

Diciembre 29 de 2020

Doctora

**Nathaly Lorena Grosso Cepeda**

Gerente

**Laura Viviana Riaño**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**REF: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER SEMESTRE DE 2020**

Respetuoso Saludo,

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020, que fue elaborado con base en la información reportada por la Oficina Jurídica con fecha final de entrega de información 29 de Enero 2021 , lo cual reviste un incumplimiento.

Esta oficina ha expresado de todas las formas el incumplimiento recurrente en la entrega de la información, la calidad de la información lo que al parecer es consecuencia de que los Jefes de PATS no envían la información mensual mente, tampoco con información correcta de tal manera que esta situación debe ser conocida por el área de Control Interno disciplinario ya que imposibilita el seguimiento desde la Oficina de Control Interno, que está determinado por la ley 1474 de 2011 .

En aplicación del Decreto 403 del 2020, ley 734 de 2002 exhorto a la Gerente y Asesora Jurídica observar las recomendaciones de la oficina de Control Interno y proceder de conformidad para que esta situación sea corregida y se asuman las responsabilidades de la negligencia desde los PATS.

**Dependencia**

Carrera 2 # 72 – 43 – Tunja / Tel: 0982795130

Cel 0382795130 Ext. xxxx

<http://www.itboy.gov.co>

Este informe NO contiene ningún dato del mes de septiembre 2020, por que NO fue allegado específicamente al cierre de este informe tampoco se contó con la información de l mes de noviembre correspondiente a las PQR atendidas por los Puntos de Atención de Tránsito. La Asesora Jurídica ha advertido su compromiso por que esta debilidad en la concreción, integridad , completitud y oportunidad de la información sea mejorada para el año 2021.

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER SEMESTRE DE 2020

Corte: 30 de Diciembre 2020

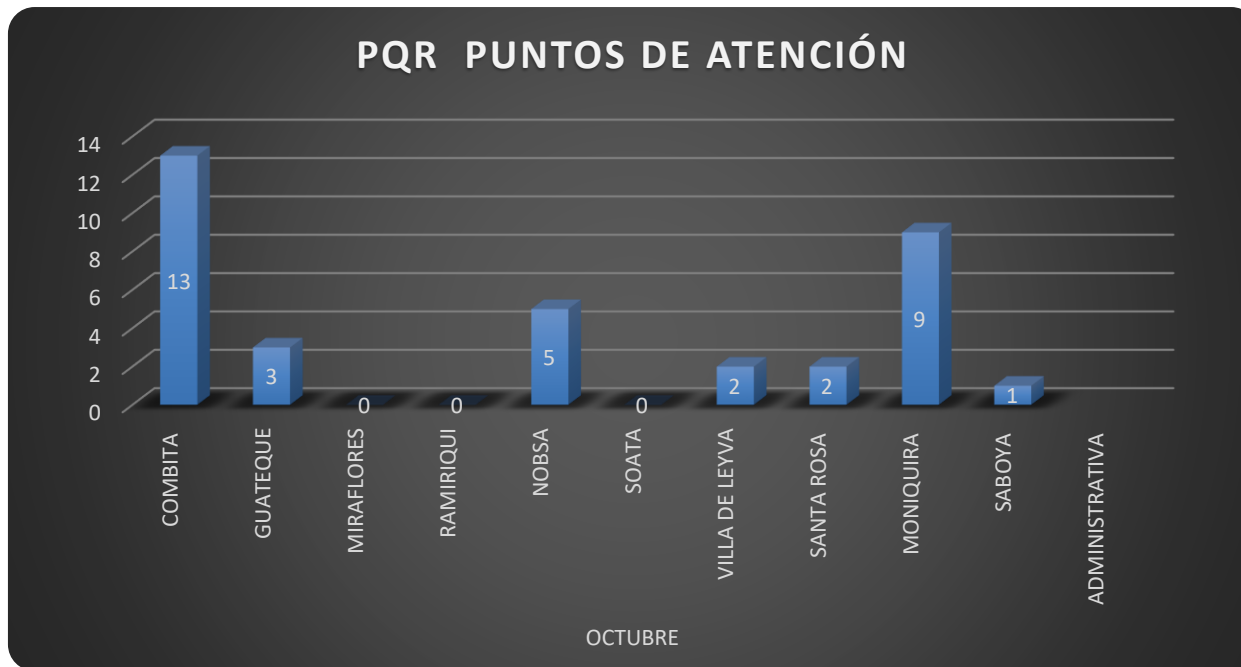
JULIO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
10	4	0	0	10	1	1	7	0	6	
AGOSTO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
15	2	0	0	12	0	1	3	7	4	
SEPTIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	
OCTUBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
13	3	0	0	5	0	2	2	9	1	
NOVIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	153
DICIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
4	3	0	0	6	0	0	0	11	4	117



