


PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

*Instituto Municipal de Cultura y
Turismo de Bucaramanga*




Noviembre, 2018.

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

Contenido


INTRODUCCIÓN.....	2
MISIÓN	3
VISIÓN	3
POLÍTICA DE CALIDAD	3
OBJETIVOS DE CALIDAD	3
MAPA DE PROCESOS	4
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.....	5
ATENCIÓN PRESENCIAL	8
ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	9
ATENCIÓN VIRTUAL.....	9
ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	10
EVALUACIÓN DEL SERVICIO	11

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

INTRODUCCIÓN

Determinar las directrices para garantizar una comunicación en doble vía eficiente con los usuarios es prioridad para los funcionarios del instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga; 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 Imct.

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.

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

MISIÓN

Somos la entidad encargada de ejecutar eficaz y eficientemente las políticas culturales y turísticas de la ciudad, mediante la preservación del patrimonio cultural, artístico y literario, a través del desarrollo y difusión de nuevas expresiones, para mantener y fortalecer los valores socioculturales.

VISIÓN


Para el año 2023, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, será la entidad líder en el desarrollo de procesos culturales y turísticos del oriente colombiano.

POLÍTICA DE CALIDAD

La alta dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga 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 Bucaramanga 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 Bucaramanga como ciudad modelo de alto nivel en el ámbito cultural y turístico dentro del contexto nacional e internacional.

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

MAPA DE PROCESOS


MAPA DE PROCESOS




CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.


OBJETIVO			
<p>Establecer la metodología para atender y solucionar las peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones a que haya lugar con razón y/o motivo de los servicios prestados por parte del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.</p>			
ALCANCE			
<p>Este procedimiento inicia desde la recepción de la petición, pregunta, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, hasta el cierre de la misma, aplica para todos los procesos contemplados en el mapa de procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.</p>			
DESARROLLO			
No	Descripción de Actividad	Registro	Responsable
1	<p>Recepcionar las PQRSF</p> <p>Recepción de todas las PQRSF (peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) que presentan los usuarios; esta recepción se realiza mediante los siguientes medios: buzón de sugerencias, correos electrónicos, página web o por escrito.</p> <p>La secretaria ejecutiva se encarga de revisar semanalmente el buzón de sugerencias y en caso de recibir alguna PQRSF le informa al director con el fin de direccionarla, a la oficina competente. Esto queda registrado en el formato de relación de derechos de petición y solicitudes.</p> <p>Si la PQRSF es recepcionada mediante correo electrónico, o por la página web, la secretaria ejecutiva pregunta al director hacia que oficina direccionar la PQRSF, para su trámite, y el registro queda de igual forma en el formato de relación de derechos de petición y solicitudes.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato PQRS (DE-F-02).</p> <p>Registro de página web</p> <p>Formato de relación de derechos de petición y solicitudes (DE-F-01).</p> <p>Formato de correspondencia recibida (GAF-F-03).</p>	<p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Auxiliar Administrativa (recepción administrativa).</p>

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

	<p>En caso de que la PQRSF llegué por escrito, la Auxiliar Administrativa (Recepción administrativa), debe verificar que sea solicitada una dirección para dar respuesta, y remite la PAQRSF a la secretaria ejecutiva, esta persona pregunta al director y direcciona la PQRSF a la oficina correspondiente. La Auxiliar administrativa lleva el registro de las PQRSF recibidas, en el formato de correspondencia recibida.</p>		
2	<p>Dar respuesta a las PQRSF</p> <p>La oficina competente da respuesta a las PQRSF, de la siguiente forma:</p> <p>Si la PQRSF llegó por escrito ya sea mediante buzón o carta, se responde y se envía a secretaria ejecutiva para que ella gestione que la PQRSF, sea firmada por el Director y se dé respuesta al solicitante.</p> <p>Si la PQRSF llegó por correo electrónico la oficina competente responde por ese mismo medio e informa a secretaria ejecutiva mediante correo electrónico que ya se respondió la PQRSF. La secretaria ejecutiva lleva el registro de las PQRSF contestadas en el formato de relación de derechos de petición y solicitudes.</p> <p>Si la PQRSF llegó por la página web, la oficina pertinente genera la respuesta, la envía a Secretaria Ejecutiva y ella se encarga de subir la respuesta en la página web.</p> <p>Nota: Sí la petición es una solicitud de documentos, se dispone de un término de 10 días hábiles para dar respuesta. Si la petición es una solicitud de información, se dispone de un término de 15 días hábiles para</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Página WEB</p> <p>Carta con número de radicado.</p> <p>Formato de relación de derechos de petición y solicitudes (DE-F-01).</p>	<p>Oficina a la que le compete dar respuesta a la PQRSF</p> <p>Secretaria Ejecutiva</p> <p>Director</p>

