



COOPERATIVA NACIONAL DE RESERVISTAS

COOP. RESERVIS C.T.A.



VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Persona jurídica Res No.799 21/05/86 - Resolución No 20214440050227 del 11/06/2021 - Prorrogada hasta el 2029

**POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO
IMPLEMENTADO POR COOP. RESERVIS C.T.A**

En la cooperativa nacional de reservistas **COOP. RESERVIS C.T.A.**, identificada con NIT: 860531791-6, con domicilio principal en la ciudad de **Bogotá D.C** en la carrera 26 No. 74 - 16 y agencias en las ciudades de **Cali - Medellín - Manizales y Pereira**, nuestro principal objetivo es lograr la satisfacción del cliente interno y externo, superando sus expectativas proporcionándole un servicio de vigilancia y seguridad privada con la mejor calidad y para lograrlo se brinda una atención oportuna, eficaz y diligente en toda nuestra relación tanto comercial administrativa, asistencial y operativa, logrando así corresponder a sus diferentes inconformidades y exigencias dando las respuestas oportunas a que haya lugar.

Por lo tanto, nuestro compromiso con los diferentes clientes para lograr su satisfacción es:

- Ofrecer nuestros servicios de forma integral de acuerdo con lo autorizado por la supervigilancia.
- Atender y dar respuesta a los diferentes PQRS (Peticiónes – Quejas - Reclamos - Sugerencias o solicitudes) sobre la prestación de nuestros servicios, de conformidad con el artículo 23 de la CP, ley 1755 de 2015 artículo 32 parágrafo 3 y lo indicado en la circular externa No. 20 del 2012 emitido por la supervigilancia y demás normas que lo complementen.
- Empoderar funcionarios de las diferentes áreas para recibir, direccionar y dar respuesta a los diferentes PQRS a través de los canales establecidos.
- Implementación de correo electrónico exclusivo para la atención del cliente - servicioclientecoopreserviscta@gmail.com
- Implementación formato físico para recepción de PQRS y formato – Acta de atención al usuario por hurto en las diferentes modalidades delictivas.
- Crear canales de comunicaciones eficaces para la interacción con los clientes - implementación del **link** en la página web.
- Manejar relaciones comerciales con principios éticos y de una buena comunicación
- Retroalimentar al cliente sobre el uso correcto del servicio; al igual de sus riesgos y responsabilidades también el de concientizar en la adopción de medidas de autocuidado y autoprotección.
- Los medios de recepción y de respuesta al igual que los procedimientos se aplicarán para todo aquel que radique solicitudes, peticiones, reclamos, sugerencias, bien sea cliente interno o externo. En cuanto a los requerimientos de las diferentes entidades públicas o despachos judiciales se dará trámite en los términos de ley o los indicados por estos, para los casos de reclamaciones que se derivan de siniestros por la prestación de nuestros servicios de seguridad tendrán un tratamiento especial dado a la complejidad de estos y que se depende en gran parte del mismo afectado para el aporte de documental que impulse la atención, procedimiento que se verá reflejado en el flujograma y en el INSTRUCTIVO – PROCEDIMIENTO INTERNO PARA REALIZAR INVESTIGACIONES POR SINIESTROS O NOVEDADES EN LAS DIFERENTES MODALIDADES DELICTIVAS, que hacen parte integral de la presente política, y se identifican como anexo No 1 y anexo No 2.

DR. ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Gerente y Representante Legal

Proyectado por: ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Revisado y autorizado por: ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Fecha: 15/06/2017.
Fechas de modificaciones: 01/08/2019 – 05/01/2021

**DOMICILIO PRINCIPAL
BOGOTÁ D.C.**

Carrera 26 No.74-16
B. La Aurora
TEL: (601)7432611
servicioalcliente@coopre
serviscta.com

MEDELLIN

Carrera 80 No.52B -34
Barrio Los Colores
TEL: (604) 473 33 45 -
3164348315
agenciamedellin@coopre
serviscta.com

CALI

AV 5B Norte No.23N-72
Barrio Versalles
TEL: (602) 6653180 -
3725554
agenciacali@coopreservi
scta.com

PEREIRA

Calle 24 No.15 A-50
Barrio Centenario
TEL:(606) 3486566-
3486568 -3174309587
agenciapereira@coopres
erviscta.com

MANIZALES

Calle 10c No. 28-33
Barrio castellana
TEL: (606) 8961704
agenciamanizales@coop
reserviscta.com



