



**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**ÍNDICE**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
6. REGISTROS APLICABLES

<b>REVISÓ</b>  LÍDER DE PROCESO	<b>APROBÓ</b>  GERENTE O SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
---------------------------------------	--

## **1. OBJETIVO**

Definir los canales de comunicación, actividades y responsables de recibir, tramitar, solucionar y dar respuesta eficaz a través del sistema APLICA una vez se registre de forma consecutiva las quejas, sugerencias o felicitaciones y demás información generada por el cliente de los servicios prestados por la Catedral de Sal de Zipaquirá S.A SEM; con el fin de analizar la información y datos; buscando mejorar el servicio con la toma de decisiones y acciones; incluyendo también información resultante de la medición de la percepción que se tiene de la Catedral de Sal de Zipaquirá S.A SEM, respecto al servicio prestado por parte de los turistas y/o visitantes y clientes. Como actividad adicional se deberá recopilar las intenciones generadas por la población en general para realizar un documento en Word que a su vez se pasará un día antes a la celebración dominical eucarística a quien corresponda.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento inicia con el establecimiento de canales de comunicación; esto para la captura, direccionamiento y trámite de quejas o sugerencias o felicitaciones recibidas de clientes; como también, el definir la metodología para medir la percepción que tienen los Turistas y/o visitantes y clientes de los servicios ofrecidos por Catedral de Sal de Zipaquirá S.A SEM; aplicación de encuestas; análisis y tabulación de la información. Finalizando con la solución y respuesta a quejas y sugerencias, la toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora ante resultados de encuesta y seguimiento a la conformidad de respuestas enviadas al cliente o usuario sobre quejas, y sugerencias.

## **3. RESPONSABLES**

### **Comité Gerencial:**

- Revisión de los informes trimestrales de servicio al cliente.
- Revisión y análisis de las PQR y encuestas de satisfacción.

### **Gerente**

- Aprueba toma de decisiones y/o cambios que se puedan generar para el mejoramiento de los servicios.
- Toma de acciones y/o decisiones ante resultado de análisis de datos e información de quejas y sugerencias del periodo. Y también ante resultado de la medición de la percepción del cliente o usuario, junto con el comité de Calidad.

**Subgerente comercial, Subgerente administrativo, Líder de Planeación y Calidad, director operativo, Líder de recursos humanos y otros líderes:**

- Los líderes de cada proceso serán los encargados de dar respuesta a las diferentes PQRSD subidas en el software APLICA, recibidas y direccionadas por el líder de servicio al cliente en los tiempos oportunos mediante contestación escrita y enviada al correo electrónico del usuario y/o visitante o también al correo de [servicioalcliente@catedraldesal.gov.co](mailto:servicioalcliente@catedraldesal.gov.co) para que a su vez se de contestación como conector entre la organización y el turista y/o visitante.

**Subgerencia Comercial:**

- Revisar y aprobar los informes presentados por el Líder de Servicio al Cliente.
- Proponer las acciones a que haya lugar para el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.
- Hacer seguimiento a las acciones adelantadas por el Líder de Servicio al Cliente.
- Realizar análisis del informe de las PQRSD y Encuestas de Satisfacción para la toma de acciones inmediatas.

**Líder Planeación y Calidad:**

- Hacer seguimiento y acompañamiento a las acciones adelantadas por el Líder de Servicio al Cliente.
- Consolidar la información presentada por el Líder de Servicio al Cliente, para el informe a la Alta Dirección.
- Seguimiento a los indicadores de gestión.

**Director del Parque:**

- Ejecutar las acciones a que haya lugar para el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

**Coordinador de Servicios:**

- Determinar el personal a su disposición para la toma de encuestas de satisfacción.
- Mantener formatos de PQRSD en los buzones de sugerencia.

### **Informadores**

- Realización de encuestas de satisfacción del cliente de forma escrita o digital.
- Cumplir con las cantidades de encuestas y tiempos estipulados para la toma de estas.

### **Líder de Gestión Humana**

- Proponer y ejecutar las acciones a que haya lugar para el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente. (Capacitaciones, eventos y campañas de motivación etc.)

