionados, sino se hace un barrido y evaluación de los comentarios, preguntas e inquietudes que postean los Usuarios al ingresar a estas aplicaciones.



REDES SOCIALES

Los objetivos a los que la Entidad asume su perfil dentro de las redes sociales, cuenta con Difundir información y noticias que hagan referencia a temas de actualidad y de interés de los Usuarios de la SuperVigilancia y al mismo tiempo permite que el Ciudadano interactúe o comente acerca de los mismos.

Generalidades en la Interacción:



- ✓ Responder de Forma Clara, Precisa y Respetuosa.
- ✓ Clasificar el Tipo de Temas a consultar en los perfiles.
- ✓ Invitar al Usuario a Consultar los demás canales de comunicación si requiere información mas relevante y que requiera privacidad, ya que los perfiles son públicos.
- ✓ El modo de la conversación en los comentarios o posts, debe ser cercano, Cordial y Orientado al Servicio.
- ✓ Mantener Actualizado el perfil de la Entidad en las Redes y brindar la información mas reciente a los Usuarios en aras de mantener al día los asuntos de la Entidad con los Usuarios, por ejemplo las nuevas resoluciones, comunicados, nuevos tramites, etc.

REDES SOCIALES

Según Disposiciones de la Estrategia de Gobierno en Línea, el modo de manejar las Respuestas a los Usuarios dependiendo la Temática de su interacción, se puede clasificar así:

OPINIONES Y COMENTARIOS: Analizar + Responder o Retwittear.

FELICITACIONES: Analizar + Agradecer + Valorar + Retwittear.

CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS: Analizar + Valorar + Compromiso + Agradecimiento

PREGUNTAS: Analizar + Valorar + Responder

Evitar dar Respuestas o Comentarios si Llegan o Postean Criticas Destructivas o Comentarios Hostiles.



Secretaría General

Los procesos y actividades dentro de Secretaría General y que conforman el Grupo de Atención al Usuario, se destacan los siguientes componentes en los cuales los Usuarios de la SuperVigilancia, están en contacto y trato constante; y como es la idea del Protocolo de Atención al Usuario, se expondrán los siguientes Temas:

- **Notificaciones**
- **Certificaciones**
- **Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR)**

Flujo de Tramites

Estos tramites de los temas que se trataran a continuación; se distribuyen de esta forma para dar la solución o respuesta al Usuario:



NOTIFICACIONES

Comunicar y publicar con celeridad y transparencia de la decisiones adoptadas por la SVSP, mediante actos administrativos con respecto a solicitudes y trámites radicados por los usuarios (Vigilados, ciudadanos con el fin de que se enteren de su contenido, los observen y puedan ejercer los recursos y acciones , garantizando el derecho a la defensa (Art 29 CPACA) Notificar la decisiones adoptadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a nivel nacional, mediante actos administrativos.

El Usuario se presenta personalmente en la Entidad y se Registra y expone razón de visita.

Aplicando los protocolos anteriormente expuestos en la comunicación personal y directa, se atiende el requerimiento, o se atiende la notificación del Usuario de manera Cordial, Proactiva y eficaz.

Según sea el motivo de la presentación del Usuario al área de notificaciones, se realizan los procesos o gestiones que demande el caso en particular y de una manera atenta y precisa, se da la respuesta al Ciudadano.



CERTIFICACIONES

Dar fe de la legalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada que se hallen constituidos y en funcionamiento en todo el territorio Nacional de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal aplicable.

Certificar la legalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada que se hallen constituidos y en funcionamiento en todo el territorio Nacional.

Las Certificaciones Expedidas por el Área de la Secretaria general son comúnmente diligenciadas en una planilla para Entrega de Correspondencia para Envío de la misma, y es la oficina de Correspondencia la que se encarga de Enviar este documento al Usuario, usando los lineamientos propios para el envío de correo, Teniendo en cuenta los datos proporcionados por el Usuario y los protocolos establecidos para satisfacción del Usuario.



PQRS

En este procedimiento las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que ingresan a la SuperVigilancia, inician con la recepción de la solicitud por parte del administrador del PQRS, análisis de su contenido, traslado a la dependencia competente y/o entidad, así como el seguimiento, trámite de respuesta y calidad de la misma a través de la medición de la satisfacción del cliente.



