

• **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 solicitudes del usuario.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	VENTANILLA Registrar los Datos de los usuarios	<p>Los usuarios se acercan a la ventanilla de atención presencial de la entidad, ubicada en Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo.</p> <p>*Los usuarios se registrarán en la recepción y deberán realizar la gestión del turno por medio del digiturno de acuerdo a la solicitud.</p> <p>*Una vez registrados los colaboradores de Ventanilla realizaran el llamado por medio del digiturno y aparecerá en la pantalla que se encuentra en la sala de espera.</p> <p>*Los colaboradores de la ventanilla haciendo uso del protocolo de atención al usuario (PRT-GSP-370-004), deberán realizar el registro de los datos en la PLANILLA DE REGISTRO_ATENCIÓN VENTANILLA (FOR-GSP-370-098) y el registro del digiturno siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos, para validación de información y notificación personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. REPRESENTANTE LEGAL: Cédula del Representante Legal fotocopia de la cámara y comercio mayor a 30 días. 2. APODERADO/AUTORIZADO: Debe presentar el poder con firma del Representante Legal en papel membretado, fotocopia de la cédula del Representante Legal, fotocopia de la cámara y comercio mayor a 30 días y fotocopia de cédula del apoderado o autorizado. 3. PERSONA NATURAL: Debe presentar fotocopia de la cédula. 4. APODERADO/ AUTORIZADO PERSONA NATURAL: Debe presentar poder con firma de las dos personas implicadas, fotocopia de la cédula persona natural, fotocopia de la cédula del apoderado. Si es para notificación personal deberá traer la fotocopia de la citación. <p>NOTA: Para las notificaciones personales tener en cuenta el procedimiento de notificaciones PRO-GSP-370-002 para las notificaciones personales.</p>	Colaborador de atención al usuario	PLANILLA DE REGISTRO_ATEN procedimiento de notificacione PRO-GSP-370-002
2	Recibir la Solicitud del Usuario vigilados y peticionarios	Una vez verificada la actividad 1, el colaborador recibe la solicitud a consulta en el Gestor Documental/carpetas de contingencia y Base de datos notificaciones FOR-GSP-370-015 identificar la solicitud si requiere escalamiento o se le puede brindar información en el momento de la consulta.	Colaborador de atención al usuario	Gestor Documental

		<p>¿El proceso es prioritario? Si. Pasa a la actividad 3. Recibir procesos prioritarios; No.Pasa a la actividad 4. Brindar Información al Usuario</p>		<p>carpetas de contingencias Base de datos notificaciones</p>
3	Recibir pocesos prioritarios	<p>A los procesos prioritarios se le dará escalamiento y son aquellos que presentan Vencimiento de tiempo de respuesta. En cuanto a las consultas que no presentan ningún tipo de movimiento o no se evidencia gestión, se realizará escalamiento por medio de correo electrónico, al área correspondiente con copia al coordinador de atención al usuario.</p>	Colaborador de atención al usuario/ coordinadores de grupo	<p>Gestor Documental carpetas de contingencias</p>
4	Brindar Información al Usuario	<p>El usuario recibe la información pertinente a su necesidad por ventanilla dispuesta por la Entidad de acuerdo con el Protocolo Único de Atención al Usuario (PRT-GSP-370-004), Nota aclaratoria: En cuanto a información de trámites se brinda la información de los Oficios, Resoluciones y Circulares externas que cuenten con la firma y logos en el Gestor Documental / Carpetas de contingencia. En cuanto a las consultas que no presentan ningún tipo de movimiento o no se evidencia gestión, se realizará escalamiento por medio de correo electrónico, al área correspondiente con copia al coordinador de atención al usuario.</p>	Colaborador de atención al usuario/ciudadanía	<p>Gestor Documental carpetas de contingencias</p>
6.	Recepcionar de PQRSD/interpuestas por ventanilla	<p>Se recibe la PQRSD que ingresan por medio de los canales dispuestos por la entidad.</p> <p>• Canales Físicos: los usuarios que se acerquen a ventanilla de atencion y requieren colocar una PQRSD, los colaboradores realizaran la gestion en el FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN, SUGERENCIA O FELICITACIÓN FOR-GSP-370-101 una vez realizada la gestion del usuario, se digiren a la ventanilla de correspondencia y se pasara la solicitud para general un numero de radicado de manera física o al correo contactenos@supervigilancia.gov.co</p>	Colaborador de atención al usuario	<p>FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN</p>
5	Evaluar el Nivel de Satisfacción del Usuario	<p>Los colaboradores realizarán la invitación a la ciudadanía en general para realizar la encuesta de satisfacción que se encuentra ubicada en ventanilla como Flyrer, con el fin de mejorar de manera continua los servicios prestados en la Supervigilancia. Se activa Procedimiento de Satisfacción de usuarios Fin del Procedimiento para solicitudes recibidas en Ventanilla.</p>	Colaborador de atención al usuario/ciudadanía	<p>https://forms.office.com/page?id=uLh6EHwijUy4ozdM88eLj4</p>