### **Líder de Servicio al Cliente:**

- Revisa y direcciona lo descrito por el cliente ya sea Queja, Sugerencia o Felicitación a cada líder de proceso y/o involucrados para su trámite, solución o manejo a través del software APLICA o vía email.
- Realiza seguimiento a quejas y sugerencias y cumplimiento de acciones que tomo Catedral de Sal S.A SEM ante comunicación, siempre dejando en el software APLICA evidencia como archivo adjunto a la trazabilidad, correo y/o whatsapp.
- Realiza análisis de quejas, sugerencias y toma acciones ante estas, junto con los líderes, dueños de proceso según retroalimentación del cliente o usuario, en periodo preferiblemente **mensual.**
- Canaliza información de quejas o sugerencias o felicitaciones. Ante quejas, recibe lo comunicado y direcciona las acciones o actividades a ejecutar al directamente involucrado, para respuesta y toma de acciones sobre el análisis de datos junto con el comité de Calidad
- Emite respuesta enviada por los líderes de proceso al Turista y/o visitante, vía e-mail y/o telefónica, con el suceso y las acciones realizadas por Catedral de Sal S.A SEM.
- Realiza seguimiento al tratamiento de las quejas recibidas del Turista y/o visitantes preferiblemente cada quince días después de haberse enviado o dado la respuesta, para concluir cierre o no eficaz de la retroalimentación recibida.

- Realiza informes de análisis PQRSD y encuestas de satisfacción con su debida tabulación cada 3 meses.
- Mantener formatos de PQRSD en los buzones de sugerencia.
- 

#### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS

**Acción de mejora:** Acciones, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad adelantando el aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Causa Raíz:** Se considera como la causa principal que dio origen a una No conformidad y que al corregirla es posible que no vuelva a aparecer.

**Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio (puede ser interno, externo, Operadores turísticos, agencias, etc.)

**Denuncia:** Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

**Efectividad:** Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

**Eficacia:** Fuimos **eficaces** por cuanto alcanzamos la meta, logramos lo **que** nos propusimos, independientemente de si hemos sido eficientes o no

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Encuesta:** conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos de lo percibido por cliente o usuario.

**Felicitaciones:** Se entiende como la manifestación escrita, verbal o en medio electrónica de gratitud por un servicio o producto satisfactorio.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Intención:** propósito o finalidad con que se procede para alcanzar una meta.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, es aquel proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de **mejora**.

**No conformidad:** Cuando el grado de implantación de un requisito establecido en el Sistema de Gestión de Calidad es insatisfactorio, es decir, el incumplimiento de un requisito establecido.

**Petición:** Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

**Petición de información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

**Petición de documentos:** Cuando se solicitan copias de documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado.

**Petición de consulta:** Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.

**Población:** también llamada universo es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones.

**Promesa de Valor:** Es el conjunto de servicios y sus elementos diferenciadores, que ofrece el Parque de la Sal – Catedral de Sal, en beneficio de los clientes en general.

**Queja:** Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de un usuario o cliente, como por ejemplo lo relacionado con el tiempo, accesibilidad, la atención del funcionario, entre otras. El término queja también puede significar reclamación/reclamo.

**Margen de error:** Un porcentaje que te dice en qué medida puedes esperar que los resultados de tu encuesta reflejen la opinión de la población general. Entre más pequeño sea el margen de error, más cerca estarás de tener la respuesta correcta con un determinado nivel de confianza.



**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**Muestra:** Conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

**Muestreo:** técnica para la selección de una muestra a partir de una población

**Nivel de confianza del muestreo:** Un porcentaje que revela cuánta confianza puedes tener en que tu población seleccione una respuesta dentro de un rango determinado. Por ejemplo, un nivel de confianza del 95 % significa que puedes tener una seguridad del 95 % de que los resultados oscilarán entre los números x e y.

**Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sugerencia:** Forma que el cliente usa para generar una opinión sobre el mejoramiento de la organización en pro de mejorar el servicio.

**Tamaño de la población:** La cantidad total de personas en el grupo que deseas estudiar.

**Turista:** Persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo.

**Visitante:** Es aquella persona que pasa por alguna ciudad que no es su lugar de residencia.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### RECOLECCIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDD)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO /MEDIO
----	-----------	-------------	-------------	------------------

