PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

INDETUR 2025

INSTITUTO DE TURISMO DE SANTA MARTA

ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Instituto Distital de Turismo de Santa Marta

WWW.INDETUR.GOV.CO
CALLE 15 No 2 - 60 Ed. Bolivar Piso 8
@INDETURSMR

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN……. 3
2. OBJETIVO…… 3
3. ALCANCE……. 3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD VIGENTE……. 4
5. GENERALIDADES…… 5
6. CANALES DE ATENCIÓN…… 8
7. EN CALIDAD DE UN BUEN SERVICIO..…….. 8
8. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES…….. 10
9. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN…… 10

1. INTRODUCCIÓN

La opinión de los ciudadanos es el principal insumo para la mejora continua de la gestión del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, por ello la importancia de la participación activa de la comunidad frente al desarrollo de la gestión y la ejecución de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. La percepción de los usuarios internos y externos, es la herramienta para la proyección de metodologías y estrategias de atención al ciudadano soportadas en diferentes medios tecnológicos y electrónicos.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

- Ofrecer a los ciudadanos una respuesta oportuna y mantener un vínculo directo con la comunidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la misión, visión, código de integridad, principios, valores y todos aquellos parámetros estratégicos del Instituto.

Objetivos específicos

- Crear mecanismos que permitan la integración del Instituto con la comunidad, buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del ciudadano.

- Proyectar y ejecutar acciones que permitan dar un tratamiento oportuno a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos.

- Establecer la orientación para brindar los canales de información que permitan la interacción de la información de manera puntual, eficaz y veraz de la correspondencia enviada y recibida en el Instituto.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción de los PQRSD, contempla las actividades para la admisión y envió de la correspondencia, finaliza con la entrega y/o envío y el archivo de los documentos.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD VIGENTE

- ✓ Constitución Política de Colombia 1991, Art 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- ✓ Decreto 312 de 29 de diciembre del 2016 por el cual se crea el instituto distrital de turismo de Santa Marta, se crea el Instituto distrital de Turismo de santa marta y se dictan otras disposiciones".

- ✓ Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- ✓ Decreto Ley 2591 de 1991, Art 1: Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este Decreto. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela.

5. GENERALIDADES.

5.1. GLOSARIO:

- **PQRSD**: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **Petición:** solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.
- **Queja**: manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.
- **Reclamo**: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de un funcionario público.
- **Sugerencia**: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.
- **Denuncia**: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Felicitaciones**: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.
- **Consulta**: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.
- **Solicitud de información**: El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.
- **Solicitud de copias**: Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.
- **Atención al público**: Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

5.2. PROCEDIMIENTOS

- POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La política de servicios al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servicio a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicios al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

5.2.1. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL.

Para atender de manera personal se debe tener en cuenta:

- ✓ La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano.
- ✓ Respecto al servidor público y a la Entidad, la identificación del servidor debe estar visible.
- ✓ Los gestos: El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas. El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- ✓ El lenguaje será sencillo, descriptivo y adaptado.
- ✓ Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
- ✓ El aspecto físico: El personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
- ✓ La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

- ✓ Los niveles de servicio: Es importante establecer niveles de servicio óptimos que permitan a los usuarios realizar sus solicitudes de manera ágil y eficaz.

5.2.2. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.

- ✓ Los usuarios necesitan información oportuna, verídica y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben utilizar la tipografía adecuada según el Manual de Identidad de marca IMCTC, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual, conocer los procedimientos, formatos, protocolos, manuales o lineamientos de atención definidos por la entidad para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.

- ✓ Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.

- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

- ✓ En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes. Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.

5.2.3. ATENCIÓN AL CIUDADANO - HORARIO DE ATENCIÓN.

- ✓ ATENCIÓN PRESENCIAL

En la sede del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, se atenderá al público en el siguiente horario:

Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.

Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Dirección: Calle 15 # 2-60, Edificio Bolívar, Piso 8

- ✓ PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Puede consultarse la información organizacional del Instituto Distrital De Turismo de Santa Marta:

En su página web: https://indetur.gov.co/

Correo electrónico: atencionalciudadano@indetur.gov.co

6. CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ **Presencial**: El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta brinda asesoría y orientación personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas al Instituto. Se presta atención prioritaria a los PQRS.

- ✓ **Escrito:** Los interesados podrán radicar sus derechos de petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por escrito en el Instituto el cual se responderá dentro de los términos establecidos por la ley.

- ✓ **Página web:** A través del siguiente enlace: Atención al ciudadano “PQRS" - Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta (indetur.gov.co) el usuario podrá diligenciar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

7. EN CÁLIDAS DE UN BUEN SERVICIO.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso**: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable**: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable**: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático**: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente**: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.

- **Oportuno**: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo**: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé…", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí…" son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El funcionario debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

7.1. ACTITUD

El funcionario público que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, debe siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.
Por otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

• Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
• Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
• Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
• Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
• Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

7.2. LENGUAJE

• El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
• Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
• Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
• Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
• Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".

• Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

8. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

• Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
• Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
• Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

9. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

INFORMACIÓN DEL PROCESO					
Nombre del Proceso:		Protocolo de Servicio al Ciudadano			
Número	**Descripción del cambio**	**Fecha de aprobación**	**Elaborado por**	**Revisado por**	**Aprobado por**
01	Primera elaboración del documento para implementación.	Mayo 12 de 2025	Cecilia Barros - Auxiliar Administrativo	Carlos Andrés Páez - Subdirector Corporativo	José Domingo Dávila - Director General