

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>			<b>GD-PR-04</b>
<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Fecha: 8 de Agosto de 2016</b>	<b>Página 1 de 9</b>

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>4. RESPONSABLE Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. GENERALIDADES.....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>9</b>

Elaborado por:  Yiseth Diaz Secretaria Ejecutiva 2017	Revisado por:  Laura Hernández	Aprobado por  Natalia María García Cruz Directora 2017
	Control interno 2017	

## 1. OBJETIVO

Definir los canales, actividades y responsables de recibir, tramitar, solucionar y dar respuesta a las felicitaciones, quejas, sugerencias y reclamos, demás información generada por las partes interesadas, con el fin de mejorar el servicio a través de la medición de la percepción que se tiene de los servicios ofrecidos prestados por el IMTCRD; para la posterior toma de acciones correctivas, riesgos y de mejora

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del IMTCRD y es un documento que permite orientar a la prevención y proactividad de la gestión organizacional con enfoque en el riesgo

Inicia con la definición de canales de comunicación para la captura, registro, direccionamiento, trámite de quejas reclamos, felicitaciones o sugerencias, aplicación de encuesta; análisis y tabulación de la información, solución y respuesta a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, realización de la medición de la percepción de la satisfacción, terminando con la toma de acciones correctivas, riesgos o de mejora y seguimiento a la conformidad de respuestas enviadas al cliente respecto a la solución de quejas o reclamos interpuestas por el mismo y el análisis de los resultados de la satisfacción.

## 3. DEFINICIONES

**Partes Interesadas:** personas naturales o jurídicas, población en general, clientes, proveedores, colaboradores y el estado

**Petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Felicitación:** Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del instituto, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

**Satisfacción:** Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del **cliente**.

**Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

#### 4. RESPONSABLE Y RESPONSABILIDADES

##### Director(a):

- Revisa y asigna las PQRSF a los responsables de su respuesta
- Aprueba las respuestas
- Realiza seguimiento a PQRSF y cumplimiento de acciones
- Toma de acciones ante resultado de análisis de las PQRSF del periodo.
- Aprueba la encuesta de satisfacción
- Dispone de recursos para la gestión de las PQRSF, para la encuesta y la toma de acciones
- Realiza análisis de los resultados de las PQRSF y las encuestas
- Aprueba el portafolio de servicios

##### Secretaria ejecutiva

- Recibe, registra y distribuye las PQRSF
- Contesta todas las PQRSF con apoyo de los líderes de procesos según el asunto
- Canaliza información para toma de acciones referente a los PQRSF
- Mantiene actualizado el registro de PQRSF
- Ajusta el portafolio de servicios
- Direcciona y realiza las encuestas de satisfacción
- Realiza análisis PQRSF y toma acciones ante estas
- Remite a involucrados las sugerencias o reclamos entabladas.
- Archiva correspondencia física las PQRSF
- Realiza seguimiento a las acciones tomadas y satisfacción del cliente, para verificar su cierre eficaz.

##### Funcionarios:

- Recibe e informa a la directora de todas las PQRSF que reciban
- Proporciona la información para las respuestas y toma de acciones referente a las PQRSF
- Soluciona y apoya gestión frente a las PQRSF

##### Control Interno:

- Verificar la implementación del presente procedimiento
- Realizar seguimiento a la gestión de las PQRSF y a los resultados de la encuesta
- Verificar el levantamiento del plan de acción de las PQRSF

## 5. GENERALIDADES

Para efectos del presente documento la sigla IMTCRD significa Instituto Municipal para el Turismo, la Cultura, la Recreación y el deporte y su domicilio es el municipio de Villeta.

### 5.1 POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

Todos los funcionarios y contratistas deben cumplir el presente procedimiento

Las PQRSF deben gestionarse y contestarse dentro de los plazos de ley (normatividad vigente)

Todas las PQRSF deben ser registradas en el formato correspondiente

La metodología para la medición de la percepción de la satisfacción de los clientes es la encuesta de satisfacción

Los resultados de las encuestas y del comportamiento de las PQRSF debe ser analizado para toma de acciones y decisiones.

La encuesta de satisfacción se realizara una vez al año (noviembre) , sin embargo se podrán aplicar en los eventos que la Dirección considere pertinente.