1	Días de recolección	Se hará Dos veces a la semana, el primer día hábil de cada semana y los días jueves se recogerán las PQRSD físicas que los visitantes y/o turistas hayan depositado en los diferentes buzones de sugerencias como también se revisara por el sistema APLICA las que llegan de manera digital por el dispositivo de molinete, códigos qr ubicados en los buzones y la página web.	Líder de servicio al cliente	Acta de recolección de PQRSD. RG -04-08 y Digital.
2	Recolección de PQRSD	Se hace diligenciando el acta de recolección de PQRSD RG-04-08 donde se registran el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias o felicitaciones que hayan depositado mediante Formato RG-04-12 en los 6 buzones ubicados en diferentes puntos del Parque de la Sal. Todos los campos deben estar diligenciados en su totalidad y se debe hacer en acompañamiento del área de Control interno u apoyo.	Líder de servicio al cliente	Acta de recolección de PQRSD RG -04-08
3	Subir las PQRSD al software APLICA	Una vez se recogen las PQRSD físicas en los formatos de registro RG-04-12 de los buzones o que de manera digital están en el sistema APLICA se deberán subir al software como evidencia a la gestión realizada para su debido seguimiento.	Líder de servicio al cliente	Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12. Sistema APLICA
4	Direccionamientos de PQRSD a los líderes de proceso	A través del sistema APLICA o e-mail corporativo se notificará a cada líder de proceso las PQRSD que corresponda para entrega de su debida respuesta o acción a tomar en los tiempos y fechas estipulados, estas se subirán al sistema como evidencia al seguimiento.	Líder de servicio al cliente	Formato de sugerencias, quejas y felicitación. PQRSD. RG-04-12 Sistema APLICA
5	Respuesta de PQRSD a los visitantes y/o turistas	Una vez se recibe por parte de los diferentes líderes de proceso la respuesta a las PQRSD con la respectiva explicación de manejo para la mejora continua esta deberá ser evidenciada y subida en archivo adjunto en el APLICA, dejando constancia de la comunicación con el visitante, turistas, clientes y otros	Líder de servicio al cliente	Respuesta de PQRSD (Digital)
6	Envío de respuesta de PQRSD a los visitantes y/o turistas	Mediante correo electrónico y/o llamada telefónica y/o WhatsApp de la línea corporativa de SAC 3157607376 se entrega la respectiva respuesta a los visitantes y/o turistas que interpusieron PQRSD, en los		Respuesta de PQRSD





**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

		tiempos establecidos, dejando evidencia a través de archivo adjunto en el APLICA.	Líderes de proceso – Líder de Servicio al Cliente	
7	Seguimiento y cierre de PQRSD	Mediante llamada telefónica y/o correo electrónico y/o WhatsApp se contacta los diferentes visitantes y/o turistas que interpusieron PQRSD para hacer el respectivo seguimiento y cierre a las respuestas entregadas, esto con el fin de dar solución a sus comentarios y dar a conocer los métodos utilizados para el mejoramiento continuo.	Líder de servicio al cliente, líderes de proceso	Correo electrónico / llamada telefónica / Mensaje WhatsApp

**5.1 TIEMPOS DE RESPUESTA Y DIRECCIONAMIENTO DE PQRS**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO /MEDIO
1	Tiempo de recepción de PQRS a líder de Servicio al Cliente	El tiempo de recepción de los buzones de PQRS a el líder de servicio al cliente no superara 3 días hábiles	Líder de servicio al cliente	Acta de recolección de PQRSD. RG -04-08 y Digital.
2	Tiempo de envío de PQRS de líder de Servicio al Cliente a Líderes de proceso	El tiempo de envío de PQRS desde el momento que estén en su poder del líder de Servicio al cliente a Líderes de proceso no superara los 2 días hábiles	Líder de servicio al cliente	Software APLICA
3	Tiempo de respuesta de PQRS de Líderes de proceso a Líder de Servicio al cliente	El tiempo de respuesta de PQRS de líderes de proceso al líder de servicio al cliente es de 8 días hábiles	Líder de servicio al cliente	Software APLICA

**NOTA:** Después de asignada la PQRS al líder correspondiente, el líder contara con **08 días hábiles** a partir de asignada la PQRS para su contestación, si la PQRS no es contestada dentro de los tiempos estipulados puede acarrear problemas a la empresa como lo es el silencio administrativo positivo, en caso de no ser contestada la PQRS en el tiempo establecido se hará un llamado de atención por parte de la Subgerencia Administrativa al líder en cuestión.



**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**NOTA:** Se deben de realizar encuestas de satisfacción al cliente de manera mensual para no afectar el indicador de medición trimestral, y tener unas cifras más reales de la medición.

