

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 1 de 15

OBJETO: Fomentar la buena gestión del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia “IMDERA”, al recepcionar, tramitar o resolver las peticiones, denuncias y quejas que por cualquier medio formulen los ciudadanos y dar su respectivo tramite, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a las leyes; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos

ALCANCE: Este procedimiento aplica todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia “IMDERA” con el ánimo de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y el bienestar de la comunidad, realiza el presente procedimiento donde se identifican los lineamientos que se tienen en cuenta para la recepción de derechos de petición, denuncias, quejas o sugerencias hasta la culminación de las mismas, dentro de los términos legales establecidos, para dar solución de fondo a los diferentes requerimientos realizados por la ciudadanía

DEFINICIONES

PETICION: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: el Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 2 de 15

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Personería Municipal, las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Personería Municipal deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SATISFACCION DEL USUARIO: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SUGERENCIAS: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DEBER DE DENUNCIAR: Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos; tienen connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 3 de 15

MEDIOS DE PRESENTACIÓN

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia podrá realizarse personalmente por escrito, por correo postal, vía telefónica al 747888, por correo electrónico a pqrs@imdera.co mediante la página web del IMDERA www.imdera.gov.co , y mediante el buzón de quejas y reclamos ubicado en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Son horas hábiles para atender el derecho de petición, denuncias, quejas o sugerencias al público en general, las comprendidas de 7:30 am a 12 m y de 2:00 pm a 6 pm, de lunes a viernes. A excepción de la página web y en el correo electrónico del IMDERA, ya que allí se podrán interponer denuncias, quejas, peticiones o sugerencias las 24 horas del día.

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia se puede presentar personalmente, por escrito, página web, correo electrónico o fax.	V	Recibido de la PQRS	Dirección General	Radicado de correspondencia recibida

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 4 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sean presentada personalmente, por escrito el usuario deberá acercarse a las instalaciones del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia "IMDERA" ubicado en el Estadio Centenarios Piso 2° kilometro 1 vía aeropuerto El Edén, Armenia.	V	Recibido de la PQRS	Dirección General	Radicado de correspondencia recibida
3	Si es personalmente de manera verbal, el contratista designado a la entrada del instituto para atención al usuario le indicara al peticionario que debe diligenciar el formato FO-DE-12 y si se trata de una consulta que no requiera registro lo direccionara a la división correspondiente.	H	Enlace con la división correspondiente	Dirección General	Formato FO-DE-12
4	Si la petición es por escrito, deberá ser radicada a la entrada de la Entidad por la persona encargada de atención a la usuario quien debidamente remira el oficio a dirección para que sea direccionado adecuadamente y será asignada por tardar al día siguiente al funcionario correspondiente de acuerdo al asunto de que se trate para su trámite (salvo que sea viernes), la cual será asignada el día lunes.	H	Recibido de la PQRS con hora y fecha	Dirección General	Radicado de correspondencia recibida

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 5 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Si la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, se realiza por vía telefónica, la línea de atención al usuario es el No. 7478888, la persona encargada de recepción deberá diligenciar el formato FO-DE-12 quien remitirá el formato a dirección para su debida asignación a la dependencia correspondiente y a partir de este momento, será dicha División responsable del trámite a seguir.	H	Enlace con la división correspondiente	Dirección General	Formato FO-DE-12
7	Si la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia se refieren a eventuales comportamientos que constituyen falta disciplinaria o conducta punible de los servidores o a los procedimientos practicados por alguna de sus dependencias que deba investigarse de oficio, la queja se direcciona a la dirección quien será responsable del trámite y seguimiento de la misma.	V	Recibido de la PQRS	Dirección General	Radicado de correspondencia recibida

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 6 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Si la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, es puesta por medio de la página web cuya dirección es www.imdera.gov.co la persona encargada de revisar la página hará saber a la división correspondiente de dicha PQRS o denuncia, o mediante el correo electrónico pqrs@imdera.gov.co , quien deberá direccionar al funcionario correspondiente de su trámite, el cual será responsable de la misma a partir de su recibo.	V	Revisión diaria de las PQRS recibidas	Dirección General	Recibido de la PQRS por parte de la división correspondiente

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1 Página 7 de 15

#	TAREAS	PHVA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
9	<p>En todos los casos anteriormente enunciados se le informa al usuario que a su PQRS y Denuncia se le dará respuesta de conformidad con los términos establecidos en el código Contencioso Administrativo dependiendo del tipo de requerimiento hecho.</p> <p>Los formatos correspondientes para las PQRS y Denuncias estarán a disposición de los usuarios al lado del buzón de PQRS y Denuncias, colgados en la página web y en cada división de la entidad para cuando se requieran.</p> <p>1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	H	<p>Según el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011: Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.</p>	Líder de proceso al cual se ha direccionado la PQRS y/o denuncia	PQRS y/o denuncia resuelta en los términos contemplados en Ley 1437 de 2011