Los mecanismos para el reporte de PQRSF por las partes interesadas son; correo electrónico, link página web, oficina del instituto, buzón de sugerencias y los funcionarios y contratistas

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En IMTCRD se contribuye a la satisfacción de las partes interesadas y la gestión de las peticiones, quejas y reclamos que se pueden presentar en algún momento durante la operación a través de los siguientes pasos:

Con el fin de contribuir a una gestión transparente y con enfoque en el cliente, se ha diseñado el presente procedimiento.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	CARGO RESPONSABLE
1	<p><b>A. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Toda parte interesada, puede en algún momento presentar un reclamo o queja y se debe atender preferiblemente y dar respuesta a dichas necesidades según la normatividad vigente (de 10</p>	Secretaria ejecutiva

	<p>a 15 días), tiempo que puede cambiar según procedimiento necesario para solucionar y dar respuesta a los interesados.</p> <p>Esta es una fuente de información para las revisiones por la dirección, en donde se deben tomar decisiones en el caso de que la medición de la satisfacción no arroje resultados positivos.</p>	
2	<p>Canales definidos para la información y retroalimentación con el cliente.</p> <p>En el IMTCRD se han definido los siguientes canales de comunicación para las partes interesadas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Oficina:</b> Las partes interesadas podrán dirigirse personalmente a la oficina del IMTCRD e instaurar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación con la Secretaria ejecutiva en horario de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 12:00 m y de 2 pm a 6 pm y sábados de 8 am a 12m, estas PQRFS deberán ser registradas en el formato para tal fin y posteriormente remitir la información al proceso o dependencia correspondiente para continuar el proceso respectivo para la solución.</li><li>2. <b>Correo Electrónico:</b> Las partes interesadas podrán comunicar sus PQRFS las 24 horas del día a través del correo <a href="mailto:imtcrdvilleta@hotmail.com">imtcrdvilleta@hotmail.com</a>, la información que ingresa por el correo electrónico deberá ser revisada por la Secretaria ejecutiva, preferiblemente a diario en horas de la mañana. La respuesta a la información debe realizarse de la siguiente manera:<ul style="list-style-type: none"><li>• Los mensajes en los que se solicita información con respecto a los servicios del IMTCRD se responden en los plazos establecidos por ley</li><li>• En el caso de los mensajes en los que se notifican felicitaciones, sugerencias o reclamos y/po quejas, la Secretaria registra en el formato definido,</li></ul></li></ol>	Secretaria ejecutiva

	<p>anexando la información (carta, email, etc.) Para ser remitida a la dirección, según la información suministrada por la parte interesada e iniciar el trámite respectivo para la solución, toma de acciones y respuestas.</p> <p>3. <b>Línea telefónica:</b> se cuenta habilitada la línea telefónica 8446027.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información suministrada por las partes interesadas, a través del teléfono debe registrarse por la secretaria ejecutiva en el formato REGISTRO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS O RECLAMOS, en el horario establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y Sábado de 8:00 am a 12:00 m. Para ser remitida a la dirección, según la información suministrada por la parte interesada e iniciar el trámite respectivo para la solución, toma de acciones y respuestas.</li> </ul> <p>4. <b>Buzón de sugerencias:</b> estará ubicado en las instalaciones de la oficina, este buzón debe ser revisado cada tercer día para verificar si hay PQR por parte de la secretaria ejecutiva, en caso de encontrar una PQRSF, se debe registrar en el formato correspondiente para el trámite de respuesta correspondiente</p> <p>5. <b>Página web:</b> existe el link para que las partes interesadas interpongan las PQRSF en la página del Instituto, esta debe ser revisada por la secretaria ejecutiva todos los días, registrarla y dar trámite para su respuesta.</p>	
<p>3</p>	<p>Recepción y trámite de la felicitación, sugerencia o reclamo y/o queja.</p> <p>1. Para la recepción de la Felicitación, sugerencia o reclamo se deberá diligenciar el REGISTRO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS O RECLAMOS, el cual lleva un consecutivo (interno en el formato) que será controlado</p>	<p>Secretaria ejecutiva y líderes de proceso</p>

