1.PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gerencia y todas las dependencias
2. RESPONSABLE(S):	Gerencia y cada Coordinador y/o Líder de cada Proceso
3. OBJETIVO:	Proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar la fidelización de los usuarios (monitores, ligas y club entre otros), también, ganar nuevos usuarios. Esto es importante ya que independientemente de que nuestro servicio es a un determinado grupo poblacional (deportistas), un mal servicio al cliente puede perjudicar nuestra imagen ante la comunidad. Brindar un servicio humano; con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.
4. ALCANCE:	Inicia con la solicitud de ser atendida una necesidad personal, por correo o en la oficina de archivo.
5. MARCO NORMATIVO:	De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. Ley 962 del 8 de julio de 2005 "por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" Ley 1437 de 2011 ¨Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo¨;

impulsado por CamScanner

	del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado. Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"

6. CONTENIDO

No	ACTIVIDAD/ DESCRIPCION	CARGO RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	TIEMPO
1	**PRESENCIAL** Inicia con el ingreso de la persona a la entidad	Cliente	Indicación	Medio día
2.	Interactúa con el vigilante de la entidad.	Vigilante	Interacción	Medio día
3	El vigilante le indica de acuerdo a la solicitud o necesidad que se requiere, a qué oficina o con quien debe dirigirse.	Vigilante	Indicación del lugar a ir	Medio día
4	De acuerdo a la instrucción dada la persona solicitante se dirige a ser atendida.	Cliente	Dirigirse a la oficina de interés	Medio día
5	Es atendido por el servidor Público, tomando atenta nota de la necesidad o motivo que lleva a la persona a nuestra entidad.	Servidor público implicado en la solicitud de la necesidad.	Solicitud por parte del cliente externo	Medio día
6	Si la atención requerida es para gerencia, se le comunica a la secretaria y esta anuncia al gerente para informarle al solicitante en que momento puede ingresar, se le hace firmar en la lista de visitantes. Se procede a atender al	Secretaria de Gerencia	Listado de visitas o atención al usuario	Medio día

impulsado por CamScanner

	cliente y ver la mejor solución a la necesidad por parte del Gerente.			
7	Se busca la mejor manera de dar respuesta y solución al cliente, bien sea de la oficina o si esta depende de otra se le averigua hasta obtener un buen resultado y que la persona salga satisfecha de la entidad, sabiendo que su solicitud fue escuchada y solucionada.	PU implicado o Contratista da respuesta	Respuesta a la solicitud bien sea verbal o por escrito	Medio día
8	El solicitante sale de la entidad con la respuesta de su requerimiento.	Cliente externo	Necesidad resuelta en su totalidad o parcialmente.	Medio día
9	**CORREO ELECTRONICO** Se recepciona el correo del solicitante, a la dependencia respectiva.	Cliente externo	Envía correo a la entidad	Medio día
10	Cuando este ya está leído y analizado por parte del funcionario y/o contratista de nuestra entidad, comenzara a recopilar la información para organizarla.	PU funcionario y/o contratista	Correo analizado para dar respuesta	Medio día
11	Cuando se tiene toda la información se procede a dar respuesta via correo electrónico, a la persona solicitante, anexando PDF y todo lo que sea necesario.	PU funcionario y/o contratista	Información recopila para proceder a dar respuesta	Lo que establezca la ley
12	Se envía por correo, dando trazabilidad a la solicitud.	PU funcionario y/o contratista	Enviar respuesta con todos los soportes al solicitante	Lo que establezca la ley
13	**CORRESPONDENCIA** La persona solicitante ingresa	Persona solicitante	Indicación del sitio para radicar	Un día

impulsado por CamScanner

	a la entidad, el guarda de seguridad le indica donde está el archivo para la radicación de su solicitud.		documento	
14	Ingresa al archivo, donde entrega el documento y la persona de Archivo radica el documento colocándole, fecha número de radicado y hora, se le entrega copia y se deja en el archivo el original, para ser llevado al responsable de la petición. Se le entrega la copia al solicitante con los mismos datos, como constancia del trámite.	Auxiliar de Archivo	Documento radicado	Un día
15	El auxiliar de archivo distribuye las solicitudes las dependencias correspondientes, para que estas se encarguen de dar respuesta a las necesidades requeridas y se envían por correo certificado si es el caso o correo electrónico con sus respectivos anexos	Auxiliar de Archivo PU Funcionario y/o Contratista	Respuesta a solicitud	Lo que establezca la ley

7. FORMATOS

GER-REG:012 Listado de Asistencia a gerencia

8. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

RESPETUOSO: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
AMABLE: Cortés pero también sincero.
CONFIABLE: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
EMPÁTICO: La capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
INCLUYENTE: e calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

impulsado por CamScanner

OPORTUNO: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
EFECTIVO: Resuelve lo pedido.

Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Peticiones, quejas y/o reclamos enviadas por ciudadanos en condiciones especiales de vulnerabilidad (desplazados y victimas), plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION No	CODIGO	MODIFICACIONES
2/05/2022	001	GER-PRO:009	

impulsado por CamScanner

ELABORO		REVISO		APROBO	
Claudia Marcela Calero H. Cargo: Contratista Apoyo a TH.		Diana Marcela Fabara Cargo: PU Planeación		Oliver Carabalí Banguero Gerente Indeportes Cauca	
Fecha	2022/05/2	Fecha	2022/05/2	Fecha	2022/05/2

Documento firmado en original.

impulsado por CamScanner