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1 Página 8 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
10	Si el usuario solo solicita algún tipo de información, esta será dada en caso que se disponga de la misma, o se direccionara al funcionario que le puede dar respuesta	H	Entrega de la información	Funcionario con disposición de la información	Entrega de información al usuario
11	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	H	Oficio de respuesta informando que no es posible resolver la petición en los tiempos señalados.	Líder de proceso al cual se ha direccionado la PQRS y/o denuncia	Oficio de Respuesta
BUZÓN DE SUGERENCIAS					
12	El buzón de sugerencias tendrá apertura dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes, por el funcionario o contratista designado para la atención al usuario y PQRS y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno, haciendo el respectivo conteo de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y dejando evidencia en el Formato de Recepción de las mismas. Se levantará un acta de Apertura de Buzones. El funcionario o contratista respectivo debe garantizar que el buzón siempre este dotado del formato FO-DE-12 Recepción de peticiones, quejar y reclamos, sugerencias y denuncias.	A	Apertura del buzón de sugerencias los primeros 5 días de cada mes	Jefe de la división administrativa y financiera y Asesor Oficina de Control Interno	Acta de Apertura de Buzones

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 9 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
DIRECCIONAR PQRS Y/O DENUNCIA					
13	Se verifica que la información solicitada en los formatos de PQRS y Denuncias esté completa, todas las PQRS y Denuncias, quedaran registradas en los formatos "Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias" y se direcciona según la dependencia que corresponda.	V	Formato FO-DE-12 diligenciado	Contratista designado para atención al usuario y PQRS	Formato FO-DE-12 diligenciado y trasladado a la división correspondiente
14	Si la PQRS y denuncias, no contiene la información necesaria para su adecuado trámite, se le informa al solicitante de manera escrita por una sola vez para que aporte la información complementaria. Este requerimiento suspende los términos inicialmente establecidos para solucionar o atender las PQRS. (Artículo 17 Código Contencioso Administrativo).	A	Revisión de la PQRS y/o denuncia	Funcionario de la división a la que sea remitida la PQRS y/o denuncia	Radicado de la correspondencia enviada
PQRS Y/O DENUNCIA					
15	Se realizará el análisis de la PQRS y denuncias, con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. El líder de proceso es responsable de velar porque las acciones sean implementadas.	V	Análisis de la PQRS y/o denuncia	Líder de proceso	Constancia de las acciones tomadas a la PQRS y/o denuncia

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1 Página 10 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
16	La Dependencia correspondiente dará respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRS y/o Denuncia, informando las medidas tomadas por el IMDERA y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviara a la dirección suministrada por el usuario a través de los datos que se consigne en el formato de recibo o PQRS y denuncia. Actuación además que deberá quedar inmersa en el informe de PQRS	A	Respuesta por escrito	Líder de proceso de la dependencia correspondiente	Radicado de la correspondencia enviada
17	Si la respuesta a una PQRS y denuncia, no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado, y se le da a conocer la fecha definitiva en la cual se le dará solución y respuesta.	A	Comunicación por escrito indicando que no es posible dentro del término fijado	Líder de proceso de la dependencia correspondiente	Envío del oficio formato FO-GG-01

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1 Página 11 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
INFORME PQRS Y/O DENUNCIA					
18	<p>Cada tres (3) meses la persona responsable de las PQRS y/o denuncias, presenta el consolidado de las PQRS y denuncias, ante la oficina Asesora de Control Interno y el representante de la alta dirección del sistema de gestión de Calidad, con el fin de que estas sean registradas en el formato de acciones correctivas, para posteriormente analizarlas, investigar las causas y determinar las acciones a tomar con las mismas.</p> <p>El funcionario responsable del procedimiento PQRS y denuncia, realizará trimestralmente el informe cualitativo y cuantitativo de las PQRS y denuncias, incluyendo estadísticas, soluciones, respuestas, tratamiento y estado de las mismas. Este informe es enviado al representante de la alta dirección.</p>	A	Informe trimestral	Funcionario responsable de la atención al usuario y PQRS	FO-DE-09 Formato acciones correctivas, preventivas y meras correcciones

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1 Página 12 de 15

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
SEGUIMIENTO DE LA PQRS Y/O DENUNCIA					
19	Mensualmente la Oficina Asesora de Control Interno y el Representante de la Alta Dirección harán seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para atender las PQRS y presentará dicha información ante el Comité quien a su vez analizara la eficacia. En comité de Calidad y MECI se analizará mes a mes el comportamiento de las PQRS en cuanto a su cantidad y repetitividad, lo cual quedara reportado en las actas de reunión.	V	Seguimiento a las actividades consignadas en el formato FO-DE-09 Formato acciones correctivas, preventivas y meras correcciones	Oficina Asesora de Control Interno y Representante de la Alta Dirección	Acta de Reunión

NOTA 1: Con el fin de brindar una cara amable al usuario, la persona encargada de Servicio al Usuario tendrá en cuenta lo siguiente:

-  Saludar de manera amable y entusiasta
-  Mantener contacto visual
-  Brindar siempre una sonrisa amable
-  Mantener una actitud positiva
-  Escuchar atentamente la solicitud de información requerida.

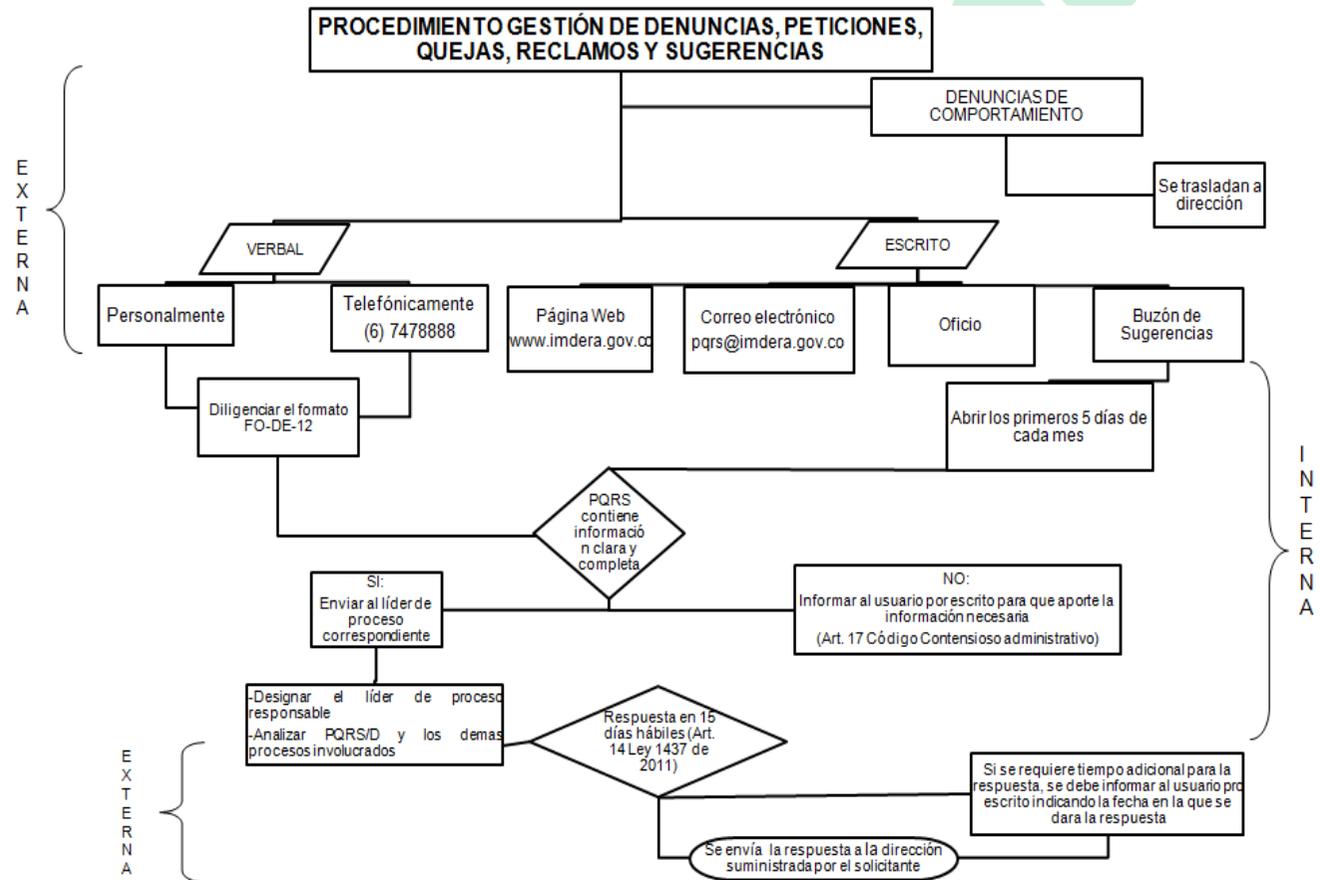
	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 13 de 15

NOTA 2: En el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia “IMDERA” debe haber un funcionario o contratista designado para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, quien será el responsable del procedimiento hasta que sea entregada al funcionario encargado del respectivo trámite.

NOTA 3: Toda queja, reclamo sugerencia o denuncia que se reciba a través del buzón de PQRS, debe ser dirigida al representante legal de la entidad, y su contenido debe ser relacionado con la prestación del servicio de la misma.

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 14 de 15

ANEXO 1: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-06
	NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fecha Elaboración: 14-02-2014
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 27-11-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 1
		Página 15 de 15

Fecha:	Versión:	Descripción del cambio:
27 de Noviembre de 2014	1	Creación del Documento

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<u>Elizabeth Giraldo López</u> Planeación y Direccionamiento Estratégico	<u>Sandra Milena Mantilla Quintero</u> Representante de la Dirección	<u>Luz Adriana Hoyos González</u> Administrador sistema de Gestión de Calidad