


	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2023/12/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-PRO-005	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 3



1. PROCESO/SUBPROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/GESTIÓN /GESTIÓN DOCUMENTAL
2. RESPONSABLE(S):	Subgerencia Administrativa y Financiera – Técnico Administrativo - Gestión Documental
3. OBJETIVO:	Brindar atención e información asertiva a los ciudadanos, gestionando dentro de los términos legales, los requerimientos formulados por los grupos de valor ante Indeportes Cauca, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como evaluar la percepción de los servicios y trámites por la entidad
4. ALCANCE:	Este Procedimiento inicia desde la atención y orientación del ciudadano a través de los diferentes canales de atención que el ente deportivo ofrece y el direccionamiento a donde debe dirigirse según su trámite y finaliza con las acciones de mejoramiento para el procedimiento.
5. MARCO NORMATIVO:	Ley 489 de 1998, Ley 962 de 2002, Ley Anti trámites, Ley 1437 de 2011, Procedimiento Administrativo y delo Contencioso Administrativo, Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Ley 1474 de 2011, normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción; Decreto Nacional 019 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios al ciudadano del DNP. Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	IDENTIFICAR TRÁMITES Y SERVICIOS. Identificación de trámites y servicios: -Identificar las necesidades de Información de los ciudadanos: Elaborar guía de trámites de la entidad. -Planear la actualización, incorporación y racionalización de trámites de la entidad.	Subgerencia Administrativa Líderes de proceso Técnico Administrativo	Guía de trámites y servicios. Identificación de trámites y servicios.
2	REGISTRAR LA INFORMACIÓN. Registrarla información básica del Ciudadano (nombre, ciudad, teléfono, tema, subtema) e ingresarla en el sistema de información dispuesto para tal fin.	Técnico Administrativo	Registros y solicitudes
3	CONSOLIDAR Y ENVIAR LAS CONSULTAS RADICADAS. El funcionario responsable consolida las consultas o requerimientos, iidentifica la competencia misional sobre la temática solicitada, si tiene el conocimiento la resuelve, en caso contrario, le dará traslado a la dependencia competente, para que emita la respuesta respectiva.	Subgerencia Administrativa Líderes de proceso Técnico Administrativo	Registros oficios Correo Electrónico.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2023/12/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-PRO-005	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 2 de 3

4	GARANTIZAR RESPUESTAS A LAS CONSULTAS, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS El responsable debe garantizar y atender de manera efectiva los requerimientos de nuestros ciudadanos y a satisfacción los requerimientos solicitados dentro de los términos de ley.	Subgerencia Administrativa Líderes de proceso Técnico Administrativo	Respuestas oportunas Archivo Central.
5	ACTUALIZAR LOS REQUISITOS DE LOS TRÁMITES. Los líderes de los procesos tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada área; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado de la dependencia o líder del proceso (Líder del proceso de atención al ciudadano) para la actualización del sistema	Funcionarios Responsables de los Procesos Técnico Administrativo	Software.
6	MONITOREAR PERMANENTEMENTE LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTA. Se debe igual manera, analizar y tabular las encuestas recepcionadas y que tienen que ver con el procedimiento o a través de las dependencias donde se realizó la atención, los resultados generados son llevados al Software para su análisis correspondiente; de acuerdo a éste, se determinan las necesidades de capacitación al personal de la entidad y se envía la solicitud de capacitación a la Subgerencia Administrativa Software una vez al año para que se programen.	Subgerencia Administrativa Líderes de proceso Técnico Administrativo	Software.
7	GENERAR INFORMES. sobre el volumen de consultas, PQRS que ingresaron por cada uno de los diferentes canales de atención establecidos para atender al ciudadano, se debe realizar el informe trimestral o semestral.	Técnico Administrativo.	Informes de auditoría Control interno. Página web Correo Electrónico Informe proceso de Atención al Ciudadano
8	REGISTRAR EL SEGUIMIENTO. Realizar el seguimiento al proceso y a los funcionarios responsables de las áreas que presentan incumplimientos reiterativos en la gestión de trámites para que se tomen las acciones correspondientes desde control interno disciplinario. Si es necesario, aplican los procedimientos de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora o Control del Producto No Conforme	Subgerencia Administrativa Oficina de Planeación.	Informes de auditoría.
9	CALIFICAR DE LA ATENCIÓN RECIBIDA. Se debe entregar la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano para que evalúe la prestación del servicio o atención prestada	Líderes de proceso Técnico Administrativo	Consolidación de encuestas.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2023/12/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-PRO-005	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 3 de 3

10	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO E IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO. El Subgerente Administrativo en conjunto con el equipo evalúa los resultados del procedimiento, los analiza, presenta los resultados al comité de desempeño e identifica oportunidades de mejoramiento y las documenta de acuerdo con lo establecido en el “Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión”.	Subgerencia Administrativa Oficina de Planeación Técnico Administrativo.	Acta de Reunión. Matriz de riesgos. Plan de Mejoramiento Software
11	APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO. Aplica las acciones de mejoramiento establecidas y verifica la eficacia de las mismas.	Subgerencia Administrativa Oficina de Planeación	Plan de Mejoramiento Software
12	CONSERVAR Y ARCHIVAR LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS. Conserva los documentos que dan evidencia de las actividades realizadas de acuerdo al procedimiento para la elaboración y control de documentos en el archivo central	Técnico Administrativo	Archivo Documentos

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA:

N/A

8. TERMINOS Y DEFINICIONES:

N/A

9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSION No	CODIGO	DESCRIPCION DEL CAMBIO
26/04/2022	01	TH-PRO:014	Elaboración del Procedimiento
28/12/2023	02	A-GA-GD-PRO-005	Debido a una actualización General del MIPG y el Rediseño Institucional de modernización administrativa, y la aplicación de nuevas políticas administrativas, se elabora el procedimiento.

ELABORO		REVISO		APROBO	
ORLANDO ZAPATA DUQUE Contratista Apoyo a Oficina de Planeación.		COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA Gerente	
Fecha	28/12/2023	Fecha	28/12/2023	Fecha	28/12/2023