

# **DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL**

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL APORTANTE**

**ABRIL 29 DE 2020**

## CONTENIDO

<b>1.</b>	Introducción.....	4
<b>2.</b>	Objetivos.....	5
<b>3.</b>	Generalidades.....	6
<b>3.1</b>	Canales de atención para los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.....	6
<b>3.2</b>	Elementos comunes que caracterizan la atención que se presta a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.....	6
<b>3.3</b>	Características de la atención que se debe ofrecer a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.....	6
<b>3.4</b>	Deberes de los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.....	7
<b>4.</b>	Particularidades de los canales de atención de la Dirección de la Contribución Parafiscal.....	8
<b>4.1</b>	Atención Presencial.....	9
<b>4.2</b>	Correspondencia Física.....	10
<b>4.3</b>	Atención por correo electrónico .....	11

<b>4.4</b>	Atención plataforma AYMSOFT de Fontur .....	12
<b>4.4.1</b>	Trámite para atender solicitudes cuando se radican por correo electrónico.....	11
<b>4.4.2</b>	Aspectos que se deben tener en cuenta para atender solicitudes por correo electrónico.....	11
<b>4.4.3</b>	Atención telefónica.....	12
<b>4.4.4</b>	Atención solicitudes plataforma AYMSOFT.....	13
<b>5.</b>	Obligatoriedad de aplicación del protocolo de atención al aportante.....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las funciones de la Dirección de Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, se encuentra la de brindar orientación al aportante en todos los temas relacionados con la contribución y la misma se puede prestar a través de diferentes canales de comunicación tales como teléfono, correo electrónico, correspondencia física o de manera presencial, los cuales se caracterizan por ser mecanismos de interacción de carácter permanente entre los funcionarios y los aportantes.

En virtud de lo anterior, surge la necesidad de elaborar un documento en el cual se establezcan los parámetros, conceptos y pautas requeridos para ofrecer una atención pertinente, adecuada y eficaz a los aportantes de la contribución parafiscal.

Dicho documento se encuentra dirigido a los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, para efectos de brindar una atención clara y oportuna.

Es de resaltar que algunos conceptos y pautas aquí planteados, fueron tomados del documento base Protocolo Estándar de Atención al Ciudadano para los Canales Presencial, Telefonía Fija y Correo electrónico, elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP.

## 2. OBJETIVOS

1. La finalidad del presente documento es lograr el correcto entendimiento entre las partes, es decir, entre los aportantes de la Contribución Parafiscal y los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal del Fondo Nacional de Turismo, utilizando diferentes canales de interacción como teléfono, correo electrónico, correspondencia física o de manera presencial, que permitan integrar satisfactoriamente a las mencionadas partes.
2. Que los funcionarios de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo presten una adecuada y eficaz atención a los aportantes de la Contribución Parafiscal, dirigida a satisfacer sus necesidades.
3. Establecer las directrices, parámetros y aspectos relevantes que se deben tener en cuenta al momento brindar la atención a los aportantes de la Contribución Parafiscal a través de los canales de interacción como teléfono, correo electrónico, correspondencia física o de manera presencial.

### **3. GENERALIDADES**

#### **3.1 CANALES DE ATENCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO**

La Dirección de Contribución Parafiscal cuenta con los siguientes canales de atención para los aportantes que presentan requerimientos e inquietudes sobre la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo:

- Atención Presencial: Es aquella en la cual hay una interacción directa entre el aportante y el funcionario y se presta en las instalaciones de la empresa.
- Atención Telefónica: Es aquella que se le brinda al aportante a través de un teléfono, la cual exige el cumplimiento de ciertas formalidades en la comunicación.
- Atención por Correspondencia Física: Es aquella que se presta mediante la respuesta a los requerimientos que se radican físicamente en las instalaciones de Fiducoldex.
- Atención por Correo Electrónico: Es aquella que se le ofrece al aportante a través de un servicio de red.
- Atención plataforma AYMSOFT Fontur: Es aquella en la cual se tramitan solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos.

#### **3.2 ELEMENTOS COMUNES QUE CARACTERIZAN LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.**

**3.2.1** Características de la atención que se debe ofrecer a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.

La atención que se le brinda a los aportantes de la Contribución Parafiscal se debe caracterizar por lo siguiente:

- **Respetuoso:** Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectiva:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

### **3.2.2 Deberes de los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.**

Los funcionarios de la Dirección de la Contribución Parafiscal, que presten atención a través de los diferentes canales de comunicación deberán cumplir los siguientes deberes:

1. Tener el conocimiento necesario, sobre la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, como normatividad y actualización de la misma.
2. Conocer el funcionamiento de la plataforma de recaudo en línea.
3. Seguir el procedimiento regular establecido para cada uno de los canales de atención de los aportantes, de acuerdo a la clase de atención que se presente.
4. Tener actitud de servicio.