**CANALES DEFINIDOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN Y DAR  
RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE O USUARIO RESPECTO A QUEJAS, O  
SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES RECIBIDAS.**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recepción y registro de PQRSD	La recepción se hace a través de los (6) buzones de sugerencia, o a través de los códigos qr ubicados en los mismos, 1 dispositivo touch en el molinete, lo que se registra por la web o redes sociales (Facebook, twitter e Instagram) y de manera verbal para luego ser registrados en el sistema APLICACION como son las quejas, sugerencias y/o felicitaciones de los clientes, turistas y otros	Líder de servicio al cliente	Módulo de PQRSD del sistema APLICACION.
2	Registro	Una vez registrada la PQRSD en el APLICACION <b>MODULO PQR</b> se remite o asigna al responsable o líderes de proceso correspondiente para que acorde a la información recibida, tome acción y establezca una solución según el caso. De acuerdo con los tiempos establecidos.	Líder de servicio al cliente	Acta de recolección de PQRSD RG-04-08
3	Archivo	Los archivos deben conservarse mínimo y preferiblemente un año después de haber cerrado la queja, sugerencia o felicitación.	La subgerencia Comercial a través del Líder de servicio al cliente	Acta de recolección de PQRSD RG-04-08

**CANALES / MEDIOS COMUNICACIÓN DEFINIDOS:**

Por tal razón se han definido los siguientes canales de comunicación:

No	CANAL	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	MEDIO
1	Teléfono Fijo	En un horario comprendido entre las 8:00 a.m. Y la 12:30 p.m. Y entre las 2:00 p.m. A las 5:30 p.m. De lunes a viernes.	Líder de servicio al cliente	<b>Número Fijo:</b> 851 9502 Ext. 1002
2	Celular	En un horario comprendido entre las 8:00 a.m. Y la 12:30 p.m. Y entre las 2:00 p.m. A las 5:30 p.m. De lunes a domingo.	Líder de servicio al cliente	<b>Numero de celular:</b> 3157607376



**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

3	Correo electrónico	De lunes a viernes desde las 8:00 a.m. Y la 12:30 p.m. Y entre las 2:00 p.m. A las 5:30 p.m.	Líder de servicio al cliente	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:servicioalcliente@catedraldesal.gov.co">servicioalcliente@catedraldesal.gov.co</a>
4	Buzones de Sugerencias	Los buzones de sugerencia estarán en 6 puntos estratégicos de Catedral de Sal como lo son: <b>Externos</b> (1) Oficinas administrativas Recepción, (1) taquilla principal, <b>Internos</b> (1) centro de convenciones, (1) Espejo de agua, (1) Sala VR y (1) Cuarto mantenimiento.  El coordinador de servicios y el líder de servicio al cliente del Parque de la Sal deberán garantizar que, en los diferentes buzones de Catedral de Sal, se encuentren permanentemente los formatos físicos.	Líder de servicio al cliente	Formato de sugerencias, quejas y felicitación. PQRSD. RG-04-12
5	Dispositivo Touch Molinete	PC ubicado en el área de ingreso a la mina "Molinete", 24/7	Líder de servicio al Cliente – Operativo de Molinete	PC (Monitor HP, Teclado Logitech)
6	Página web	Los clientes podrán comunicar sus quejas, sugerencias y felicitaciones las 24 horas del día a través de la página web	Líder de servicio al cliente	<a href="http://www.catedraldesal.gov.co">http://www.catedraldesal.gov.co</a> –
7	Codigos qr	Códigos ubicados en los buzones de sugerencia distribuidos en todo el parque de la sal	Líder de servicio al cliente	Código qr

**Nota:** La recolección de los formatos PQRSD se realizará el primer día hábil de la semana y los días jueves de cada semana.

El direccionamiento de cada una de las PQRSD a los encargados deberá ser de acuerdo con los siguientes aspectos:

No	PQRSD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	La atención o mal servicio de un empleado de la Catedral de Sal S.A SEM	Se solicitará retroalimentación o según la gravedad del mismo, descargo al personal involucrado por escrito, y deberá construir una respuesta para ampliar la información y hacer entender que estamos en el proceso de respuesta para tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que sean del caso.	Líder SAC – Líder de gestión humana.	Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12