Seleccionar y Redireccionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias que se reciben en la entidad a través de sus distintos canales (**Teléfono, Correo Electrónico, Redes Sociales**) de tal forma que se tengan mecanismos de control para garantizar las respuestas oportunas de conformidad con las exigencias normativas es el objetivo, y por ende; se deben tomar consideraciones al momento de dar las Respuestas y aplicar los protocolos de atención, para cada caso y así contribuir con la calidad en el servicio.

Tramites

En este Capitulo, se derivan dos dependencias las cuales intervienen en la interacción con los Usuarios ya que de estas áreas dependen las respuestas que solicitan los Usuarios:

- **Oficina Delegada para la Operación**
- **Oficina Delegada para el Control**

Los Tramites realizados entre los Usuarios de la SuperVigilancia y las Oficinas : Delegada para la Operación y Delegada para el Control, se enlistan a continuación, y ante todo brindando el servicio con calidad y siguiendo la normatividad vigente.

La Lista de los Tramites que la Entidad Gestiona, se direccionan a cada dependencia según sea el caso que convenga y se proceso según los criterios que lo ameriten y bajo la supervisión del Coordinador de cada área en función de un optimo desarrollo de las actividades y así cumplir con el objetivo de dar satisfacción a la percepción del Usuario y elevar el nivel de Calidad como Entidad.



Tramites

Oficina Delegada para la Operación: Los tramites que esta dependencia tiene a su cargo y desarrollo son los siguientes, los cuales son procesados y ejecutados tomando las consideraciones y protocolos respectivos a la hora de entrar en contacto con el usuario, en el canal de comunicación que sea conveniente:

PERMISOS DE ESTADO:

- *Licencias, renovación de licencias y cancelación de licencias de funcionamiento.*
- *Autorización de la modalidad móvil, fija, escolta a personas, vehículos y mercancías y asesoría, consultoría e investigación a las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.*
- *Autorización para la prestación del servicio a través de armas, sin armas, medios tecnológicos y caninos a las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.*
- *Registro de uniformes para las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.*
- *Aperturas y cambios de dirección del domicilio principal, sucursales y agencias para las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.*



Tramites

- ✓ Cambio de representantes legales principales y suplentes del domicilio principal y las sucursales de las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.
- ✓ Cambio de administradores de las agencias de las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.
- ✓ Aumentos del capital social de las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.
- ✓ Cambios de razón social de las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.
- ✓ Inclusión de socios, fusión, liquidación y cesión de cuotas de las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.
- ✓ Autorización de uniformes de las empresas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas y empresas transportadoras de valores.
- ✓ Acreditación del personal operativo vinculado a los servicios de vigilancia y seguridad Privada.



Tramites

- ✓ Emitir conceptos sobre las solicitudes de compras de armas y municiones que presenten los servicios mencionados en el presente artículo, ante el departamento control de armas municiones y explosivos, con relación a las normas que regulan la vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Inscripción en el registro de comerciantes de equipos de vigilancia y seguridad privada.

CONSULTORIA Y CAPACITACION:

- Pre-aprobación de licencia, licencias, renovación de licencias y cancelación de licencias de funcionamiento.
- Licencias de funcionamiento a los Departamentos de Capacitación y entrenamiento vigilancia y seguridad privada.
- Autorización de la modalidad móvil, fija, escolta a personas, vehículos y mercancías y servicio conexo de asesoría, consultoría e investigación a las cooperativas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.
- Autorización para la prestación del servicio a través de armas, sin armas, medios tecnológicos y caninos a las cooperativas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.



Tramites

- ✓ Autorización para la prestación del servicio a través de armas, sin armas, medios tecnológicos y caninos a las cooperativas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.
- ✓ Aprobación y cambio de dirección del domicilio principal, sucursales y agencias de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, empresas blindadoras, empresas arrendadoras de vehículos blindados, empresas de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada y escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.
- ✓ Cambio de representantes legales principales y suplentes del domicilio principal y las sucursales de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, empresas blindadoras, empresas arrendadoras de vehículos blindados, empresas de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada y escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.
- ✓ Cambio de administradores de las agencias de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, empresas blindadoras, empresas arrendadoras de vehículos blindados, empresas de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada y escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.

Tramites

- ✓ *Autorización de la modalidad de arrendamiento de vehículos blindados a las empresas blindadoras.*
- ✓ *Aumentos del capital social de las empresas blindadoras, empresas arrendadoras de vehículos blindados, empresas de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada y escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.*
- ✓ *Cambios de razón social de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, empresas Blindadoras, empresas arrendadoras de vehículos blindados, empresas de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada y escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.*
- ✓ *Inclusión de socios, fusión, liquidación y venta de las empresas blindadoras, empresas arrendadoras de vehículos blindados, empresas de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada y escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.*
- ✓ *Registro de uniformes para las cooperativas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.*

Tramites

- ✓ *Fusión y liquidación de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada con y sin armas.*
- ✓ *Registro de libros de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada.*
- ✓ *Registro de asambleas ordinarias y extraordinarias de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada.*
- ✓ *Reforma de estatutos de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada.*
- ✓ *Inclusión, exclusión y retiro de asociados de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada.*
- ✓ *Asignación NRO.*
- ✓ *Estudio de las solicitudes relacionadas con el Plan Educativo Institucional en Seguridad Privada PEIS de los Departamentos y Escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.*
- ✓ *Realizar las visitas de instalaciones y medios de los servicios de vigilancia y seguridad privada relacionados en el presente artículo.*

Tramites

- Registro De Códigos Caninos.
- Acreditación de guías, instructores caninos y Consultores, Asesores e Investigadores en seguridad privada.
- Capacitaciones fuera de la sede para escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia privada.
- Emitir conceptos sobre las solicitudes de compras de armas y municiones que presenten los servicios mencionados en el presente artículo, ante el departamento control de armas municiones y explosivos, con relación a las normas que regulan la vigilancia y seguridad privada.

ESQUEMAS DE AUTOPROTECCION

- Otorgamiento, renovación y cancelación de Licencias de Funcionamiento de los Departamentos de Seguridad y servicios especiales y comunitarios.
- Concepto previo para la adquisición, revalidación y cesión de armas que presenten las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada y los departamentos de seguridad, ante el Departamento Control Comercio de Armas Municiones y Explosivos, con relación a las normas que regulan la vigilancia y seguridad privada.



Tramites

- ✓ *Concepto previo para el cambio de tenencia a porte de las armas.*
- ✓ *Otorgar y renovar las licencias de funcionamiento de los Departamentos de Seguridad. bajo el criterio de organización empresarial.*
- ✓ *Incremento de escoltas para los Departamentos de Seguridad.*
- ✓ *Inclusión y exclusión de personas a escoltar en los servicios señalados en el presente artículo.*
- ✓ *Inclusión de sitios de vigilancia para los Departamentos de Seguridad.*
- ✓ *Autorización de uniformes para los departamentos de seguridad.*
- ✓ *Cambios de dirección de los Departamentos de Seguridad.*
- ✓ *Cambio de representante legal y Jefe de Seguridad de los Departamentos de Seguridad.*
- ✓ *Cambio de razón social de los Departamentos de Seguridad.*



Tramites

- *Blindaje, traspaso o desblindaje e inclusión de usuarios para vehículos blindados.*
- *Ampliación de modalidades y medios respecto a los servicios que contempla el presente artículo.*

Oficina Delegada para el Control

Atiende, gestiona, estudia y tramita las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRD) frente a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada o frente a la prestación no autorizada de los mismos, con el fin de dar respuesta oportuna y efectiva a la ciudadanía en general, dentro del marco de funciones de inspección, vigilancia y control de la Supervigilancia y los límites competenciales establecidos en el Decreto 2355 de 2006.

Las respuestas a las PQR, se manejan de igual forma como lo indican los Protocolos de atención, en donde al Usuario se le responde de forma clara, precisa y objetiva. Brindando al Usuario toda la Información que requiera y siguiendo los parámetros para que el ciudadano quede satisfecho con la gestión realizada.

Normatividad

Dentro del Marco legal que proceden los tramites y desarrollo de actividades del Área de Secretaria General, se relacionan las Resoluciones y Decretos para el conforme proceso de las actividades:

PQRS:

Resolución 20157200085407 del 30 de Diciembre de 2015

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

Ley 527 de 1999

Ley 1341 de 2009

Condigo Contencioso Administrativo

Decreto 2623 de 2009

Estatuto Anticorrupción

Ley Antitramites

Ley 1273 de 2009

Habeas Data Ley 1266 de 2008

GEL V 3.0 V 3.1

Ley 1755 de junio 30 de 2015

Normatividad

Notificaciones:

Constitución Política de Colombia, 1991.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1437 de 2011

Ley 356 de 1994.