5. Establecer de manera clara que es lo que necesita y requiere el aportante.
6. Brindar la información que le permita satisfacer la necesidad del aportante.
7. Si en el momento el funcionario no puede brindar la información requerida, este deberá ofrecer los medios que permitan canalizar su duda y absolverla.
8. El funcionario de la Dirección de Contribución Parafiscal debe mantener su puesto de trabajo en orden y limpio antes y durante la visita presencial que realice el aportante de la mencionada Contribución.
9. Dar respuesta clara y oportuna a los requerimientos de los aportantes de la Contribución Parafiscal.

Teniendo en cuenta lo anterior, respuestas como *“No se...”*, *“Vuelva a llamar más tarde...”* o *“Eso no me toca a mí...”* no pueden ser dadas por parte de los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal, toda vez que son la evidencia de un mal servicio.

## **4. PARTICULARIDADES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL.**

### **4.1 Atención Presencial:**

Una vez el aportante de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo sea anunciado por parte de la recepción de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A- Fiducoldex, el funcionario de la Dirección de Contribución Parafiscal deberá realizar los siguientes pasos:

- Saludo:
- El funcionario deberá desplazarse de su puesto de trabajo hasta la recepción para recibir al aportante de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.



- Saludarle amablemente dándole la bienvenida a la entidad y siempre con una sonrisa natural en su rostro y manteniendo el contacto visual.
- Preguntarle su nombre y clase de aportante, para así poder brindar la correcta asesoría.
- Escuchar:
  - El funcionario deberá escuchar al aportante de la Contribución Parafiscal, con el fin de establecer cuál es su solicitud específica.
  - Tratar al aportante con respeto y no deberá "tutearlo", por lo tanto, utilizará vocativos como "señor" o "señora" seguido del respectivo nombre.
  - Deberá evitar desarrollar actividades ajenas a la asesoría durante el desarrollo de la misma.
  - No utilizar un mal vocabulario o una mala postura en el puesto de trabajo.
- Finalización del servicio:
  - Al finalizar la asesoría el funcionario de la Dirección de Contribución Parafiscal deberá diligenciar la "Planilla de atención" en la cual registrará los datos correspondientes del aportante y la correspondiente firma del mismo, esta planilla debe ser utilizada por todo el equipo de Contribución Parafiscal y se diligenciará una planilla cada mes.

## **4.2 Correspondencia Física:**

- El funcionario de la Dirección de Contribución Parafiscal que se encarga de recibir la correspondencia física deberá en el plazo máximo de un (1) día hábil entregarle al director(a) las solicitudes realizadas de manera física en Fiducoldex.
- El director(a) se encargará de asignar dichas solicitudes a los funcionarios del área en un plazo máximo de un (1) día hábil, para lo cual se las entregará al funcionario asignado para realizar el respectivo reparto en un plazo máximo de un (1) días hábiles.

- Tratándose de derechos de petición, una vez se le reparta al funcionario de la Dirección de Contribución Parafiscal la solicitud, este contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para pasarla a revisión por parte del director(a) cuando este sujeto a revisión dependiendo de la solicitud. El funcionario encargado del reparto establecerá con el director las solicitudes que requieren revisión.
- El plazo máximo para dar respuesta es de quince (15) días hábiles, salvo que se trate de una consulta, que será atendida dentro de treinta (30) días hábiles siempre y cuando se deba solicitar a un tercero para dar respuesta a la solicitud.
- Lo anterior sin perjuicio de solicitudes que por su naturaleza requieran ser resueltas en un término inferior o mayor como las respuestas dentro de los procesos administrativos de fiscalización.
- Si al revisar la solicitud el funcionario observa que no es posible dar respuesta en los términos mencionados anteriormente debido a que se encuentra en espera de respuesta proferida por otra entidad o por la complejidad de la solicitud, deberá comunicarle al solicitante que la petición le será resuelta en un término que no excederá del doble del plazo inicialmente previsto en la ley, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es deber que la recepción de las solicitudes en físico se incorporen en el cuadro de control de solicitudes correspondiente (derechos de petición, plan de fiscalización, control de procesos administrativos o control de auditorías). La revisión y control de lo anterior estará a cargo de los Senior correspondiente

### **4.3 Atención por Correo Electrónico:**

El medio de comunicación de las solicitudes de los aportantes de la Contribución Parafiscal es:

- Correo institucional de [contactenos@fontur.com.co](mailto:contactenos@fontur.com.co). Y los que reciba cada funcionario en su correo institucional.

