
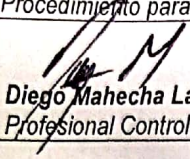
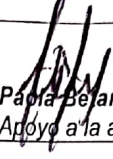
	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VILLAVICENCIO - IMDER			
	PROCESO GESTION DE CONTROL INTERNO			
	REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA			
	Código: FR-GCI-11	Vigencia: 31/05/2021	Versión: 1	

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)		Fecha	23/07/2021
1	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	Ley 872 de 2003
	No - Conformidad Menor		Literal	Art 4º. Requisitos para implementación del Sistema de Gestión Integral.
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 PQRSD.				
Auditor:	 Diego Mahecha Ladino Profesional Control Interno		Firma del Auditado:	 Paola Betancourt Apoyo a la atención al usuario
Evidencia que demuestra el incumplimiento				
Se relaciona en el procedimiento interno PR-GCI-05, que el control de los requerimientos se realiza a través de un software, por consiguiente se logra evidenciar que actualmente se realiza el control mediante una planilla en Excel, la cual no cumple con los parámetros establecidos por el proceso de calidad del Instituto, como está establecido en el procedimiento interno.				

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)		Fecha	23/07/2021
2	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	Ley 1474 de 2011
	No - Conformidad Menor		Literal	Art 76º. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Descripción de la No - Conformidad:				
Se logra evidenciar que no existe un control real de los requerimientos que llegan al Instituto Municipal de Deportes y recreación de Villavicencio, esto debido a que no todas las solicitudes tanto físicas como las que envían al correo electrónico del Instituto, pasan por la máquina registradora, la cual asigna el número de radicado para el debido control de los requerimientos que entran al imder.				
Auditor:	 Diego Mahecha Ladino Profesional Control Interno		Firma del Auditado:	 Paola Betancourt Apoyo a la atención al usuario
Evidencia que demuestra el incumplimiento				
Se evidencia que al imder llego un oficio de Cormacarena de fecha 06 de mayo del 2021, el cual se le dio respuesta en los tiempos establecidos, pero no se le asigno número de radicado al momento de recibirlo, así mismo con el radicado 12299 el cual tiene Numero de radicado, pero no está relacionado en el consolidado que envía la responsable del tratamiento a las PQRSD de manera trimestral a la Oficina de Control Interno.				

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)		Fecha	23/07/2021
3	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	Ley 1474 de 2011
	No - Conformidad Menor		Literal	Art 76º. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Descripción de la No - Conformidad:				
La Oficina de Control Interno, logra constatar que el Instituto Municipal de Deportes de Villavicencio, no tiene implementado un mecanismo de control para los requerimientos que salen de manera externa del Instituto, o que tienen destino hacia otras dependencias de la Alcaldía Municipal de Villavicencio.				

"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>

Villavicencio
CASA COM. CO



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VILLAVICENCIO - IMDER

PROCESO GESTION DE CONTROL INTERNO

REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

Código: FR-GCI-11

Vigencia: 31/05/2021

Versión:1

Página 2 de 3



Auditor:		Firma del Auditado:	
	Diego Mahecha Ladino Profesional Control Interno		Paola Betancourt Apoyo a la atención al usuario

Evidencia que demuestra el incumplimiento

En la Vigencia 2021, no existe un formato o mecanismo que permita relacionar y controlar toda la correspondencia que sale del Instituto.

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)	Fecha	23/07/2021
	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s): Decreto 103 de 2015
4	No - Conformidad Menor		Literal Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información.

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, la respuesta de los oficios no es la oportuna, al no darle al usuario una contestación sincera, si será posible o no la vinculación del Instituto en su petición.

Auditor:		Firma del Auditado:	
	Diego Mahecha Ladino Profesional Control Interno		LINDA TAMARA. Linda Mayerly Tamara Apoyo a la Gestión Subdirección Técnica

Evidencia que demuestra el incumplimiento

En los requerimientos 12422 y 12439 queda en entre dicho si se vinculara dentro de la planificación de las actividades por ejecutar, por parte de la Subdirección técnica la petición del usuario, o si se llamó al usuario por parte del responsable del área, como se estableció en la respuesta del oficio, indicando que de esta forma procederá el Instituto.

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)	Fecha	23/07/2021
	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s): Decreto 103 de 2015
5	No - Conformidad Menor		Literal Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información.

Descripción de la No - Conformidad:

Se evidencia que no reposan los soportes de las respuestas de los requerimientos en la Oficina del tratamiento de PQRSF, que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, en el transcurso del segundo trimestre del 2021, es decir entre el 01 de Abril al 30 de Junio de la presente vigencia.

Auditor:		Firma del Auditado:	
	Diego Mahecha Ladino Profesional Control Interno		Paola Betancourt Apoyo a la atención al usuario

"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

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



Villavicencio
CAMBIA CONTIGO

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

Evidencia que demuestra el incumplimiento
 Falta de organización en la oficina del tratamiento de las PQRSF, no hay soporte de las contestaciones de cada uno de los requerimientos a los cuales se les dio trámite, se evidencia que no hay una carpeta organizada para llevar el control y que se establezca por meses para facilitar el control de estos, para constatar si los requerimientos fueron contestados hay que ubicar en cual dependencia fue trasladado la petición y verificar si allí reposa la respuesta.

Proceso	Gestión de la Información y las Comunicaciones (Tratamiento Pqrsd)	Fecha	23/07/2021
6	No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s): Ley 872 de 2003
	No - Conformidad Menor		Literal: Art 4°. Requisitos para implementación del Sistema de Gestión Integral.

Descripción de la No - Conformidad:
 Se evidencia que el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Villavicencio, no cuenta con un mecanismo que permita evaluar el grado de satisfacción de la ciudadanía, calificando la atención recibida, los tiempos de respuesta y calidad en la respuesta a sus peticiones.

Auditor:	 Diego Mahecha Ladino Profesional Control Interno	Firma del Auditado:	 Paola Betancourt Apoyo a la atención al usuario
----------	---	---------------------	---

Evidencia que demuestra el incumplimiento
 No existe formato que permita medir el grado de satisfacción por parte de la comunidad.

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