CALL CENTER

1	Registrar los Datos de los usuarios	De acuerdo al protocolo de atención al usuario se inicia con la llamada con la ley HABEAS DATAS según la ley 1581 de 2012 ley de protección de datos personales y la ley 1712 de 2014 de trasferencia y acceso a la información pública nacional para el registro de datos en la base de datos.	Colaborador de atención al usuario	PLANTILLA REGISTRO CALL C
2.	Recibir la Solicitud del Usuario vigilados y peticionarios	Una vez verificada la actividad 1, el colaborador recibe la solicitud a consulta en el Gestor Documental/carpetas de contingencia. identificar la solicitud si requiere escalamiento o se le puede brindar información en el momento de la consulta.	Colaborador de atención al usuario	Gestor Documental carpetas de contingencias
3	¿El proceso es prioritario?	Si.4 Recibir pocesos prioritarios; No.5 Brindar Información al Usuario	Colaborador de atención al usuario/ coordinadores de grupo	Gestor Documental carpetas de contingencias
4	Recibir pocesos prioritarios	A los procesos prioritarios se le dará escalamiento y son aquellos que presentan Vencimiento de tiempo de respuesta. En cuanto a las consultas que no presentan ningún tipo de movimiento o no se evidencia gestión, se realizará escalamiento por medio de correo electrónico, al área correspondiente con copia al coordinador de atención al usuario.	Colaborador de atención al usuario- coordinadores de las areas-coordinador atencion al usuario	Gestor Documental carpetas de contingencias
5.	Brindar Información al Usuario	El usuario recibe la información pertinente a su necesidad por ventanilla dispuesta por la Entidad de acuerdo con el Protocolo Único de Atención al Usuario, es importante aclarar que en cuanto a información de trámites se brinda la información de los Oficios, Resoluciones y Circulares externas que cuenten con la firma y logos en el Gestor Documental/carpetas de Contingencia. En cuanto a las consultas que no presentan ningún tipo de movimiento o no se evidencia gestión, se realizara escalamiento por medio de correo electrónico, al área correspondiente con copia al coordinador de atención al usuario.	Colaborador de atención al usuario- coordinadores de las areas-coordinador atencion al usuario	Gestor Documental carpetas de contingencias
6.	Recepción de PQRSD	Se recibe la PQRSD que ingresan por medio de los canales dispuestos por la entidad.	Colaborador de atención al usuario- coordinadores de las areas-coordinador atencion al usuario	Correo electronico

		<ul style="list-style-type: none"> Canal Call Center : Los agenter del chat registraran la PQRSD en el FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN, SUGERENCIA O FELICITACIÓN FOR-GSP-370-101, y se pasara a radicación ventanilla de correspondencia o al correo contactenos@supervigilancia.gov.co para brindarle el radicado al usuario. 	Colaborador de atención al usuario/ Gestor Documental	FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN Gestor Documental/ radicación
7.	Realizar Seguimiento de llamada	De acuerdo al guión establecido se generara un seguimiento de la llamada y se solicitaran pausas con tiempos reales y generando el acompañamiento del usuario de manera constante, de acuerdo al protocolo de atención al usuario.	Colaborador de atención al usuario	PROTOCOLO ATENCION AL US
8.	Evaluar el Nivel de Satisfacción del Usuario	<p>Evaluar el Nivel de Satisfacción del Usuario: Los colaboradores realizaran la invitación al usuario por medio del Call Center para realizar la encuesta de satisfacción por medio del link https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=uLh6EHwijUy4ozdM88eLj4pV2mjXzyJDhD5CldrSJGlUNEI2V1ICMEcyUVpDSEw20TdQNJk0TFZnWi4u&route=shorturl con el fin de mejorar de manera continua los servicios prestados en la Supervigilancia.</p> <p>Fin del Procedimiento para solicitudes recibidas en el Call Center</p>	Colaborador de atención al usuario/ciudadanía	https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=uLh6EHwijUy4ozdM88eLj4pV2mjXzyJDhD5CldrSJGlUNEI2V1ICMEcyUVpDSEw20TdQNJk0TFZnWi4u&route=shorturl

