

Objetivo y alcance

Este procedimiento establece la manera en la cual la entidad recibe, registra, da tratamiento y hace seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos de la ciudadanía, usuarios, clientes y partes interesadas a través de los Sistemas de Información dispuestos para ello.

Este procedimiento se rige bajo la Resolución 58 del 2016 la cual lo reglamenta.

Definición: de acuerdo con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.”

Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO
1	Recibir la PQRS y dirigirla al gestor correspondiente.	<p>Los siguientes son medios de recepción de PQRS en la entidad:</p> <p>1. De forma virtual</p> <p>Los ciudadanos y partes interesadas pueden radicar peticiones a través del aplicativo dispuesto para ello en el sitio web www.indeportesantioquia.gov.co las cuales siempre tienen tratamiento de PQRS y automáticamente se dirigen por ruta al CADA para que sean redirigidas, a través del sistema Mercurio, al Gestor de PQRS correspondiente.</p> <p>También podrán enviar peticiones a través del correo contactenos@indeportesantioquia.gov.co las cuales serán dirigidas al CADA que las ingresará en el sistema Mercurio.</p> <p>2. De forma física</p> <p>La Unidad de Correspondencia del CADA recibe la PQRS, la radica a través del Sistema de Gestión Documental Mercurio y, de acuerdo con su <u>clasificación</u>, la dirige hacia la ruta establecida para que el Gestor de PQRS del área encargada la tramite. <u>Aquí también podrá ser presentado el PQRS de manera verbal.</u></p>	Unidad de correspondencia CADA	PQRS recibida y redirigida

		<p>Para lo cual desde el CADA se ingresará al aplicativo de PQRS en Internet y se llenarán los datos que se piden.</p> <p>Clasificación de documentos:</p> <p>Documentos clasificados como PQRS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitudes de deportistas, clubes, ligas y federaciones ○ Solicitudes de Municipios. ○ Solicitudes de la ciudadanía. ○ Documentos provenientes de Entes gubernamentales. Se envían directamente al remitido con copia al Gerente. <p>Documentos no clasificados como PQRS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos relacionados con contratos (facturas, informes, solicitudes de desembolso, rendiciones de cuentas, informes de pagos etc.) Se envían directamente al supervisor del contrato. ○ Propuestas de contratos. Se envía las subgerencias. ○ Documentos concernientes a la Ley de tabaco. Se envía a la Subgerencia de Fomento y Desarrollo. 		
2	Tramitar PQRS	<p>Gestores de PQRS</p> <p>Los jefes de cada dependencia designan un <u>gestor de PQRS</u> (mediante comunicación escrita a través de mercurio) quien se encarga de responder todas las PQRS que le sean asignadas o remitir a quien, dentro de su área, tenga las competencias para responderlas, <u>pero siempre teniendo la responsabilidad de adjuntar su respuesta al sistema Mercurio.</u></p>	Gestor de PQRS	PQRS tramitada

		<p>El gestor del área encargada responde la PQRS o la envía a la persona del área que posee las competencias para responderla. En este caso el gestor de PQRS deberá hacerle seguimiento a la PQRS para que sea respondida de manera oportuna y, una vez tenga la respuesta, adjuntarla en el Sistema Mercurio. La respuesta debe estar debidamente radicada en dicho sistema.</p> <p>En caso tal que la persona delegada no de respuesta, el gestor debe enviar una comunicación radicada por el Sistema Mercurio al Jefe directo con copia a las Oficinas de Control Interno, Centro de Administración de Documentación y Archivo (CADA) y la Oficina Asesora de Planeación, con el motivo por el cual no se da respuesta.</p> <p>En caso de que Indeportes Antioquia no sea competente para responder la PQRS, de acuerdo con la ley 1755 de 2015 “<i>se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</i>”.</p>		
3	Responder PQRS	El funcionario competente da respuesta de fondo o de trámite a la PQRS	Funcionario Responsable	PQRS Respondido
3	Enviar respuesta a peticionario	<p>El Gestor de PQRS puede enviar la respuesta al peticionario a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A través de la unidad de correspondencia para que sea remitida de manera física por correo certificado. 	<p>Unidad de correspondencia</p> <p>Gestor de PQRS</p>	Respuesta a PQRS enviada al destinatario

		○ A través de correo electrónico, especificando claramente que la Entidad dio respuesta de fondo a la solicitud y adjuntando el radicado de la respuesta.		
4	Evacuar documento	El Gestor da “siguiente paso” en la ruta de PQRS una vez haya adjuntado la respuesta (por medio de radicados relacionados) para que el documento quede archivado en el Sistema y pueda producir reportes.	Gestor de PQRS	Documento Evacuado
5	Realizar seguimiento a PQRS	Se realiza un informe donde se puntualiza el número de PQRS recibidas y el tiempo de atención en su respuesta por gestor y por área encargada.	Oficina de Control Interno	Informe de Gestión de PQRS

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GD-03	06/08/2007	1	No aplica para esta versión
P-GD-03	02/05/2009	2	Se incluyen los requisitos de GP 1000 y MECI, y se hacen ajustes de forma al documento Se separa procedimiento de PQRS's y de tutelas y derechos de petición
P-GD-03	28/04/2014	3	Modificación al procedimiento como parte del proceso de mejoramiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo en la entidad a partir del Comité de Calidad No. 6 de 2013
P-GD-03	13/06/2015	4	Se actualiza de acuerdo con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015
P-GD-03	04/02/2016	5	Se actualiza de acuerdo con la resolución 58 de 2016.
P-GD-03	02/02/2020	6	Se actualizan algunas actividades.