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

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



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

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

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

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


## 2. RECURSOS

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

## 3. INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO


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

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

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

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

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

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

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


  
**HUILA**
  
**CRECE**

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