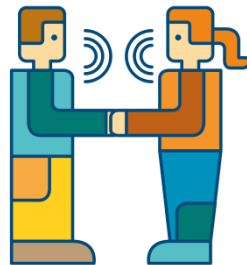
CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

	<p>dar respuesta. Si es solicitud de un concepto, se dispone de 30 días hábiles para dar respuesta al solicitante.</p> <p>Nota₂: No es obligatorio dar respuesta a las felicitaciones recibidas.</p>		
3	<p>Direccionar las PQRSF (aplica para las que fueron recibidas por escrito)</p> <p>La secretaria ejecutiva envía a la auxiliar administrativa las PQRS firmadas por el director para que estas sean entregadas al solicitante.</p> <p>Posterior el mensajero encargado de llevar a los solicitantes la respuesta de las PQRS; devuelve a la Auxiliar Administrativa las PQRS con la firma de recibido, y ella las direcciona a la secretaria ejecutiva, para que ella se encargue de distribuir las a la dependencia que generó la respuesta. La dependencia se encarga de realizar el archivo correspondiente de las PQRS.</p>	<p>Formato de correspondencia enviada (GAF-F-02).</p> <p>PQRSF con recibido</p>	<p>Auxiliar administrativa</p>
4	<p>Aplicar medidas correctivas</p> <p>En caso de que se presenten quejas reiterativas, la secretaria ejecutiva deberá informar a la subdirección técnica, para que se identifiquen medidas preventivas y correctivas que propendan por la mejora continua en la prestación del servicio.</p>	<p>Formato de acciones correctivas y de mejora (SIG-F-03)</p>	<p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Subdirección técnica</p>


CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

ATENCIÓN PRESENCIAL

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



1. El vigilante saluda al usuario de forma cordial. Bajo ningún motivo debe presentarse alguna situación de discriminación por género, raza, religión, edad, etc.
2. Posteriormente, el vigilante pregunta el área a la cual se dirige el ciudadano y lo direcciona, ya sea a la emisora, a las oficinas administrativas y/o a salas, en caso de que el ciudadano vaya a hacer uso de las salas deberá dirigirse a la recepción de usuarios de la Biblioteca Pública Gabriel Turbay.
3. Todo funcionario que reciba a un usuario deberá saludarlo de forma cordial, y preguntar qué servicio necesita.
4. En caso de que sea un servicio de biblioteca, la recepcionista registra en el sistema la información suministrada por el usuario y le entrega un ficho acorde al servicio que el usuario requiere.
5. El usuario dispone en los lockers los bolsos o pertenencias.
6. El usuario se dirige a la sala acorde al servicio que requiere; los funcionarios de la sala, saludan al usuario de forma cordial, y le solicitan el ficho que le fue entregado en la recepción de usuarios.
7. En las salas, los funcionarios realizan otro formato de registro de los usuarios.
8. El usuario ingresa y recibe el servicio solicitado.
9. Los funcionarios se despiden cordialmente de los usuarios, cuando estos hayan terminado de hacer uso de los servicios.

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción entre el ciudadano y los funcionarios mediante las líneas telefónicas; principalmente, los ciudadanos llaman a solicitar información sobre eventos o sobre disponibilidad de libros en la biblioteca, sin embargo también pueden llamar por diferentes motivos. 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 Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, 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 a la dependencia correspondiente.
3. En caso de no ser contestada la llamada en la dependencia, tomar los datos de contacto del ciudadano, para que la persona competente le devuelva la llamada, cuando le sea posible.

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, redes sociales (Instagram, Facebook, twitter).

CORREO ELECTRÓNICO: La secretaria ejecutiva es la encargada 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.

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

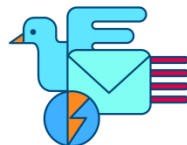



OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS: Página web, Facebook, twitter, a pesar de no constituir canales formales de doble vía para la atención de ciudadanos, si se da interacción con ellos, a través de estos canales.

ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Hace referencia a la correspondencia que se recibe en el instituto 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 funcionaria encargada de la recepción 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 Imct, y la copia la conserva el ciudadano.
3. La auxiliar administrativa relaciona fecha, hora de recepción y número de radicado de la correspondencia, posterior a ello, la escanea y la envía a la secretaria ejecutiva para que le dé el respectivo trámite, acorde al Procedimiento para gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias.



CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación del servicio, se realiza mediante encuestas de satisfacción aplicadas a 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.

CÓDIGO: GTE-O-01	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
VERSION: 01		
FA: 26/11/2018	GESTIÓN TÉCNICA	

RELACIÓN DE VERSIONES

DOCUMENTO NUEVO		
Versión	Fecha	Cambios
01	26/11/2018	Creación del documento
DOCUMENTO ANTIGUO		
Versión	Fecha	Cambios
-----	-----	-----
Para mayor información sobre este documento dirigirse a la dependencia que lo elaboró:		
Dependencia: Gestión Técnica		