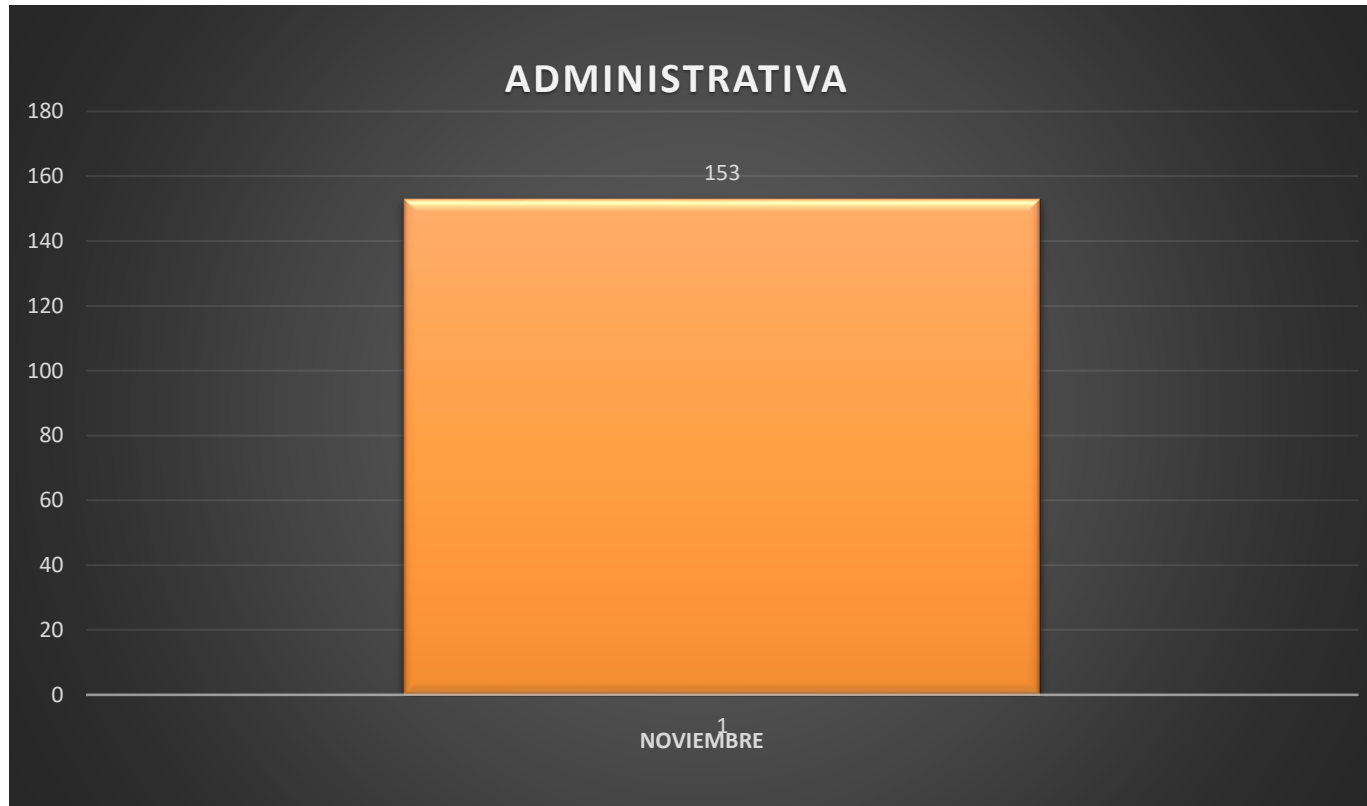
Esta grafica indica que la información de PQR reportada correspondió a los 10 PATS y no se recibió información de la sede administrativa.



