

# PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO



PARQUE NATURAL EL GALLINERAL

SAN GIL

2021

## INTRODUCCIÓN

Determinar las directrices para garantizar una comunicación en doble vía eficiente con los usuarios es prioridad para los contratistas del Parque Natural El Gallineral por ello surge la necesidad de documentar e implementar el presente PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO, el cual toma como base los lineamientos definidos en la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil.

En ese orden de ideas, mediante el siguiente protocolo, se relaciona el paso a paso de cómo debe ser realizada la atención a los usuarios en forma presencial, telefónica, virtual y por correspondencia.

## MISIÓN

Impulsar, fomentar y promover el desarrollo de las expresiones culturales del Municipio de San Gil y áreas de influencia, así como promover y articular iniciativas generadoras de atracción turística propias del Municipio de San Gil, a través de políticas públicas generadoras de valor agregado, en coordinación con el sector social y privado.

## VISIÓN

Ser la Institución Municipal líder en prácticas de innovación para la promoción de expresiones culturales locales y atracción turística en San Gil, que posicionen al Municipio como una marca de referencia internacional en cultura y turismo, a través de herramientas tecnológicas de vanguardia, en coordinación con el sector social y privado.

## POLITICA DE CALIDAD

Está comprometida en enfocar a sus ciudadanos en el desarrollo artístico, cultural y turístico; buscando la mejora continua en sus procesos de Gestión Institucional basados en la planificación, organización, direccionamiento, implementación y ejecución de todos sus programas y metas, posicionando a San Gil como una ciudad de alto nivel con proyección nacional e internacional.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- Ejecutar la política, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.
- Contar con recurso humano competente, comprometido, honesto, responsable, con espíritu de servicio y trabajo en equipo.
- Mantener e incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Posicionar a San Gil como ciudad modelo de alto nivel en el ámbito cultural y turístico dentro del contexto nacional e internacional.

## GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

### OBJETIVO

Establecer la metodología para atender y solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncia a que haya lugar con razón y/o motivo de los servicios prestados por parte Parque Natural El Gallineral de San Gil.

### ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncia, hasta el cierre de la misma.

- *PETICIÓN*: Es el derecho que tienen las personas, sean mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas, por motivos de interés general o particular.
- *QUEJA*: Es la garantía que tienen los ciudadanos, para colocar en conocimiento del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, hechos que afecten el municipio y con respecto a los cuales, debe actuar la entidad para solucionarla.
- *RECLAMO*: Es 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.
- *SUGERENCIA*: Son los aportes que realizan los ciudadanos, en procura de la mejora en los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.
- *DENUNCIA*: Es la opción con la que cuentan los Ciudadanos, para colocar en conocimiento, presuntos actos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Entidad.

## **PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSD**

### **1. RECEPCIÓN**

La recepción de las PQRSD que presentan los usuarios se realiza mediante los siguientes medios: buzón de sugerencias, correos electrónicos o por escrito.

El contratista taquilla, se encarga de revisar quincenalmente el buzón de Sugerencias y en caso de recibir alguna PQRSD le

informa al Coordinador de Turismo con el fin de obtener una respuesta al usuario, de acuerdo a los datos suministrados.

Sí la PQRSD es recepcionada mediante correo electrónico, el Coordinador de Turismo es la persona encargada de dar respuesta al usuario a través del mismo medio.

## **2. RESPUESTA**

El Coordinador de Turismo da respuesta a las PQRSD del Parque Natural El Gallineral, de la siguiente forma:

Sí la PQRSD llegó por escrito ya sea mediante buzón o carta, se responde por el mismo medio, o al correo electrónico del usuario, en caso de ser suministrado.

Sí la PQRSD llegó por correo electrónico, se responde por el mismo medio con copia a la secretaria de dirección para que sea incluida en el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## **3. APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS**

En caso de que sean presentadas quejas reiterativas, el Coordinador de Turismo y la Dirección se encargarán de implementar estrategias que permitan la mejora continua.