2	Carácter operativo	Deberá ser remitida al director operativo, coordinación de taquillas y a la coordinación de servicios y encargados del parque..	Coordinador de Servicios	Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12
3	Actividades complementarias	Deberá ser remitida al supervisor de cada uno de los contratos o coordinador de servicios	Supervisor de Contrato / Coordinador de servicios	Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12
4	Petición escrita o verbal (documentos y/o información)	<p>Toda petición que llegue a la organización bien sea por correo, radicada en gerencia, buzones o verbalmente, deberá ser canalizada por la secretaria de gerencia, que a su vez avisara al área de SAC y al área de jurídica.</p> <p>* El área jurídica deberá dar respuesta en los términos establecidos por ley (Máximo 10 días hábiles)</p> <p>* El área de servicio al cliente subirá al aplica las peticiones a que haya lugar y notificará a través de email a la parte jurídica el tiempo para vencer los tiempos de contestación.</p>	Secretaria Gerencia - Asesor Jurídico – Servicio al Cliente	Petición escrita o verbal (documentos y/o información)
5	Sugerencia	Se encargarán de evaluar la factibilidad de implementación dentro de la organización, teniendo en cuenta sus procesos y que propenda a la mejora continua. Se deben comunicar los resultados de la encuesta quejas, sugerencias y felicitaciones a través de carteleras o en reuniones donde se socializará los resultados a personal interno.	Comité Gerencial	<p>Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12”</p> <p>Encuesta de satisfacción RG-04-11</p>
6	Felicitaciones	Las contestará el líder de Servicio al Cliente, manifestándole un agradecimiento al usuario o cliente y divulgándolo al personal por medio digital o en el medio que se considere pertinente (email, whatsapp, etc), se deberá dejar también constancia en el software APLICA.	Líder de Servicio al Cliente - Líderes de proceso	Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12
	Peticiones Quejas	El funcionario responsable dará respuesta por escrito vía e-mail y/o a la dirección física relacionada en el formato PQR al turista o		



**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

7	Reclamos Sugerencias Felicitaciones	visitante que presentó la PQR, informando las medidas tomadas por la entidad y los resultados obtenidos en caso de que se hagan. Esta respuesta se dejara en el aplica Las PQRSD se deben responder dentro de un término no superior a 15 días, según decreto del contencioso administrativo 1437 de 2011.	Líderes de proceso	Resolución 054 de 2017
---	---	--	--------------------	------------------------

**Nota:** Los plazos para contestación de las PQRSD interpuestas por los clientes/visitantes según decreto del contencioso administrativo 1437 de 2011 y ley 1755 de 2015 serán adoptadas conforme la ley lo expresa allí.

En caso de no tener los datos de la persona que diligencio la PQRSD, se tomara como anónimo el caso y la respuesta se subirá al aplica y se dejara como prueba y resultado de los indicadores.

- Con base en la información contenida en los **“Formato de registro de sugerencias, quejas y felicitaciones. RG-04-12”**, y las que se interponen digital el líder de servicio al cliente presentara a el Gerente o **Subgerente** Comercial informe de PQRSD donde ellos deberán realizar un análisis de datos horizontal y vertical trimestralmente de la siguiente manera:

**CAUSALES DE QUEJA**

QUEJAS PRESENTADAS – CAUSAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL, PRESENTADAS
CAUSA DE QUEJA 1				SUMA DE QUEJAS CAUSA 1
CAUSA DE QUEJA 2				SUMA DE QUEJAS CAUSA 2
CAUSA DE QUEJA 3				SUMA DE QUEJAS CAUSA 3
CAUSA DE QUEJA 4				SUMA DE QUEJAS CAUSA 4
CAUSA DE QUEJA 5				SUMA DE QUEJAS CAUSA 5
CAUSA DE QUEJA n+1				SUMA DE QUEJAS CAUSA n+1

TOTAL PRESENTADAS	SUMA DE QUEJAS MES 1	SUMA DE QUEJAS MES 2	SUMA DE QUEJAS MES 3
-------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**Nota:** Con la información de análisis de datos se tomarán acciones y/o decisiones para la mejora continua.

**Cierre de la Queja, reclamo, sugerencia o felicitación.**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Actividades de seguimiento para cierre eficaz de la queja	Deberá preferiblemente tomar la información de quejas interpuestas 15 días hábiles anteriores y de los cuales ya se hayan solucionado y respondido; para que con esta información se llame aleatoriamente a los clientes o usuarios y se les cuestione sobre el problema presentado y las acciones o actividades que tomo la empresa para solucionarlo, con el fin de obtener información si quedo satisfecho o no. Para esta actividad, se deberá apoyar en el "Modulo de PQRSD de la herramienta Aplica" para registrar la conclusión sobre la eficacia de las mismas si se cierra o se reprograma.	Líder de servicio al cliente	"Módulo de PQRSD de la herramienta Aplica"
2	Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la acción tomada	La queja permanece abierta y se le informa sobre las alternativas disponibles y con la que se podría llegar a un acuerdo. Si este no queda conforme, pero la Catedral de Sal S.A SEM ha cumplido con todo lo legalmente establecido o por política de la empresa, se dejará escrito en el seguimiento las razones por las cuales el cliente o usuario no está satisfecho con la respuesta y con las diferentes acciones tomadas por la empresa para dar contestación a sus peticiones dando por cierre.	Líder de servicio al cliente	"Módulo de PQRSD de la herramienta Aplica"
3	Resultados	Análisis horizontal y vertical, de los datos recopilados de quejas, sugerencias y felicitaciones trimestralmente para realizar una presentación de los resultados obtenidos, preferiblemente con gráficos, para ser divulgado en	Líder de servicio al cliente	Informe Trimestral de PQRSD