#### **4.3.1 Trámite que se debe seguir para atender las solicitudes que se radican por este medio:**

Cuando la solicitud es recibida del correo de [contactenos@fontur.com.co](mailto:contactenos@fontur.com.co):

- El funcionario encargado de la administración del correo mencionado deberá en un plazo máximo de dos (2) días hábiles delegar la solicitud a un profesional.
- El funcionario encargado de la administración de la solicitud allegada deberá asignar un número de radicado interno para el control de la misma.
- Una vez se le reparta al funcionario la solicitud, este contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para pasarla a revisión por parte del director(a) el área cuando este sujeto a revisión dependiendo de la solicitud. El funcionario encargado del reparto establecerá con el director las solicitudes que requieren revisión.
- El plazo máximo para dar respuesta es de quince (15) días hábiles, salvo que se trate de un Derecho de Petición de información que es de diez (10) días hábiles o de una consulta que será de treinta (30) días hábiles.
- Lo anterior sin perjuicio de solicitudes que por su naturaleza requieran ser resueltas en un término inferior.
- Si al revisar la solicitud el funcionario observa que no es posible dar respuesta en los términos mencionados anteriormente debido a que se encuentra en espera de respuesta proferida por otra entidad o por la complejidad de la solicitud, deberá comunicarle al solicitante que la petición le será resuelta en un término que no excederá del doble del plazo inicialmente previsto en la ley, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Cuando la solicitud es enviada a los correos institucionales de los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal:
- Tratándose de un derecho de petición, el funcionario que recibe la solicitud, o soportes de liquidación y pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción

del Turismo deberá reenviarla al correo [ytriana@fontur.com.co](mailto:ytriana@fontur.com.co) el mismo día que tiene recepción del correo, para que esta surta el trámite mencionado anteriormente.

#### **4.4. Atención plataforma AYMSOFT:**

- El funcionario encargado de la administración de la plataforma deberá delegar el mismo día la solicitud al funcionario que corresponda de acuerdo con los criterios dados por el director encargado.
- La plataforma AYMSOFT cuenta con un número de radicado automático en el momento que el aportante remite su solicitud.
- Una vez delegada la solicitud al funcionario, este contará con un plazo de 15 días hábiles, tal cual como esta parametrizada la plataforma.
- Algunas solicitudes requieren de la revisión del jefe inmediato o del funcionario encargado, para aprobar o modificar la respuesta que se emitirá al aportante, estas se encuentran en estado "Borrador".
- El plazo máximo para dar respuesta es de quince (15) días hábiles, salvo que se trate de una consulta, que será atendida dentro de treinta (30) días hábiles siempre y cuando se deba solicitar a un tercero para dar respuesta a la solicitud. La plataforma está diseñada para "Aplazar" la solicitud sin exceder el término de 30 días hábiles

#### **4.3.2. Aspectos que deben tener en cuenta para atender solicitudes de correo electrónico:**

- El funcionario deberá enviarle notificación al aportante de recibido.
- Se deberá utilizar un lenguaje claro, evitando usar siglas y abreviaturas al dar respuesta a la solicitud.

- No se deberá utilizar en el texto del mensaje de respuesta a la solicitud palabras en mayúsculas.
- Es deber que la recepción de las solicitudes en físico se incorporen en el cuadro de control de solicitudes correspondiente (derechos de petición, plan de fiscalización, control de procesos administrativos o control de auditorías). La revisión y control de lo anterior estará a cargo de los Senior correspondiente.

#### **4.4 Atención Telefónica:**

Cuando los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal presten orientación mediante el canal de atención telefónica deberán:

1. Contestar la llamada antes del tercer timbre.
2. Al contestar la llamada el funcionario deberá utilizar una pronunciación clara y con buena articulación.
3. Saludar al aportante diciendo *"Buenos días o Buenas tardes"*.
4. Identificarse y referirse al área mencionando: la *"Dirección de Contribución Parafiscal"*, ¿Deberá presentarse diciendo *"habla con... (nombre) en que le puedo colaborar?"*.
5. Indagar acerca de las necesidades del aportante.
6. El funcionario no deberá personalizar las llamadas, el servicio que se brinda es una orientación y no el acompañamiento en el proceso de realizar la liquidación y pago de la Contribución Parafiscal o de consultas en general de la misma.
7. El tiempo empleado en una llamada deberá oscilar entre tres y cinco minutos, sin que supere este tiempo.
8. Al finalizar la llamada el funcionario deberá registrarla en el cuadro de control de llamadas.

Es importante precisar que mediante la atención telefónica solamente se atienden asuntos relacionados con la forma de liquidación y pago de la contribución, las demás solicitudes que requieran pronunciamiento de fondo no pueden ser atendidas mediante este medio.

## **5. OBLIGATORIEDAD DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL APORTANTE**

Todos los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal deberán ceñirse a este protocolo de atención al aportante a partir de la fecha de expedición del mismo.