



## **POLÍTICA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (PQRF) HOTEL BOUTIQUE Y SPA VDL COLONIAL – VILLA DE LEYVA**

La presente política establece los lineamientos institucionales de la Gerencia del Hotel Boutique y Spa VDL Colonial para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes formuladas por nuestros huéspedes, visitantes y proveedores.

Nuestro objetivo es garantizar la mejora continua de nuestros estándares y hospitalidad, asegurando el respeto a los derechos del consumidor bajo el marco legal colombiano.

### **MARCO NORMATIVO E IDENTIDAD LEGAL**

- Constitución Política de Colombia: Artículo 23 (Derecho de Petición).
- Ley 1480 de 2011: Estatuto del Consumidor (Garantía de calidad e idoneidad).
- Ley 1581 de 2012: Protección de Datos Personales (Habeas Data).
- Decreto 1074 de 2015: Directrices para el sector Turismo.

### **DEFINICIONES OPERATIVAS**

- Petición: Solicitud de información específica sobre servicios, tarifas o disponibilidad.
- Queja: Manifestación de descontento vinculada a la atención del personal o procesos administrativos.
- Reclamo: Exigencia formal por la prestación insatisfactoria de un servicio contratado o fallas en la infraestructura/dotación.
- Felicitación: Reconocimiento positivo sobre la experiencia, el servicio o el talento humano del Hotel.

### **CANALES DE RECEPCIÓN (OMNICANALIDAD DIGITAL)**

Para facilitar el contacto, el Hotel dispone de los siguientes medios oficiales:

- Puntos de Acceso QR (Prioritario): Códigos QR ubicados en habitaciones y diferentes áreas del hotel. Al ser escaneados, dirigen al huésped directamente a una atención de resolución primaria y/o posterior calificación.
- Sitio Web: Formulario digital en la sección "Atención al Huésped / PQRF" de nuestra página oficial.
- Correo Electrónico: [gerencia@hotelvdlcolonial.com](mailto:gerencia@hotelvdlcolonial.com).
- Canal Presencial: Solicitud de formato físico en la Recepción del hotel en Villa de Leyva.

## PROCEDIMIENTO Y TIEMPOS DE GESTIÓN

El Hotel garantiza un proceso estandarizado que permite la trazabilidad de cada solicitud desde su ingreso hasta su cierre definitivo.

- **Recepción y Radicación:** Una vez el huésped envía el formulario o solicitud (vía código QR o sitio web), el sistema asigna automáticamente un número de radicado de manera interna. El cliente recibirá una notificación electrónica confirmando que su solicitud ha sido recibida exitosamente.
- **Clasificación y Asignación:** El área de Servicio al Cliente clasifica la solicitud según su naturaleza (Petición, Queja, Reclamo o Felicitación) y la remite al departamento responsable (Ama de llaves, Alimentos y Bebidas, Spa, Mantenimiento, etc.).
- **Investigación y Análisis:** Se recopilan evidencias, se entrevistan a los colaboradores involucrados y se revisan los registros de auditoría si es necesario.
- **Emisión de Respuesta:** Se redacta una respuesta formal, clara y motivada que resuelva de fondo la solicitud.
- **Cierre y Seguimiento:** Se envía la respuesta al huésped por el medio autorizado y se archiva el caso para el informe mensual de gestión de calidad.

## TIEMPOS DE RESPUESTA

El Hotel se compromete a responder en los siguientes plazos, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción:

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Tiempo de Respuesta Máximo</b>	<b>Base Legal</b>
<b>Peticiones de Información</b>	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
<b>Quejas y Reclamos</b>	15 días hábiles	Ley 1480 de 2011 / Ley 1755
<b>Felicitaciones</b>	2 a 5 días hábiles	Estándar de Calidad VDL
<b>Consultas Jurídicas</b>	30 días hábiles	Ley 1755 de 2015

## REQUISITOS PARA LA RADICACIÓN

Para que el Hotel Boutique y Spa VDL Colonial pueda dar un trámite efectivo, ágil y de fondo a su solicitud, el interesado deberá proporcionar la siguiente información mínima a través de nuestros canales digitales (QR/Web) o físicos, existen campos de obligatorio diligenciamiento esto del proceso en caso de investigación.

- Nombres y Apellidos Completos – Titular de la reserva.
- Documento de Identidad:
- Datos de Contacto
- Fecha de reservación:
- Plataforma de reservación:
- Política de reservación seleccionada.
- Número de Reserva o de Habitación:
- Fecha de los Hechos:
- Día y hora aproximada en que ocurrió la situación objeto de la PQRF o la experiencia que motiva la felicitación.
- Área Relacionada:

### Descripción y Soportes (obligatorio)

- Relación Clara de los Hechos:
- Pruebas o Soportes:

En cumplimiento del Estatuto del Consumidor, se recomienda adjuntar fotografías, videos, facturas o capturas de pantalla que sustenten el reclamo. Nuestro formulario QR permite la carga de archivos multimedia.

### Autorización de Tratamiento de Datos

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el solicitante deberá marcar la casilla de aceptación de nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales. En caso de carta podrá indicar que acepta esta política de manera escrita. Sin esta autorización, el Hotel se verá impedido legalmente para procesar y responder la solicitud a través de medios electrónicos.

El Hotel se reserva el derecho de contactar al peticionario para solicitar aclaraciones adicionales si la información suministrada es insuficiente para resolver el caso. Las solicitudes anónimas serán recibidas como sugerencias de mejora, pero no generan una obligación de respuesta formal al no existir un destinatario identificado.

Toda información recolectada a través de estos canales será tratada bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad, con el único fin de dar trámite a la solicitud y realizar seguimiento a la calidad del servicio, conforme a nuestra Política de Privacidad.

***En el Hotel Boutique y Spa VDL Colonial, su voz es el cimiento de nuestra excelencia.  
Gracias por ayudarnos a ser el destino preferido en Villa de Leyva."***