ANEXO No 1. **FLUJOGRAMA DEL PROCESO**

**DOMICILIO PRINCIPAL
BOGOTA D.C.**

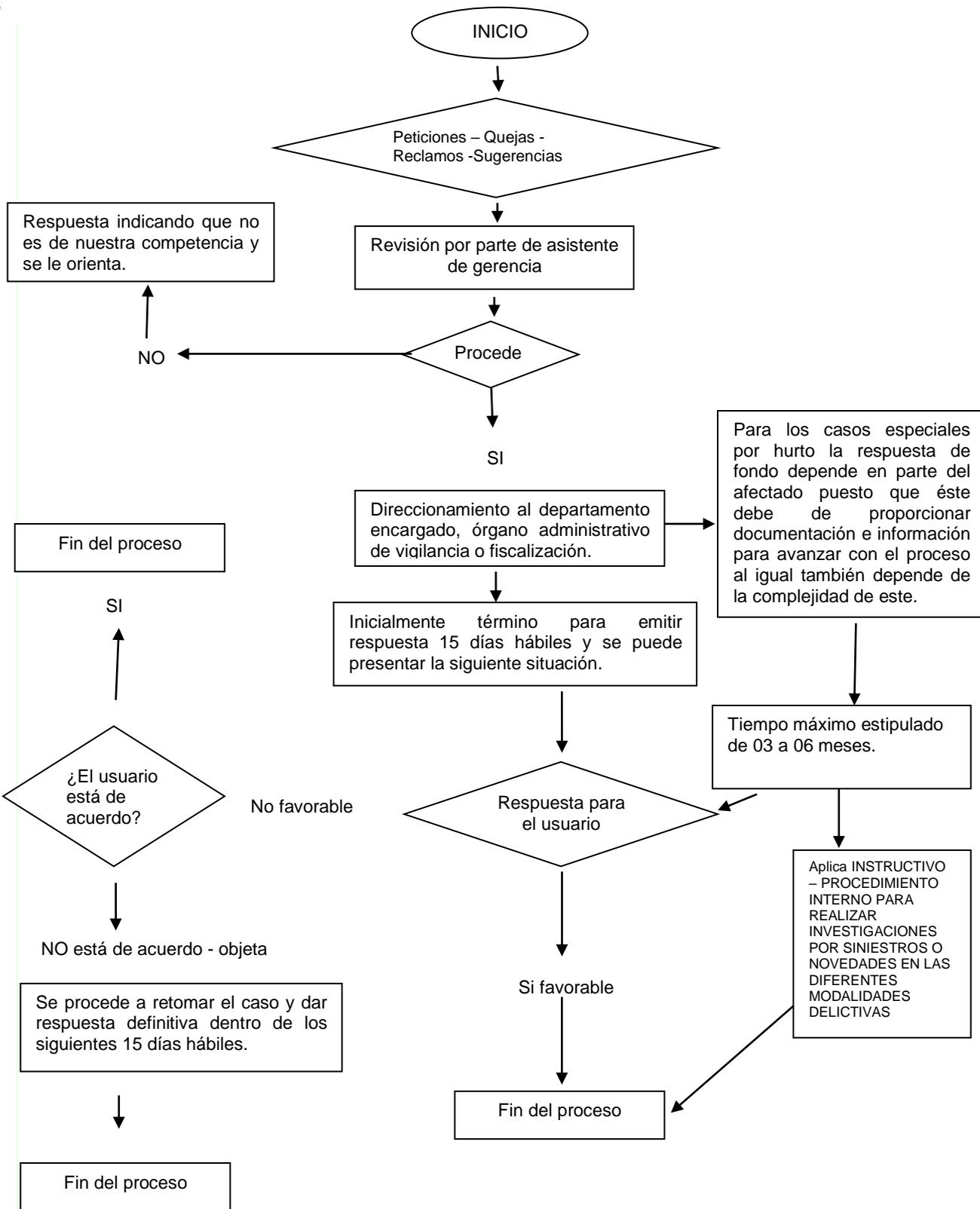
Carrera 26 No.74-16
B. La Aurora
TEL: (601)7432611
servicioalcliente@coopre
serviscta.com

MEDELLIN
Carrera 80 No.52B -34
Barrió Los Colores
TEL: (604) 473 33 45 -
3164348315
agenciamedellin@coopre
serviscta.com

CALI
AV 5B Norte No.23N-72
Barrió Versalles
TEL: (602) 6653180 -
3725554
agenciacali@coopreservi
scta.com

PEREIRA
Calle 24 No.15 A-50
Barrió Centenario
TEL:(606) 3486566-
3486568 -3174309587
agenciapereira@coopres
erviscta.com

MANIZALES
Calle 10c No. 28-33
Barrió castellana
TEL: (606) 8961704
agenciamanizales@coop
reserviscta.com



Proyectado por: ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Revisado y autorizado por: ALEXANDER BEDOYA MARÍN
Fecha:15/06/2017.
Fechas de modificaciones:01/08/2019 – 05/01/2021