1. OBJETIVO

Establecer la metodología y los criterios para la atención y gestión eficaz de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por los usuarios del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, de tal forma que se les pueda responder de manera oportuna y adecuada mejorando el servicio de ICULTUR.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos especialmente a la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que se presenten por parte de los usuarios de ICULTUR. La gestión incluye la recepción, análisis y tratamiento dado o solución.

3. RESPONSABLE

El responsable de su correcta aplicación es el Asesor Jurídico. Esta responsabilidad es compartida con cada coordinador de proceso, en la medida en que se encuentren involucrados en la solución de cada petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia recibida.

4. DEFINICIONES

4.1 QUEJA: Cualquier situación indeseable, manifestada por el usuario vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, relacionada con una inconformidad con respecto al incumplimiento de las características o requisitos del servicio, generando insatisfacción al cliente con respecto al servicio.

4.2 RECLAMO: Situación indeseable, manifestada por el cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a la inadecuada atención por parte del personal de la institución.

4.3 SUGERENCIA: Propuesta que formula el peticionario para el mejoramiento del servicio.

4.4 SOLICITUD: Situación, manifestada por el cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a una mejora o modificación dentro de la institución.

4.5 DERECHO DE PETICIÓN: Derecho fundamental que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes a las autoridades y obtener pronta y efectiva respuesta.

4.6 ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.7 NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

4.8 TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD: La acción emprendida respecto al incumplimiento de un requisito no conforme, con el propósito de convertirlo en conforme

4.9 CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

4.10 SUGERENCIA, CONSULTA, SOLICITUD, PETICIONES: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma organización. Hace referencia a las preguntas, inquietudes, propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los clientes.

.

Copia controlada. Propiedad intelectual de ICULTUR

4.11ACCION REMEDIAL O CORRECCION: Acción emprendida para hacer una corrección, reparación, reproceso o ajuste con el fin de eliminar una no conformidad o problema detectado, en otras palabras es la corrección dada al problema.

4.12SOLUCION DE UNA QUEJA O RECLAMO: Son las acciones realizadas para la corrección o solución de una Queja o reclamo. La solución puede incluir la información sobre las acciones que se realizarán a futuro para eliminar la causa del problema (correctivas), para prevenir que ocurra (preventivas) o las acciones de mejora que haya lugar.

4.13DISCIPLINADO: Sujeto activo de la acción disciplinaria. Persona contra quien va dirigida la investigación.

4.14DISCIPLINANTE: Responsable de desarrollar el procedimiento investigativo.

4.15QUEJOSO O DENUNCIANTE: Persona afectada quien presenta la queja

4.16PETICIONARIO: Persona que hace la petición.

4.17PQR: Petición, Queja o Reclamo

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

a. Todo tratamiento o solución dado a la queja debe ser verificado a satisfacción del cliente.

b. Los medios de respuesta que se deben utilizar para comunicar a los usuarios las acciones tomadas son a través de Fax, e-mail, vía telefónica, carta o personalmente.

c. Se considera que se debe implementar una acción correctiva y/o preventiva cuando la queja corresponda a una no conformidad o situación indeseable recurrente (más de tres veces).

d. Se debe implementar el uso de un buzón de sugerencias que debe ser revisado cada semana.

e. Los tiempos de respuesta las peticiones, quejas o reclamos, se establecerán de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: "Término para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copas se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Copia controlada. Propiedad intelectual de ICULTUR

5.2 PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCION ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir la PQR por cualquier medio (verbal, escrita, por internet o a través del formato en el quejas, reclamos y sugerencias), en caso de que sea verbal, o por escrito, se deben registrar los datos de identificación y descripción en el formato de quejas y sugerencias.	Recepcionista Secretaria de Dirección
2	Validar si realmente es procedente o no la PQR mediante evaluación de los elementos probatorios, en caso de no serlo se le informa justificadamente y por escrito al peticionario las razones por la cuales no fue aceptada; en caso de ser procedente se debe direccionar las PQR notificando a la persona responsable del proceso que generó la inconformidad, paralelamente requerir en declaración a quienes puedan aportar elementos para la investigación y convocarlos para que atiendan las PQR y comunicar al cliente que su PQR ya se encuentra en estudio y trámite de solución y en cuanto tiempo se le dará respuesta.	Asesora Jurídica
3	Evaluar los resultados de la investigación para identificar las posibles causas	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
4	Determinar rápidamente el tratamiento, corrección o solución a dar a la PQR (a través de un plan de acción con responsables, recursos y plazos de cumplimiento), para eliminar o atenuar su efecto sobre el usuario. La solución debe ser INMEDIATA y de acuerdo a las necesidades del cliente. Si es una sugerencia se deben aplicar las acciones para que estas puedan ser implantadas.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
5	Hacer seguimiento al tratamiento dado y dar respuesta a la PQR informando al Asesor Jurídico sobre las acciones tomadas al respecto, en un término inferior a 48 horas hábiles de notificado el cliente de su gestión, en los casos diferentes a las peticiones.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
6	Informar por escrito o verbalmente al usuario el tratamiento o corrección aplicada y verificar si quedó o no satisfecho con el tratamiento dado. En caso que el usuario no haya quedado satisfecho se debe iniciar el procedimiento nuevamente, en caso de satisfacción se cierra la queja.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
7	Determinar si amerita implementar acciones correctivas y/o preventivas (dependiendo de la gravedad y/o frecuencia repetitiva de la PQR). Si amerita la implementación de acciones correctivas y preventivas, aplicar el procedimiento para Acciones correctivas y preventivas y dejarlo registrado en el formato de quejas si se amerita o no.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
8	Elaborar informe semestral consolidado respecto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas y atendidas en el periodo, mostrando en el las estadísticas pertinentes, el cual debe ser enviado una copia al Asesor de Planeación para que lo tenga en cuenta en su revisión por la dirección.	Asesora Jurídica Asesor de Control Interno

6. DOCUMENTOS REFERECIADOS

Procedimiento Acciones Correctivas

Copia controlada. Propiedad intelectual de ICULTUR

Procedimiento Acciones Preventivas

7. CONTROL DE REGISTROS

IDENTIFICACION	CLASIFICACION	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION
Formato de Quejas, reclamos y/o sugerencias	Por orden cronológico y consecutivo	Responsable: Asesor Jurídico Lugar : Archivos de Jurídica Medio : Expediente de quejas, reclamos, solicitudes y peticiones	1 año
Informe consolidado	Por el periodo correspondiente	Responsable: Asesor Jurídico Lugar : Archivos de Jurídica Medio : Expediente de quejas, reclamos, solicitudes y peticiones	1 año
Formato control quejas, reclamos, sugerencias y peticiones	Por orden cronológico	Responsable: Asesor Jurídico Lugar : Archivos de Jurídica Medio : Expediente de quejas, reclamos, solicitudes y peticiones	1 año

8. ANEXOS

Anexo 1 Formato de atención y trámite de Quejas, Reclamos y Solicitudes

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
1		Elaboración primera versión del procedimiento	Asesor Jurídico

Copia controlada. Propiedad intelectual de ICULTUR