**PROCEDIMIENTO DE  
RETROALIMENTACIÓN Y MEDICIÓN  
DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PC-04-02  
Versión: 11  
Fecha de Emisión:  
09/08/2024

**DOCUMENTO CONTROLADO**

		comité gerencial y que se tomen decisiones o acciones.		
4	Verificación y Análisis	Los resultados obtenidos del análisis horizontal y vertical con los datos recopilados de quejas, sugerencias y felicitaciones plasmados en el informe trimestral de PQRSD deberán ser divulgados en comité y que se tomen decisiones, acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Gerente Comité Gerencial	<b>Informe Trimestral de PQRSD</b>
5	Indicador Respuesta a PQRSD	Realizar el Indicador de Respuesta a PQRSD, a través de la fórmula: (Número de quejas y reclamos que se respondieron dentro del tiempo estipulado en el periodo / #Total de PQR recibidos en el periodo) *100 El resultado de este indicador será evaluado por el Comité gerencial y se dejará evidencia.	Líder de Servicio al Cliente	<b>Indicador PQRSD RG-02-16</b>

**Nota:** La documentación obtenida, en el transcurso de la realización del análisis, será archivada en un folder AZ, llamado PQRSD (Ene-Feb-Mar)...etc, según el caso.

- **REALIZACIÓN DE ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RG-04-22 (TOUR OPERADORES-AGENCIAS Y OTROS) A LOS QUE SE LES PRESTAN SERVICIOS**

El registro “*Encuesta de satisfacción del cliente RG-04-22*” se implementará durante campañas de encuestamiento digital coordinadas por el líder de servicio al cliente con el apoyo de las coordinaciones comerciales y ejecutivos de comerciales mediante link digital. Se deberá realizar una vez por trimestre, se deberá a aplicar mediante el siguiente método:



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1														
2		<b>CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA</b>												
3														
4		Parametro	Insertar Valor		Tamaño de muestra									
5		N	xxxx		"n" =									
6		Z	1.960		#¡VALOR!									
7		P	50.00%											
8		Q	50.00%											
9		e	3.00%											
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado  
**N** = Tamaño de la Población o Universo  
**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)  
**e** = Erro de estimación máximo aceptado  
**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)  
**q** = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

## IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

### Tipos de cliente:

- Instituciones educativas (colegios y universidades públicas y privados)
- Agencia de viajes
- Iglesias
- Corporativo
- Persona natural
- Cooperativas
- Fondo de empleados
- Asociaciones
- Peregrinación
- Parroquias
- Operador turístico
- Fundación
- Caja de compensación
- Restaurante
- \* Hotel
- \* Adulto Mayor
- \* Agencia de viajes Receptiva
- \* Embajadas
- \* Inst. Educativas extranjeras
- \* Agencia MICE
- \* Agencia extranjera
- \* Agencia turismo extranjero
- \* Agencia operadora
- \* Agencia mayorista
- \* Peregrinación extranjera
- \* Reserva extranjera



No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Frecuencia de realización	La encuesta se realizará después de cada post venta cuando el cliente ya haya tomado el servicio completo	Líder de servicio al cliente	<b>“Encuesta de satisfacción de clientes RG-04-22”</b>
2	Identificación del cliente	La encuesta se enviará a todos los cliente en general que compren desde 1 pasaporte en adelante.	Coordinaciones Comerciales Ejecutivos de ventas	<b>Lista de clientes sistema APLICA</b>
3	Método de realización de la encuesta.	Todos los ejecutivos enviaran el link digital para que los clientes diligencien la encuesta después de realizar su visita.	Líder de servicio al cliente Ejecutivos de ventas	<b>“Encuesta de satisfacción de clientes RG-04-22”</b> <b>Encuesta de percepción de eventos</b>
4	Método de muestreo a usar	El método de muestreo a utilizar será utilizando el método probabilístico simple donde el tamaño de la muestra se determina según la población finita.	Líder de servicio al cliente	<b>“Encuesta de satisfacción de clientes RG-04-22”</b> <b>Encuesta de percepción de eventos</b>
5	Resultados	Se debe hacer informe de resultados preferiblemente con gráficos brindando resultados de primera mano para toma de decisiones.	Subgerente Comercial (Coordinaciones) - Gerencia	<b>Informe Encuesta de Satisfacción a Cliente y percepción de eventos</b>

