

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA	F:03.PO.GCE
	INFORME AUDITORIA	Versión: 0.4
		Fecha: 25.08.14

Fecha: 29 de Diciembre de 2015	Ciudad: Barrancabermeja
Jefe Auditor : Ludwing Enrique Ochoa Carrillo	Auditado: Ventanilla Única
Equipo Auditor : NO APLICA	Clase de Auditoria : Seguimiento PQRS

<p>Objetivo de la Auditoria: Seguimiento de la oportunidad y/o cumplimiento respecto del proceso de recepción, tramite y respuesta del Instituto frente a la solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQR'S.</p>
<p>Alcance: La Oficina de Control Interno practicó seguimiento a la vigencia 2015 al procedimiento para peticiones, quejas y reclamos: PR: 05 PO.GE</p>
<p>Criterios: Artículo 209 de la Constitución Nacional, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 31 de la Resolución 217 de 2005 del AGN y demás normas concordantes.</p>

FORTALEZAS	
FORTALEZA 1	
Existe la resolución 111-2013, “por la cual se regula el trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información al interior del Inderba”	
FORTALEZA 2	
El proceso de Gestión Estratégica a través del encargado de proyectos, gestiona ante la oficina correspondiente la respuesta a las PQR'S	
FORTALEZA 3	
Se evidencia que el tiempo máximo de respuesta a los Derechos de Petición es de diez (10) días y el mínimo de un (1) día.	

HALLAZGOS DE AUDITORIA

HALLAZGO 1	
CRITERIO	Ley 1437 del 18 de enero de 2011 por la cual se expide el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 13°
HALLAZGO	Ventanilla única no da el reconocimiento adecuado a la información solicitada por la ciudadanía, como está definida en la Ley.
RECOMENDACIÓN	Clasificar la información con una tipología que sea acorde a la misión del Instituto.



**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACION, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA**

INFORME AUDITORIA

F:03.PO.GCE

Versión: 0.4

Fecha: 25.08.14

CONCLUSION / RECOMENDACIÓN GENERAL

CONCLUSIONES:

- El Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, El Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Recreación de Barrancabermeja, muestra interés por dar solución a los requerimientos de los ciudadanos, a través de la oportuna respuesta a cada solicitud.
- En la página web se brinda información e indica a los usuarios sobre cómo formular una PQR'S.
- Las respuestas que se entregan oportunamente a los usuarios, corresponde a las solicitudes escritas.

RECOMENDACIÓN GENERAL

- Realizar el procedimiento de PQR'S por medios electrónicos, encadenar y actualizarlo con los demás procesos, donde el usuario realiza sus solicitudes al Inderba, haciendo uso de sus derechos.

FIRMAS:

EQUIPO AUDITOR: NO APLICA

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: