

1. OBJETIVO

Describir el proceso que permite recibir, tramitar, monitorear y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la MISIÓN del Junta Municipal de Deportes.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Inicia: con la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia o cualquier otra solicitud o actuación, a través de los canales dispuestos por la entidad

Finaliza: con la respuesta a dicho requerimiento, con la solicitud de un mayor plazo para responder, o con su remisión a la autoridad competente, en caso de tratarse de una petición que no está relacionada con la misión de la entidad.

3. PROCESOS EN LOS QUE APLICA: Todos los procesos.

4. DEFINICIONES:

4.1 PETICIÓN: Es toda expresión de conformidad, inconformidad o solicitud relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera; entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

4.2 QUEJA: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad o inconformidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

4.3 RECLAMO: Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

4.4 SUGERENCIA: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

4.5 AGRADECIMIENTOS: Manifestación de satisfacción o conformidad por la gestión, ejecución o logro de resultados en una actividad o programa de la entidad.

4.6 QUEJA ANÓNIMA: Se asimila al concepto de queja, pero al no registrar datos identificables se responde y se conserva en el archivo para tener evidencia de su respuesta, dentro del término señalado en la ley.

4.7 PETICIONARIO: Cualquier persona natural o jurídica que inicia una actuación ante el INDER, mediante una solicitud manifiesta su necesidad, conformidad o inconformidad, por alguno de los medios dispuestos por la institución para recepcionarlos. En el caso de las personas naturales es importante señalar que no importa la edad, raza, credo o condición del peticionario para recepcionar la solicitud.

5. RESPONSABLES: Jurídico y coordinador deportivo.

6. ACTIVIDADES Y COMO SE HACE:

Actividad y Cómo se hace	Documentación	
	Registros	Referencia
<p>Auxiliar Administrativo Recibe las PQRSD telefónicas o vía correo electrónico y las remite al encargado del área quien dará respuesta oportuna a dicho tema.</p>	<p>Correo y queja o derecho de petición recibida</p>	
<p>Servicios Administrativos Alcaldía Los derechos de petición o quejas recibidas en la página web de la Alcaldía Municipal son remitidas por el encargado en la oficina de servicios administrativos de la Alcaldía a través del correo electrónico a la Junta de Deportes.</p>		
<p>Jurídico- Coordinador Deportivo El encargado responde la queja o derecho de petición y envía dicha respuesta al ciudadano, ya sea vía correo electrónico o por correo certificado en caso de tener la dirección. Todo esto se realiza dentro del plazo establecido por ley (15 días hábiles)</p>	<p>Respuesta a queja o derecho de petición.</p>	
<p>Personal de la entidad Toda persona que reciba una llamada para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, debe dar</p>		

respuesta inmediata, de no tenerla, debe remitir la llamada al funcionario pertinente.

7. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Actividad y Cómo se hace	Documentación	
	Registros	Referencia
<p>Comunicador y Auxiliar de Control Interno Si las PQRSD son recibidas por los buzones de sugerencias, las personas encargadas realizan revisiones cada mes y remiten las PQRSD encontradas al coordinador deportivo, quien se encarga de responderla.</p>	PQRSD encontradas	Planilla

Controles

Informe semestral de PQRSD, informe pormenorizado de control interno cada cuatrimestre donde se menciona las PQRSD.

Elaboró: Johana Cadavid G. Fecha : 10-11-2015	Revisó y aprobó: Jorge Iván Tobón Arango Fecha:
Firma:	Firma: