

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Código	P-AF-02
			Versión	2
	Nombre	Cargo	Fecha:	
Revisado por:	Jorge González	Subdirector administrativo	14/08/2015	
Aprobado por:	Beatriz Elena Araque Tobon	Directora Ejecutiva	14/08/2015	

1. PROPÓSITO

Fomentar la buena gestión de destino turístico Parque Arví y la agencia de viajes Turismo Arví a prestando un servicio eficiente para garantizar que todas las felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los visitantes, turistas y comunidad ante la administración, se desarrollen dentro de un orden específico como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la calidad de la prestación del buen servicio y funcionamiento

2. DEFINICIONES

Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestar.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios

Felicitaciones: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la comunidad, visitantes y turistas y que se encuentren relacionados con la misión del destino turístico, y la Agencia de Viajes Turismo Arví además inicia desde la recepción hasta el cierre.

4. METODOLOGÍA

4.1 Canales para presentar Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos

Telefónico:

Mediante el servicio de Contacto los visitantes, turistas y comunidad, pueden presentar las felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos y realizar consultas comunicándose a la línea 018000517429 a nivel nacional o en Medellín al 4442979 *opción 0*.

Comunicaciones escritas físicas o por medio de e-mail

Podrá remitir por escrito las felicitaciones, petición, queja o reclamo con los siguientes datos:

- Los hechos, razones y causas de la reclamación, y la explicación de los derechos que considere fueron vulnerados.
- Las soluciones concretas que quiere recibir.
- Datos personales como No. de identificación, dirección, número telefónico, fax y correo electrónico.
- Y los documentos que den soporte a su reclamación si los tiene.
- Los medios físicos pueden ser entregados en las instalaciones de la corporación Parque Arví, Vereda el Cerro, detrás de la institución educativa Santa Elena
- Por medio electrónico puede remitir la información al correo servicioalcliente@parquearvi.org,
- Las comunicaciones escritas también pueden ser diligenciadas en los buzones de sugerencia situados en los centros de interpretación.

Medios alternos

Podrá ser remitidos por el portal www.parquearvi.org, opción quejas y reclamos o en las redes sociales

NOTA:

Todas las FPQRS, deben ser direccionadas a la secretaria

Tiempo de respuesta

Según el Código Contencioso Administrativo en los Artículos 5, Peticiones Escritas y Verbales; 6, Término para Resolver; 25, Consultas, establece los tiempos para la solución de las QRSC así:

- Quince (15) días para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción FPQRS	<p>Para interponer la FPQRS el solicitante debe utilizar cualquiera de los canales habilitados para este medio mencionados en el numeral . 4.1 Canales para presentar Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>En caso que la queja sea recibida telefónica o personalmente algún funcionario de la Corporación debe diligenciar el formato FPQRS y debe ser enviado a la secretaria.</p>	<p>Todos las áreas</p> <p>Secretaria</p>	Formato FPQRS
Revisión, registro y distribución FPQRS	Quien recepcione la solicitud de FPQRS presentadas por el visitante, turista y comunidad, por medio de cualquier canal mencionado en el numera 4.1 debe diligenciar el formato de Registro de FPQRS dándole un numero de seguimiento y darle tratamiento (Enviar al área encargada)	Secretaria	Email, Buzón de sugerencia, llamadas Formato FPQRS Registro de FPQRS
Evaluar y definir plan de acción	<p>Las áreas encargadas evaluarán la petición los cuales deben generar una respuesta y un plan de acción cuando sea necesario con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora implementada • Fecha de implementación • Responsables • Beneficios <p>Estos datos deben ser enviados al Coordinador de calidad y al jefe de control interno</p>	Técnicos-jefes de proceso	Correo
Registro plan de acción cuando sea necesario	El coordinar de calidad debe registrar el plan de acción en el formato de acciones de mejora para que posteriormente el jefe de	Control interno- Calidad	Formato acciones de mejora

	control interno realice el seguimiento y control		
Enviar solución o respuesta	Una vez definida el tipo de solución o formulada la respuesta por la parte técnica se envía al comunicador citando el número Descarga en la matriz del sistema FPQRS para que este le de forma y verifique las correcciones gramáticas necesarias, estas correcciones deben ser enviadas a la secretaria para que esta de respuesta al solicitante de la FPQRS, desde el correo servicioalcliente@parquearvi.org , y además debe alimentar la respuesta y la fecha de envío en la matriz de registro de quejas	Técnico Comunicador – Secretaria	Correo Formato respuesta Correo Registro de FPQRS
Seguimiento y Control	El jefe de control interno y el coordinador de calidad deben verificar si fue eficaz la respuesta y si se planteó un plan de mejora, deben realiza el seguimiento y cumplimiento de este	Jefe de control Interno Calidad	Registro de FPQRS
Informe ejecutivo	Se debe presentar un informe ejecutivo, con gráficos semestralmente donde se pueda mostrar y evidenciar fácilmente los tipos de FPQRS más frecuentes, respuestas y soluciones dadas y satisfacción de estas	Mercadeo Calidad	Informe

5. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	MEDIO EN QUE SE RECOPILA	UBICACION DEL ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Formato FPQRS	DIGITAL	\\Spa\biblioteca\DTPEA\1. DOCUMENTOS-SGS\7.Proceso-Adminsitrativo-Financiero\Registros\QUEJAS Y RECLAMOS	5 AÑOS	ELIMINAR
Registro de	DIGITAL	\\Spa\biblioteca\DTPEA\1. DOCUMENTOS-	5 AÑOS	ELIMINAR

FPQRS		SGS\7.Proceso-Administrativo-Financiero\Registros\QUEJAS Y RECLAMOS		
--------------	--	---	--	--

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
29/05/2013	<i>1</i>	aprobación
14/08/2015	<i>2</i>	<i>Modificación incluyendo agencia de viajes</i>