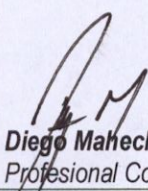
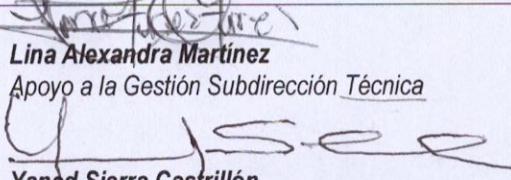


Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)	Fecha	27/05/2022
	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s): Ley 872 de 2003
1	No - Conformidad Menor		Literal

**Descripción de la No - Conformidad:**

La Oficina de control interno logra evidenciar, que el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Villavicencio, no tiene actualizado el Procedimiento para el tratamiento PQRSF.

Auditor:	 <b>Diego Mahecha Ladino</b> Profesional Control Interno	Firma del Auditado:	 <b>Lina Alexandra Martínez</b> Apoyo a la Gestión Subdirección Técnica  <b>Yaned Sierra Castrillón</b> Subdirectora Administrativa/Financiera
----------	---	---------------------	---

**Evidencia que demuestra el incumplimiento**

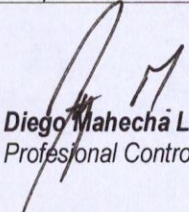
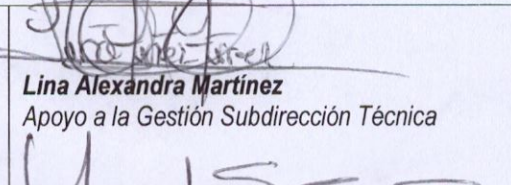
Verificando el contenido del procedimiento interno PR-COI-05, en el cual describe el paso a paso para el trámite de las peticiones, se logra constatar que éste se encuentra desactualizado, a continuación se detallan algunas de las evidencias:

1. En el procedimiento relacionan que a través de un software denominado SIUGEAR, se hace el control sistematizado de todos los requerimientos que ingresan al instituto, sin embargo, el software que actualmente se utiliza en la vigencia 2022, no es el mencionado en el procedimiento.
2. En el paso a paso establecido en el ítem 4 describe que el personal de apoyo a la atención del usuario, debe archivar el documento original de la solicitud en un archivador de pqrsd que debe estar en dicha dependencia, lo cual no se da cumplimiento, sin embargo, cada requerimiento original reposa en el área al cual fue direccionado.
3. En el paso a paso establecido en el ítem 6, describe que el asesor jurídico del imder, recibe las respuestas de todos los requerimientos que se elaboran por parte de los funcionarios que redactaron el oficio y la analiza para verificar si la respuesta es oportuna, se recomienda a justar este ítem, que mencione que se realizara esta actividad únicamente si la correspondencia de salida requiere de una asesoría jurídica.

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)	Fecha	27/05/2022
	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s): Ley 1474 de 2011
2	No - Conformidad Menor		Literal

**Descripción de la No - Conformidad:**

Se logra evidenciar que las solicitudes interpuestas mediante la página web del instituto, no pasan por la máquina registradora, para asignarles un número de radicado, con el fin de tener un consecutivo para relacionar los requerimientos que entran al imder bajo esta modalidad.

Auditor:	 <b>Diego Mahecha Ladino</b> Profesional Control Interno	Firma del Auditado:	 <b>Lina Alexandra Martínez</b> Apoyo a la Gestión Subdirección Técnica  <b>Yaned Sierra Castrillón</b> Subdirectora Administrativa/Financiera
----------	---	---------------------	---



**“Innovando la Cultura Deportiva y Recreativa”**

Dirección: Carrera 41 – calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar

Teléfono (+57) 663 10 62

Email: [pqrsd@imdervillavicencio.gov.co](mailto:pqrsd@imdervillavicencio.gov.co)

Página web: <https://www.imdervillavicencio.gov.co>

 <b>IMDER</b> Instituto Municipal de Deporte y Recreación	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VILLAVICENCIO - IMDER</b>			
	<b>PROCESO GESTION DE CONTROL INTERNO</b>			
	<b>REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA</b>			
	Código: FR-GCI-11	Vigencia: 31/05/2021	Versión:1	


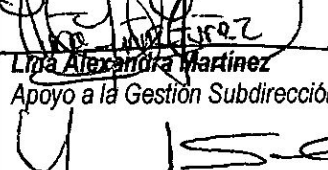
**Evidencia que demuestra el incumplimiento**

Se evidencia que a través de la plataforma web del instituto, se instauraron varios requerimientos en el primer trimestre del 2022, exactamente 13, sin embargo, estos no se les asignó número de radicado al momento de descargarlos de la página web, como lo establece el procedimiento interno.

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)	Fecha	27/05/2022
3	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s): Ley 1755 de 2015
	No - Conformidad Menor		LITERAL Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

**Descripción de la No - Conformidad:**

Examinada una muestra de los requerimientos que fueron radicados al Instituto, y de los cuales algunos fueron direccionados a la Subdirección Técnica para su debida contestación, se logra evidenciar que en algunos de estas peticiones, existen inconsistencias en el contenido de las respuestas.

Auditor:	 <b>Diego Mahecha Ladino</b> Profesional Control Interno	Firma del Auditado:	 <b>Yanet Sierra Castrillón</b> Subdirectora Administrativa/Financiera
----------	---	---------------------	--

**Evidencia que demuestra el incumplimiento**

- Radicado 14096, se radica solicitud el 25/02/2022, a la cual se da respuesta a través de oficio con fecha 22/03/2022, sin embargo, el medio por la cual se hace el envío de la respuesta, es mediante correo electrónico con fecha de 22/02/2022, cuando a un no se había elaborado el oficio de respuesta, al parecer la falencia se debe a un error involuntario de digitación.
- Radicado No 13938, se da respuesta en los tiempos oportunos, sin embargo, no tiene recibido el oficio por parte del usuario y tampoco pantallazo del envío por correo electrónico.
- Radicado No 13944, se envía respuesta mediante correo electrónico, sin embargo, no se evidencia la fecha del enviado en el sistema.
- Radicado No 13888, está cargada la respuesta en el software, sin embargo, no se evidencia el recibido por parte del usuario en el oficio o del pantallazo enviado por correo electrónico, el cual también debe estar cargado en la plataforma del software.

**Recomendaciones:**

- Ubicar de manera visible en la plataforma web del instituto, el link para establecer una pqrds, se evidencia que este mecanismo solo aparece en el componente de transparencia, pero para la comunidad en general debe ser de fácil acceso. Así mismo establecer dentro de este formulario de pqrds virtual, un campo de obligatoriedad en el diligenciamiento de la petición, se logra constatar que los requerimientos interpuestos a través de la página web carecen de información por parte del usuario para darle una respuesta oportuna por parte del instituto.
- Establecer dentro del software la vinculación de un control sistematizado de la correspondencia que se genera y se emite hacia otras dependencias de la alcaldía o ciudadanía en general.
- Las respuesta de las solicitudes deben relacionarse el numero radicado en el asunto, de igual manera estas respuestas deben tener el recibido a satisfacción por parte del ciudadano, en caso de enviar la respuesta a través del correo electrónico, este debe tener relacionado la fecha del día en que se envía, varias respuestas enviadas por correo electrónico no es clara la fecha de envío, ya que en los correo aparece enviado hoy...
- Establecer un archivo documental en el área de pqrds, donde repose todas las solicitudes radicadas en el instituto.

**"Innovando la Cultura Deportiva y Recreativa"**

Dirección: Carrera 41 - calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar  
 Teléfono (+57) 663 10 62  
 Email: pqrds@imdervillavicencio.gov.co  
 Página web: https://www.imdervillavicencio.gov.co