CHAT INSTITUCIONAL

1	Registrar los Datos de los usuarios	De acuerdo al protocolo de atención al usuario se inicia con la llamada con la ley HABEAS DATAS según la ley 1581 de 2012 ley de protección de datos personales y la ley 1712 de 2014 de trasferencia y acceso a la información pública nacional para el registro de datos en la base de datos.	Colaborador de atención al usuario	PLANTILLA REGISTRO CALL C
2.	Recibir la Solicitud del Usuario vigilados y peticionarios	Una vez verificada la actividad 1, el colobarodor se comunicara con el usuario mediante mensajes recurrentes,e identificara y recibira la solicitud a consultar por medio del Gestor Documental/carpetas de contingencia identificar la solicitud si requiere escalamiento o se le puede brindar informacion en el momento de la consulta.	Colaborador de atención al usuario	Gestor Documental carpetas de contingencias
3	¿El proceso es prioritario?	Si.4 Recibir pocesos prioritarios; No.5 Brindar Información al Usuario	Colaborador de atención al usuario	Gestor Documental

				carpetas de contingencias
4	Recibir pcesos prioritarios	A los procesos prioritarios se le dará escalamiento y son aquellos que presentan Vencimiento de tiempo de respuesta En cuanto a las consultas que no presentan ningún tipo de movimiento o no se evidencia gestión, se realizara escalamiento por medio de correo electrónico, al área correspondiente con copia al coordinador de atención al usuario	Colaborador de atención al usuario/ coordinadores de grupo	Gestor Documental carpetas de contingencias
5.	Brindar Información al Usuario	El usuario recibe la información pertinente a su necesidad por ventanilla dispuesta por la Entidad de acuerdo con el Protocolo Único de Atención al Usuario, es importante aclarar que en cuanto a información de trámites se brinda la información de los Oficios, Resoluciones y Circulares externas que cuentan con la firma y logos en el Gestor Documental/carpets de contingencia.	Colaborador de atención al usuario	Gestor Documental Carpets de contingencias correo electronico
		En cuanto a las consultas que no presentan ningún tipo de movimiento o no se evidencia gestión, se realizara escalamiento por medio de correo electrónico, al área correspondiente con copia al coordinador de atención al usuario	Colaborador de atención al usuario- coordinadores de las areas-coordinador atencion al usuario	Correo electronico
6.	Recepción de PQRSD	Se recibe la PQRSD que ingresan por medio de los canales dispuestos por la entidad.	Colaborador de atención al usuario	FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN Gestor Documental/ radicaci
		Canal chat: Los agenter del chat registraran la PQRSD en el FORMATO DE QUEJA, PETICIÓN, SUGERENCIA O FELICITACIÓN FOR-GSP-370-101, se pasara a radicacion ventanilla de correspondencia o al correo contactenos@supervigilancia.gov.co para brindarle el radicado al usuario.	Colaborador de atención al usuario/ Gestion Documental, archivo y correspondencia	Gestor Documental/ radicaci
7.	Realizar seguimiento del chat	De acuerdo al guión establecido en el protocolo de atencion al usuario PRT-GSP-370-004 se generara un seguimiento del chat y se solicitaran pausas con tiempos reales y generando el acompañamiento del usuario de manera constante por medio de los mensajes recurrentes.	Colaborador de atención al usuario	PROTOCOLO ATENCION AL US



Supervigilancia

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS

8.	Evaluar el Nivel de Satisfacción del Usuario	<p>Los colaboradores realizaran la invitación al usuario por medio del chat para realizar la encuesta de satisfacción por medio del link https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=uLh6EHwijUy4ozdM88eLj4pV2mjXzyJDhD5CldrSjGIUNEI2V1ICMEcyUVpDSEw20TdQNjk0TFZnWi4u&route=shorturl con el fin de mejorar de manera continua los servicios prestados en la Supervigilancia.</p> <p>Fin del Procedimiento para solicitudes recibidas en el Chat</p>	Colaborador de atención al usuario/ciudadania	https://forms.office.com/page?id=uLh6EHwijUy4ozdM88eLj4pV2mjXzyJDhD5CldrSjGIUNEI2V1ICMEcyUVpDSEw20TdQNjk0TFZnWi4u&route=shorturl
----	--	---	---	---

• **NORMATIVIDAD**

- Constitución de Colombia Art. 10, 15, 83
- 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 preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administr
- LEY 1952 DE 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano Estatuto Anticorrupción
- DECRETO 1463 DE 2022 Por el cual se corrige un yerro en la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones
- TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
- Ley 1273 de 2009 De la protección de la información y de los datos
- Resolución interna No 20157200085407 del 30-12-2015
- LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

• **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 adelante 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

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias; 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 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), 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 tramites y procesos adelantados en la Entidad.

• **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	---	--



Supervigilancia

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A USUARIOS

Procedimiento de Notificaciones

Procedimiento Administración de Documentos

Procedimiento PQRSD

Encuesta de satisfacción al ciudadano

Planilla préstamo y devolución expedientes archivo de gestión

Instructivo de Certificaciones

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	CONTRATISTA	ATENCIÓN AL USUARIO
REVISÓ	XILENA PATRICIA CARRILLO NUÑEZ	JEFE OFICINA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
APROBÓ	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	COORDINADOR	ATENCIÓN AL USUARIO

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada