1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece el Plan de Atención al Personal y Usuarios finales de la empresa Seguridad Privada Juan B. Solarte O. Ltda., con vigencia para el año 2025.
Su propósito es consolidar una estructura integral de gestión que garantice la calidad del servicio de seguridad privada, la eficiencia operativa y la atención oportuna tanto al personal interno como a los usuarios y clientes institucionales y/o finales.
El plan articula los lineamientos, los procesos de atención, los mecanismos de retroalimentación y los indicadores de seguimiento que permiten una administración transparente, ética y eficiente del recurso humano y del servicio prestado a la entidad contratante.

2. JUSTIFICACIÓN

La atención oportuna, la comunicación efectiva y la humanización del servicio son pilares fundamentales para la confianza institucional. El presente plan busca consolidar mecanismos formales de gestión y atención tanto al personal como a los usuarios finales del servicio de seguridad, promoviendo la transparencia, el cumplimiento contractual y el respeto por los derechos del ciudadano.

3. OBJETIVOS

Objetivo general: Consolidar un modelo integral de atención, comunicación y gestión que fortalezca la calidad del servicio de seguridad privada, la satisfacción del cliente institucional y el bienestar del personal operativo.

Objetivos específicos:

- Establecer protocolos claros de atención al personal, cliente y usuarios.
- Fomentar una cultura organizacional basada en la ética y el servicio.
- Implementar mecanismos de comunicación interna y externa efectivos.
- Garantizar atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos (PQRS).
- Medir periódicamente la satisfacción del cliente y del personal.
- Desarrollar acciones de mejora continua basadas en resultados de gestión.

4. MARCO NORMATIVO BÁSICO

El plan se sustenta en las siguientes disposiciones legales y normativas que orientan la prestación del servicio de seguridad privada en Colombia:

- Decreto 356 de 1994: Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia): Regula el comportamiento ciudadano y la colaboración entre autoridades y empresas de seguridad.

- Resolución 2400 de 1979: Normas sobre salud, higiene y seguridad industrial.
- Ley 1581 de 2012: Protección de datos personales.
- SARLAFT 2.0: Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Código de Ética y Conducta de la Empresa: Documento interno que establece principios de respeto, confidencialidad, disciplina, lealtad y responsabilidad.

5. EJES ESTRATÉGICOS

- Bienestar y Comunicación Interna: Fortalecer la comunicación organizacional y la participación del personal.
- Capacitación y Desarrollo Humano: Fomentar el crecimiento profesional y la ética del servicio.
- Atención al Cliente Institucional: Garantizar comunicación y respuesta eficiente a la entidad pública contratante.
- Atención al Usuario Final: Promover trato digno, orientación adecuada y respeto en cada punto de servicio.
- Mejora Continua: Implementar auditorías, retroalimentación y planes de acción periódicos.

6. PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL

Objetivo: Garantizar que el personal operativo brinde atención respetuosa, oportuna y eficaz a todos los ciudadanos que ingresan o interactúan con las instalaciones protegidas.

Principios de atención:

- Respeto, cortesía y empatía.
- Comunicación clara y lenguaje profesional.
- Neutralidad frente a conflictos y trato equitativo.

Procedimiento General:

- Saludo y presentación: El guarda recibe al usuario con saludo formal e identificación del puesto.
- Identificación del usuario: Solicita documento de identidad o credencial institucional.
- Motivo de la visita: Indaga la razón de ingreso de manera cordial.
- Verificación de autorización: Consulta listado o autorización del área responsable.
- Registro de ingreso: Registra datos en la bitácora física o digital.
- Orientación o acompañamiento: Indica o acompaña al visitante según el protocolo.
- Registro de salida: Se verifica la salida y se cierra el registro.

Manejo de PQRS en punto de servicio:

- Toda solicitud o queja del usuario debe ser registrada en formato institucional, al correo pqr@seguridadjbs.com, o de manera presencial o física.
- El supervisor recoge los reportes y los comunica a la coordinación de servicio.
- La respuesta se entrega en máximo 10 días hábiles, con copia al cliente.

7. PROTOCOLO DE CONTROL DE ACCESO

Paso 1: Identificación del Visitante o Funcionario
El guarda solicita al visitante documento de identidad o carné institucional se verifica la validez visual del documento.

Paso 2: Registro en Bitácora
Se registran los datos del visitante (nombre, entidad, motivo, hora, dependencia destino) la bitácora debe mantenerse legible y firmada por el visitante y/o responsable.

Paso 3: Validación de Autorización
El guarda contacta al área receptora para confirmar el ingreso, si no existe autorización, el visitante espera en zona designada.

Paso 4: Revisión Preventiva y Acompañamiento
Si la entidad lo requiere, se realiza inspección visual de pertenencias o vehículos según normas de seguridad y el visitante es acompañado o orientado hasta su destino.

Paso 5: Registro de Salida y Cierre del Proceso
Al retirarse, el visitante firma salida y se registra hora de salida, se verifica que no existan objetos, materiales o equipos sin autorización de salida.

Control de Vehículos: Para el ingreso vehicular se sigue el mismo esquema: identificación, registro, autorización, inspección visual y salida registrada.

8. MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

- Canales de Comunicación: Correo institucional, línea directa.
- Comités de Retroalimentación: Reuniones trimestrales entre la empresa y el cliente para revisión de indicadores.
- Encuestas de Satisfacción: Aplicadas semestralmente a usuarios y personal operativo.
- Reportes de Supervisión: Cada supervisor entrega informe mensual de novedades y observaciones.
- Retroalimentación al Personal: El coordinador operativo informa al vigilante sobre los resultados y recomendaciones de servicio.

INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Meta Trimestral	Responsable
Satisfacción del cliente (%)	≥ 90	Coordinador de Servicio
Satisfacción del personal (%)	≥ 85	Talento humano
Tiempo promedio de respuesta a reclamos	≤ 10 días	Coordinador de Servicio
Cumplimiento de capacitaciones	100%	Coordinador operativo - SST
Rotación de personal	≤ 10%	Recursos humanos

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividad	Responsable	Frecuencia
Capacitaciones en atención y autocontrol	Coordinador de Talento - SST	Mensual
Comités de servicio con cliente institucional	Director de Operaciones – Coordinador de Servicio	Trimestral
Encuestas al usuario final	Auxiliar Administrativo	Trimestral
Campañas de cultura del servicio	Área de Comunicaciones	Trimestral
Auditorías internas y planes de mejora	Gerencia General	Semestral

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jorge Paz	**Nombre:** Francisco Benavides	**Nombre:** Carlos Folleco
Cargo: Auxiliar Profesional de Contratación	**Cargo:** Sub-Gerente – Coordinador de Contratos	**Cargo:** Sub-Gerencia Administrativa
Fecha: Febrero de 2025	**Fecha:** Febrero de 2025	**Fecha:** Febrero de 2025