6	Indicador nivel de satisfacción a clientes	Realizar el Indicador de SATISFACCIÓN CLIENTES Y PERCEPCIÓN DE EVENTOS, a través de la fórmula: (Número de clientes que calificaron cada pregunta indagada con resultado mayor o igual a 3 / #Total de clientes encuestados) *100 El resultado de este indicador será evaluado por el Comité de Gerencial.	Líder de Servicio al Cliente	<b>Indicador RG-02-16</b>
---	--	---	------------------------------	-------------------------------

- **REALIZACIÓN DE ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN AL TURISTA Y/O VISITANTE RG-04-11**

El registro “**Encuesta de satisfacción al Turista y/o visitante RG-04-11**” se implementará durante campañas de encuestamiento Digital y físico coordinadas por el líder de servicio al cliente con el apoyo de la dirección del parque. Para lo anterior deberá realizarse la debida capacitación a los informadores (encuestadores) quienes deberán saber actuar de acuerdo con los parámetros establecidos en procura del éxito del ejercicio en su aplicación. Se hará con una frecuencia de cada tres meses según la muestra arrojada por la medición.

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Frecuencia de realización	La encuesta se hará de manera Trimestral (Marzo – Junio – Septiembre – Diciembre)	Líder de servicio al cliente	<b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>
2	Identificación del cliente	La encuesta se realizará a los Turistas y/o visitantes actuales de la Catedral de Sal S.A SEM que hayan tomado como mínimo el plan básico de forma presencial en el parque una vez hayan disfrutado de la experiencia.	Líder de servicio al cliente - Informadores	<b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>

3	Método de realización de la encuesta.	La encuesta será realizada por medio de campañas de encuestamiento digital y física coordinadas por el líder de servicio al cliente y la dirección del parque. Para lo anterior deberá realizarse la debida capacitación a los encuestadores (informadores) quienes deberán saber actuar de acuerdo a los parámetros establecidos en procura del éxito del ejercicio aplicado.	servicio al cliente personal de Apoyo Informadores y/o guías	<b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>
4	Método de muestreo a usar para una población finita.	<p><i>Con base al numero total de visitantes en el trimestre actual que se esté midiendo. <b>Dato del APLICA</b> y la tabla de “Fisher-Arkin-Colton”</i></p> <p><b>Proceso de Muestreo</b></p> <p><b>Tamaño de la Muestra.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fórmula:</b> Población finita: <math>n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q</math></li> <li>▪ <b>Donde:</b> n = tamaño de la muestra. N= Población o universo. Z = nivel de confianza. p = probabilidad a favor. q = probabilidad en contra. e = error muestral.</li> </ul>	Líder de servicio al cliente	<b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>

**NOTA:** A través del APLICA se extraerá las estadísticas de ventas de los meses inmediatamente anteriores, con el que se determinará la población (N).

**Tabla para determinar la muestra en poblaciones finitas para márgenes de error del 1 al 10% (Fisher, Arkin y Colton)**

AMPLITUD DE LA POBLACION	TAMAÑO DE LA MUESTRA SEGÚN MARGEN DE ERROR					
	+ - 1 0,01	+ - 2 0,02	+ - 3 0,03	+ - 4 0,04	+ - 5 0,05	+ - 10 0,10
<b>N</b>	<b>n1</b>	<b>n2</b>	<b>n3</b>	<b>n4</b>	<b>n5</b>	<b>n10</b>
500	--	--	--	--	222	83
1 000	--	--	--	385	386	91
1 500	--	--	638	441	316	94
2 000	--	--	714	476	333	95
2 500	--	1 250	769	500	345	96
3 000	--	1 364	811	520	353	97
3 500	--	1 468	843	530	359	98
4 000	--	1 538	870	541	364	98
4 500	--	1 607	891	546	367	98
5 000	--	1 667	909	556	370	98
6 000	--	1 765	938	566	375	99
7 000	--	1 842	959	574	378	99
8 000	--	1 905	976	580	381	99
9 000	--	1 957	989	584	383	99
10 000	5 000	2 000	1 000	588	385	99
15 000	6 000	2 143	1 034	600	390	100
20 000	6 667	2 222	1 053	606	392	100
25 000	7 143	2 273	1 064	610	394	100
50 000	8 333	2 381	1 087	617	397	100
100 000	9 091	2 439	1 099	621	398	100
+ de 100 000	10 000	2 500	1 111	625	400	100

