

 INDERHUILA	PROCESO		CODIGO	PA-GSC-CR03
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		VERSION	03
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
			Página 1 de 5	

DUEÑO DEL PROCESO				POLÍTICAS	
ADRIANA MARCELA ARIAS VARGAS				<ul style="list-style-type: none"> Ley 527 del 18 de agosto de 1999. Ley 594 del 14 de julio de 2000. Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001. Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014.	
PROPÓSITO DEL PROCESO					
Atender y orientar continuamente de manera eficiente, eficaz y efectiva, las diferentes solicitudes de los ciudadanos, con el fin de alcanzar una alta satisfacción del mismo, frente a los servicios y la atención prestada en la entidad.					
NIVEL DE PROCESO				REQUISITOS A CUMPLIR	
Apoyo					
OBJETIVOS DEL PROCESO				Cumplir con la normatividad vigente.	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar los procesos de recepción, radicación, distribución y respuesta de las comunicaciones oficiales. Hacer seguimiento a las PQRSD recibidas en la entidad, vigilando que se dé respuesta dentro de los términos. Atender de forma eficiente, eficaz y efectiva al ciudadano.					
OBJETIVOS INSTITUCIONALES					
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar estrategias que permitan articulación de las actividades deportivas. Prestar los servicios del deporte con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral en el deporte. Garantizar mediante el adecuado manejo Directivo, la rentabilidad social y financiera del INDERHUILA. Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial del INDERHULA. Desarrollar estrategias que permitan articulación de las actividades en el Marco del servicio al deporte, con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral en el deporte, garantizando así mediante el adecuado manejo direccional, la rentabilidad social y financiera del INDERHUILA, fortaleciendo la capacidad organizacional y empresarial del Instituto. 					
1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO					
PROVEEDORES ¿QUIEN SUMINISTRA?	ENTRADAS	ETAPAS PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR QUIEN RECIBE

NOMBRE: Adriana M. Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



PROCESO		CODIGO	PA-GSC-CR03
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		VERSION	03
		VIGENCIA	OCTUBRE 2020
Página 2 de 5			

<ul style="list-style-type: none"> Entidades gubernamentales (Nacional, Departamental, Municipal). <p>Todos los procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planeación estratégica Normas técnicas (Sistema de Gestión de Calidad). 	P	<p>Planeación de estrategias y/o mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción. <p>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grupos de valor. <p>Usuarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos. <p>Proceso de gestión documental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes verbales, escritas, correo electrónico, página web (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias – P.Q.R.S.). <p>Traslados por competencia de P.Q.R.S.</p>	H	<p>Atención al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trámite y respuesta a las P.Q.R.S. presentadas a la entidad. Acciones de mejora como resultado del análisis de P.Q.R.S. Informe sobre el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS y requerimientos presentados a la entidad. <p>Notificación de recibido y de respuesta al peticionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos. <p>Todos los procesos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Entidades gubernamentales (Nacional, Departamental, Municipal). Entidades de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de los entes de control. 	H	<p>Respuesta de P.Q.R.S.</p> <p>Recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento a las</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acto administrativo de respuesta dentro de los términos dispuestos en la ley. <p>Respuesta a los requerimientos y actos administrativos presentados por las entidades de control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entidades gubernamentales (Nacional, Departamental, Municipal). Entidades de control <p>Áreas de la entidad.</p>

NOMBRE: Adriana M. Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	PROCESO		CODIGO	PA-GSC-CR03
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		VERSION	03
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
			Página 3 de 5	

<ul style="list-style-type: none"> Áreas de la entidad. 			comunicaciones oficiales.		
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de sistema de información de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Aplicación y cumplimiento de resoluciones. 	A	Seguimiento y verificación del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento. Recomendaciones para la mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Documental. Proceso de Gestión de Calidad.

2. RECURSOS

Humanos	Físicos	Ambiente de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> Director INDERHUILA. Profesionales especializados – Contratistas. Profesionales universitarios – contratistas. Profesionales en Arquitectura. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina. Equipos de cómputo con todos los elementos y software requeridos. Muebles Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo con las condiciones establecidas por seguridad y salud en el trabajo (Luz, aireación, accesibilidad, espacio y demás condiciones ergonómicas). Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL.

3. INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
----------------------	-------------------	----------------------------	------------------------

NOMBRE: Adriana M. Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	PROCESO		CODIGO	PA-GSC-CR03
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		VERSION	03
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
			Página 4 de 5	

Respuesta de PQRSD recibidas	Eficacia	Mensual
4. PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS		
No.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
01	RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	
02	RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	
03	RADICACIÓN COMUNICACIONES INTERNAS	
04	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS EN VENTANILLA ÚNICA	
05	ADMINISTRACIÓN DE BUZONES	
5. DETALLE DE RIESGOS		
No	RIESGO (Matriz de Riesgos)	DISPOSICIÓN
01	Pérdida de información o de la trazabilidad de comunicaciones oficiales.	Ver matriz de riesgos
02	Desorganización de Archivos de Gestión.	Ver matriz de riesgos
03	Pérdida de documentos electrónicos.	Ver matriz de riesgos
6. DIMENSIONES QUE APLICA DEL MIPG		
No.	DIMENSION	
01	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	

NOMBRE: Adriana M. Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	PROCESO		CODIGO	PA-GSC-CR03
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		VERSION	03
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
			Página 5 de 5	

02	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	
7. CONTROL DE CAMBIOS		
REV. No. (Versión)	DESCRIPCIÓN	VIGENTE DESDE
01	Creación del documento	Agosto 2016
02	Modificación del documento	Noviembre 2019
03	Modificación del documento	Septiembre 2020



NOMBRE: Adriana M. Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