1.PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión Humana
2. RESPONSABLE(S):	Profesional Universitario de Gestión Humana
3. OBJETIVO:	Permitir mejorar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio (presencial, telefónico y virtual) y puntos de contacto de Indeportes Cauca
4. ALCANCE:	El Procedimiento inicia con la atención a los Ciudadanos a través de los diferentes canales de Atención que Indeportes ofrece y el direccionamiento según el tipo de trámite o servicio que requiera y finaliza con la aplicación de acciones de mejoramiento para el procedimiento
5. MARCO NORMATIVO:	Ley 489 de 1998, Ley 962 de 2002, Ley 1437 de 2011, Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No	Actividades (QUÉ)	Descripción (CÓMO)	Responsable (QUIÉN)	RESULTADO	TIEMPO
1	Identificación de trámites y servicios	Identificación de trámites y servicios: • Identificar las necesidades de Información de los ciudadanos: Elaborar guía de tramites de la entidad • Identificar los trámites y servicios de la entidad:	Profesional Universitario de Gestión Humana en coordinación con Oficina de Sistemas y Comunicaciones	Identificación de trámites y servicios	Permanente

EN ACTUALIZACIÓN

		Realizar inventario de tramites de Indeportes • Planear la actualización, incorporación y racionalización de tramites de la entidad: Actualizar Tramites en el SUIT			
2	Atención al ciudadano:	<u>Atención al ciudadano:</u> • Brindar atención y orientación al ciudadano en los canales oficialmente disponibles por la entidad; presencial virtual y telefónico Sobre los tramites, servicios, Información de programas y Proyectos y productos de	Profesional Universitario de Gestión Humana en coordinación con Oficina de Sistemas y Comunicaciones y con Oficina de Gestión Documental	Formato caracterización de los usuarios Instructivo: Canal de atención al Ciudadano virtual (Pagina web) y presencial	Permanente

EN ACTUALIZACIÓN

		interés para ciudadanía en Indeportes: Informar y orientar acerca de Programas, tramites y/o servicios a la ciudadanía. • Coordinar la operación de los canales de atención al ciudadano presencial, virtual, telefónico, buzones y el aplicativo de tramites SUIT de la entidad: Brindar atención en todos los canales dispuestos por la administración, en los horarios de atención establecidos. • Realizar la caracterización de los usuarios por			

EN ACTUALIZACIÓN

		medio del registro de los datos del ciudadano: Diseño implementación de Control de acceso, para registro de información, trámites y servicios solicitados, Implementación de sistema de turnos y registro de información del ciudadano • Brindar medios y herramientas que garanticen la adecuada orientación en los espacios dispuestos por Indeportes para la atención a la ciudadanía: Diseño e implementac			

EN ACTUALIZACIÓN

		ión de señalética con una estrategia que brinde una mejor orientación a la ciudadanía en las sedes de la administración dispuestas para la atención al público. • Promover la cultura del buen servicio al ciudadano en los servidores públicos, así como los derechos y deberes del ciudadano: Realizar capacitaciones, Actualizar carta de trato digno, Actualizar y difundir el protocolo de atención al			

EN ACTUALIZACIÓN

		ciudadano			
3	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones: •Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones: Recibir PQRS por medio de cualquier canal habilitado. •Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con las atribuciones de la entidad y los términos de tiempo establecidos. •Asignar al área competente y Solicitar las respuestas de las PQRS a todas las unidades administrativas. •Realizar seguimiento al trámite de y respuestas a PQRS asignada	Técnico Administrativo de Gestión Documental / Todas las dependencia implicadas dentro de esta acción	Formatos de PQRDF Informe de PQRS recibidas y contestadas	Permanente

EN ACTUALIZACION

		•Medir la eficacia en la respuesta PQRS: Informe de PQRS recibidas y contestadas			
4	Archivar	Archivar la documentación generada por este procedimiento según Tablas de Retención Documental	Profesional Universitario de Gestión Humana en coordinación con Oficina de Sistemas y Comunicaciones y con Oficina de Gestión Documental	Archivar	Permanente

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

P/

8. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION No	CODIGO	DESCRIPCION DEL CAMBIO
26/04/2022	001	TH-PRO:014	

EN ACTUALIZACIÓN

ELABORO		REVISO		APROBO	
Sandra Mónica Ríos. Cargo: Contratista Apoyo a Planeación.		Diana Marcela Fabara Cargo: PU Planeación		Oliver Carabalí Banguero Gerente Indeportes Cauca	
Fecha	2022/04/26	Fecha	2022/04/26	Fecha	2022/04/26

EN ACTUALIZACIÓN