**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION TURISTA Y/O VISITANTE  
RG-04-11**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Informe trimestral	De libre presentación para el Comité de Gerencia, relacionando los resultados obtenidos en la <b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>	Líder de Servicio al Cliente	<b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>
2	Tabulación y Análisis	Al culminar la realización de la aplicación de la <b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b> , se deberá tabular la información obtenida, con gráficos preferiblemente, y realizar informe trimestral	Líder de Servicio al Cliente	<b>“Encuesta de satisfacción RG-04-11”</b>

3	Indicador Nivel de satisfacción a turistas y/o visitantes	Realizar el Indicador de SATISFACCIÓN TURISTAS Y/O VISITANTES, a través de la fórmula:  (Número de turistas que calificaron cada pregunta indagada con resultado mayor o igual a 3 / #Total de turistas encuestados) *100  El resultado de este indicador será evaluado por el Comité de Gerencial.	Líder de Servicio al Cliente	<b>Indicador RG-02-16</b>
4	Realización del informe	Para la realización del informe y el indicador, el líder de Servicio al cliente, contará con tres semanas, una vez culminada la realización de la “ <b>Encuesta de satisfacción RG-04-11</b> ”, para la presentación de los resultados, al Comité de Gerencial.	Líder de Servicio al Cliente	<b>Informe de indicador</b>

**Nota:** El Comité de Gerencia o la alta dirección, al conocer los resultados de la “**Encuesta de satisfacción RG-04-11**”, deberán tomar decisiones con el fin de tomar acciones correctivas y de mejora.

### **APOYO RECOPIACION INTENCIONES EUCARISTICAS DOMINICALES**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recepción Intenciones	A la línea oficial de servicio al Cliente 3157607376 vía WhatsApp se reciben todos los viernes las intenciones hasta las 3 :00 pm que envían los feligreses	Líder de Servicio al Cliente y	<b>Línea Servicio al cliente 3157607376</b>
2	<b>Realizar Documento</b>	Via WhatsApp de manera ordenada se reenvían cada una de las intenciones para organización de las mismas	Líder de Servicio al Cliente y	<b>Línea Servicio al cliente 3157607376</b>
3	<b>Respuesta</b>	confirmar al que interpone la intención por medio de mensaje WhatsApp que su intención ya esta incluida en la misa presencial donde se mencionara.	Líder de Servicio al Cliente y	<b>Línea Servicio al cliente 3157607376</b>

### **6.REGISTROS APLICABLES**

ANEXO I: RG-04-08 Acta de recolección de PQRSD

ANEXO II: RG-04-12 Formato de registro de Peticiones, quejas, y/o reclamos

ANEXO III: RG-04-22 Encuesta de satisfacción a Clientes

ANEXO IV: RG-04-11 Encuesta de satisfacción Turistas y/o Visitantes

ANEXO V RG-04-44 Encuesta de percepción de eventos

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS SOLICITADOS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
<b>02</b>	Análisis Bimensual de quejas, sugerencias y toma acciones ante estas	16 agosto 2016
<b>03</b>	Modificación de Formato de registro de Sugerencia, quejas, y Felicitación y reorganización del Procedimiento. Canales de Modificación definidos, Tipos de Clientes,	09 noviembre de 2017
<b>04</b>	Cambios de imagen Corporativa.	08 febrero de 2018
<b>05</b>	Claridad en la definición de términos como Clientes, turistas y/o visitantes, peticiones, quejas y reclamos. Aumento de canales definidos para registrar las PQR's, Se determina los tiempos de contestación según decreto del contencioso administrativo 1437 de 2011. Aumento de la medición de las encuestas de satisfacción a los clientes <b>RG-04-22</b> , inclusión del proceso para trazabilidad de los derechos de petición, apoyo a la recopilación de intenciones eucarísticas dominicales.	05 junio de 2021
06	Se actualiza el documento de acuerdo a manual de información documentada.	15/03/2022
07	Se actualiza formato con la nueva forma de envío de encuestas digitales con códigos QR, se establece recibir intenciones hasta las 3:00 pm de la tarde los viernes	15/09/2022

**DOCUMENTO CONTROLADO**

08	Se actualiza el documento de acuerdo a manual de información documentada.	15/03/2023
09	Nueva definición de tiempos y formas de respuesta, tiempos de respuesta y direccionamiento de PQRS	30/06/2023
10	Se actualiza el documento de acuerdo a manual de información documentada.	15/03/2024
11	Modificación en frecuencia, identificación del cliente y método de realización.	09/08/2024

COPIA CONTROLADA