	<p>por la Secretaria ejecutiva, quien es la responsable del procedimiento.</p>	
4	<p>Respuesta a las PQRSF</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez radicadas la PQRSF, la secretaria ejecutiva debe darle a conocer a la directora los asuntos para que se delegue a los procesos correspondientes con la fecha límite de plazo, esta entrega se debe hacer firmar como evidencia de recibido</li> <li>2. El responsable de la solución realizara el trámite respectivo analizando el problema para que se emita la respuesta de cualquiera de las PQRSF, esta respuesta siempre debe ser aprobada por la directora y se podrá hacer por cualquiera de los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Oficio</li> <li>• Publicación en cartelera (anónimos)</li> <li>• Personal (comunicación verbal)</li> </ul> </li> </ol> <p>Si la respuesta amerita anexos, estos deben ser archivados junto con la respuesta según las TRD</p>	
5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Después de aprobada, la secretaria ejecutiva, tendrá que describir las acciones realizadas registrándolas en el formato REGISTRO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS O RECLAMOS para su posterior seguimiento.</li> </ol>	Secretaria ejecutiva
6	<p>Análisis de las PQRSF</p> <p>Trimestralmente, se realizará una tabulación con gráficos para posterior análisis de las PQRSF del periodo teniendo como base el REGISTRO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS O RECLAMOS, observando frecuencia de los reclamos, comparativo si existe con periodos</p>	Secretaria ejecutiva

	anteriores (disminución o aumento) y de esta forma en comité de directivo, ser analizado para la toma de acciones correctivas, riesgos, o mejoras.	
7	<p><b>B. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS REQUISITOS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO.</b></p> <p>Para medir la satisfacción de cliente, se han definido métodos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Encuesta anual a clientes del Servicio y usuarios</li> <li>b. Análisis de datos de quejas y/o reclamos preferiblemente trimestral</li> </ul>	
8	<p>Encuesta</p> <p>Se debe aplicar la encuesta con una frecuencia anual para clientes o usuarios según formato ENCUESTA DE SATISFACCION, aplicando técnicas de muestreo.</p> <p>Los aspectos a incluir en la encuesta deberán estar relacionados con las características de la prestación de los servicios del IMTCRD y podrán ser revisados según las necesidades.</p>	Directora
9	<p>Proceso de aplicación de la encuesta</p> <p>La encuesta se aplicara una vez a año o en eventos definidos, es aplicada a los beneficiarios de los servicios de turismo, cultura, recreación y deporte.</p> <p>Esta encuesta podrá ser aplicada por cualquier colaborador del instituto y una vez terminada, estas deberán ser entregadas a la secretaria ejecutiva para su tabulación y análisis</p>	Todos los colaboradores
10	<p>Tabulación, análisis y toma de acciones</p> <p>Una vez se tengan las encuestas, se tabula la información clasificando cada aspecto evaluado, esto con el fin de facilitar la definición de los resultados por indicadores para posteriormente, realizar un informe para análisis de datos y de esta manera determinar la toma de acciones</p>	Secretaria ejecutiva



	<p>correspondientes frente a las hipótesis inicialmente planificadas.</p> <p>Una vez terminada la tabulación, debe entregar de forma escrita a la dirección, en un plazo máximo de ocho (8) días el Informe de encuestas de satisfacción en el que además, relacione el método utilizado.</p> <p>Dentro del informe de encuestas de satisfacción debe ir una ficha técnica con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población universo</li> <li>• Técnica estadística</li> <li>• Descripción de la logística aplicada para la realización de las encuestas</li> <li>• Tabulación con graficas</li> <li>• Análisis de datos</li> <li>• Conclusiones y acciones</li> <li>• Fortalezas (&gt;=95%) y Debilidades (&lt;70%)</li> </ul> <p>El análisis de los datos se lleva a cabo al finalizar el periodo estipulado para la medición del indicador.</p>	
--	--	--

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	AUTOR MEMORANDO/ACTA	FECHA
01	Se crea por primera vez	Secretaria ejecutiva	2017

**8. ANEXOS**

**REGISTRO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS O RECLAMOS  
ENCUESTA DE SATISFACCION**