#### **4. TERMINOS**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias serán respondidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación, sin perjuicio de los tiempos estipulados en disposiciones legales vigentes para trámites especiales.

#### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se debe tener presente que el trato del contratista en todo momento debe ser cordial, con lenguaje apropiado. El procedimiento a seguir para la atención presencial es el siguiente:

1. El contratista saluda y da la bienvenida al usuario de forma cordial. Bajo ningún motivo debe presentarse alguna situación de discriminación por género, raza, religión, edad, etc.
2. El contratista da toda la información correspondiente a los servicios que ofrece el parque y toda su información, así como las tarifas vigentes.
3. El contratista recibe el dinero del usuario y entrega el saldo si aplica, por concepto de compra de manilla, y posterior coloca la manilla al usuario, de acuerdo a la compra realizada.
4. El contratista permite al usuario, el ingreso a las instalaciones del parque Natural El Gallineral.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción entre el ciudadano y los funcionarios mediante la línea telefónica. El protocolo a seguir es el siguiente:

1. Atender la llamada en un tono claro y enérgico, vocalizando cada palabra, saludando y mencionando el nombre del Parque Natural El Gallineral, y de la persona que atiende la llamada.
2. Escuchar con atención la solicitud del ciudadano, si es de su conocimiento resolver la duda, en caso de que no sea de su competencia direccionar la llamada al Coordinador de Turismo.
3. Despedir al usuario de una manera cordial.

## ATENCIÓN VIRTUAL

Es la atención que se realiza a los ciudadanos mediante los diferentes canales de tecnologías de información y comunicaciones, tales como: correo electrónico y redes sociales.

- *CORREO ELECTRÓNICO*: El Coordinador de Turismo es el encargado de administrar el correo institucional, tramitando las PQRS, que se reciban por este medio, implementando el procedimiento para la gestión de las peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, descrito anteriormente.
- *OTROS MEDIOS*: Facebook, a pesar de no constituir canales formales de doble vía para la atención de ciudadanos, si se da interacción con ellos, a través de estos canales.



## **ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

Hace referencia a la correspondencia que se recibe en el Instituto de Cultura y Turismo de San Gil y el canal que se establece, en cuanto llega la correspondencia, se tramita y se envía nuevamente al usuario, en caso de ser requerido. El protocolo a seguir es el siguiente:

1. La Secretaria de Dirección es la encargada de la recepción del oficio, saluda de forma cordial a los usuarios y/o ciudadanos, se presenta, y les pregunta en qué puede ayudarlos.
2. En caso de que los ciudadanos vayan a radicar correspondencia, deben tener el original y la copia, el original queda en el ICT y la copia la conserva el ciudadano.
3. La Secretaria informa y entrega la solicitud al Coordinador de Turismo.
4. El Coordinador de Turismo se encarga de dar respuesta a la solicitud del usuario, de acuerdo a los datos suministrados.

## **EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

La evaluación del servicio, se realiza mediante encuestas de satisfacción aplicadas de manera aleatoria una muestra representativa de los usuarios, en las cuales se formulan preguntas para conocer su percepción respecto a los servicios, posteriormente se tabulan los resultados para establecer acciones de mejora.



INSTITUTO DE  
CULTURA Y  
TURISMO  
DE SAN GIL

Se aprueba el siguiente documento a los veinte (20) días del mes de Enero de 2021.



MUNICIPIO DE  
SAN GIL

Hermes Ortiz Rodríguez  
Alcalde

**LIDA ALEXANDRA FORERO BERNAL**

Directora

Instituto de Cultura y Turismo de San Gil

Proyectó: Juan Carlos Santana De Angel - Contratista

Email: [turismo@sangil.gov.co](mailto:turismo@sangil.gov.co)  
Tel: 7244617  
Calle 12 No 10-31  
[www.turismosangil.com](http://www.turismosangil.com)