Ley 962 de 2005.

Ley General de Archivo 594 del 2000.

Ley 527 de 1999.

Resolución No. 5787 del 10 Septiembre del 2009.

Circular Externa 052 del 23 de Noviembre del 2007.

Circular Interna 10 del 04 de Mayo del 2010.

Ley 1712 de 2014

Certificaciones:

Constitución Política de Colombia en concordancia con el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011.

Ley 1712 de 2014.

Decreto 019 de 2012,

Resolución No 2186 del 21 de febrero de 1996.



Normatividad

CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN “DEL Y PARA” EL USUARIO

DATOS PÚBLICOS

Decreto 1377 de 2013

Art. 3 Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Ley 1266 de 2008

Art. 3 Literal F:

Dato público. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

DATO SEMIPRIVADO

Ley 1266 de 2008

Art. 3 Literal G:

Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.



Normatividad

CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN “DEL Y PARA” EL USUARIO

DATO PRIVADO

Ley 1266 de 2008

Art. 3 Literal h:

Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

DATOS SENSIBLES

Ley 1581 de 2012

Artículo 5°.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.



Normatividad

CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN “DEL Y PARA” EL USUARIO

INFORMACION RESERVADA

Ley 1437 de 2011

Art. 24: Tendrá 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.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los 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.
- Los 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.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria [1266](#) de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.
- **PARÁGRAFO.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.



Glosario

Para el propósito de este Protocolo de Atención al Cliente de la **SVSP** y para una mejor comprensión de las partes de interés, aplican los términos relacionados con la NTC GP: 1000/2009, y de la ISO 10002:2004 (Satisfacción del Cliente) y es una guía para el tratamiento de las quejas en las organizaciones y aquellos términos que son propios del sector en que opera la institución.

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los servidores, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de Vigilancia. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud: disposición de una persona hacia algo o alguien.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Aviso: Documento en el que se incluye la fecha y número de acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Glosario

Bases de Notificaciones: En el servidor de la entidad, ubicado en la ruta \\Titan\actosadministrativos08 y \\TITAN\ActosAdministrativos2011, se encuentran archivos de Excel en los cuales son consignados los datos de los actos administrativos emitidos por las dependencias de la entidad, y cuya información es tomada de cada una de las bases de las dependencias que los producen. Estos archivos son: DS-AA: base de notificaciones de la Secretaría General. DQ-AA: base de notificaciones de quejas. DC-AA: Base de Delegada para el control. DO-AA: base de notificaciones delegada para la operación. DP-AA: base de notificaciones del despacho.

Calidad: Grado en que un conjunto de elementos cumplen

Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Confidencialidad: Es una característica de la relación servidor - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los servidores de la SVSP más valorados por los usuarios.

Glosario

Notificación: Es el procedimiento mediante el cual se hace público un acto administrativo

Notificación personal: Es la forma principal e idónea de notificación y la que la administración debe priorizar y procurar por todos los medios posibles, pues garantiza el derecho de defensa y por consiguiente el debido proceso dentro de la actuación. Consiste en la comunicación directa al interesado, o a su apoderado, del contenido de una decisión

Notificación por aviso: Es el proceso de publicación de un acto administrativo el cual se realiza si no es posible llevar a cabo la notificación personal. Consiste en el envío del aviso acompañado de la copia íntegra del acto administrativo

Orientación al usuario / cliente: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por la SVSP deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

Glosario

Política: Orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Petición: es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (C.N. Art 23).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Profesional: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en la SVSP: Profesionales, técnico y auxiliares.

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o Implícita.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Glosario

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir. Reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

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

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dando valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio al cliente: interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Término: Es el plazo establecido por la ley para dar cumplimiento o gestión a una solicitud/requerimiento del ciudadano.

Glosario

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

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.

DATOS GENERALES

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Administrativo y Centro de Información al Ciudadano Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3
Centro Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá D.C., Colombia.

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Horario de Atención Chat: Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm

TELÉFONOS: PBX: 57 1 - 3078038

Línea Gratuita Nacional 01 8000 119703

Web: www.supervigilancia.gov.co

Correo de Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@supervigilancia.gov.co