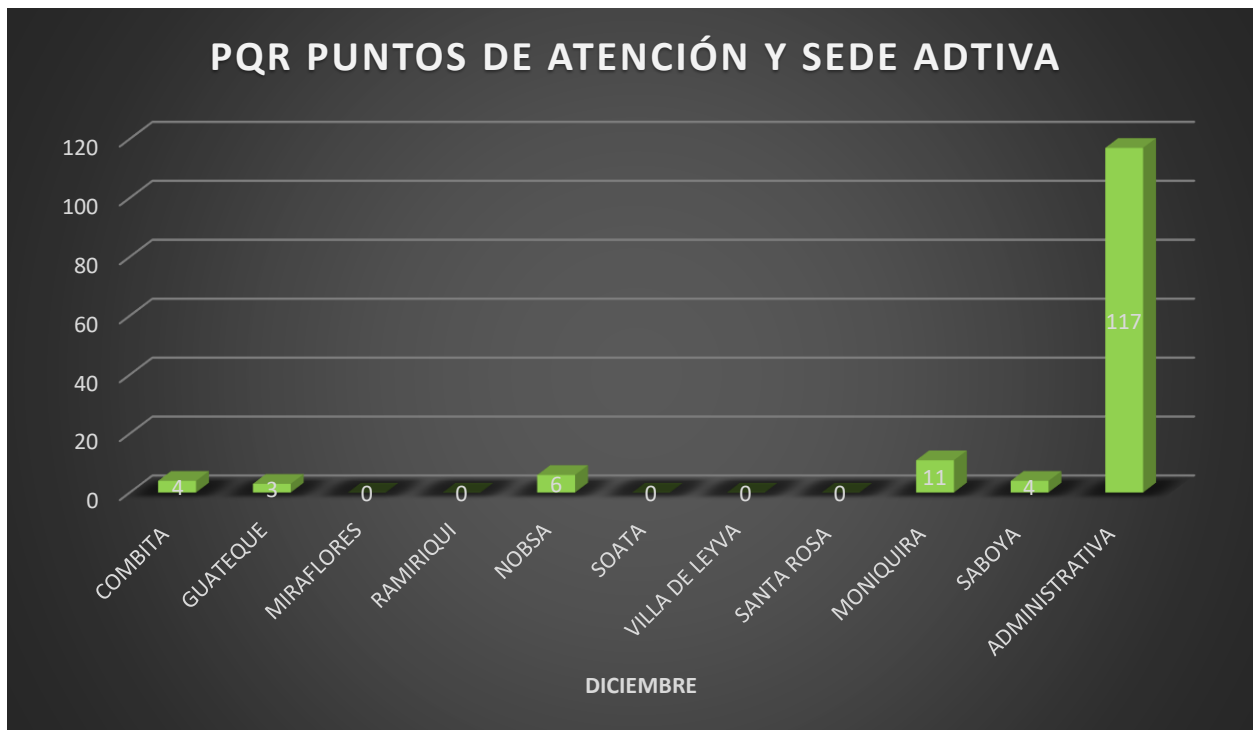
Esta grafica indica que la información de PQR reportada correspondió a los 10 PATS y no se recibió información de la sede administrativa.



Esta grafica indica que la información de PQR reportada correspondió a los 10 PATS y no se recibió información de la sede administrativa.



Esta grafica indica que la información reportada corresponde únicamente al sede administrativa.



La Grafica contiene la información presentada por el área jurídica.

Este es un ejemplo claro de la dificultad para entender la información reportada ya que el recuadro dice Abril y al interior del cuadro se encuentra 3-12-2020:

Recibidos - controlinterno@itboy x

mail.google.com/mail/u/2/?tab=wm&ogbl#section\_query/in%3Ainbox?projector=1

PQRS DICIEMBRE 2020.xls

Fecha recibo				NOMBRE DEL QUE PRESENTA LA PQRDSF / TUTELA	OBJETO DE LA PQRDSF	PROCESOS ENCARGADOS DE LA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (hábil)	FECHA DE RESPUESTA	ACCION TOMADA*
N°	DD	MM	AA						
1	3	12	2020	JUZGADO 03 PROMISCUO MUNICIPAL SAN GIL (SANTANDER)	SOLICITUD LEVANTAMIENTO DE EMBARGO	FRANCY YANETH CARRERO SANDOVAL	INMEDIATA	12/3/2020	VERIFICACION EN EL SISTEMA DEL VEHICULO, Y POSTERIOR LEVANTAMIENTO DE LA MEDIDA CAUTELAR SOLICITADA
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

ABRIL Hoja2 Hoja3

Escribe aquí para buscar

8:11 p. m. 3/02/2021



## TUTELAS REPORTADAS 2020

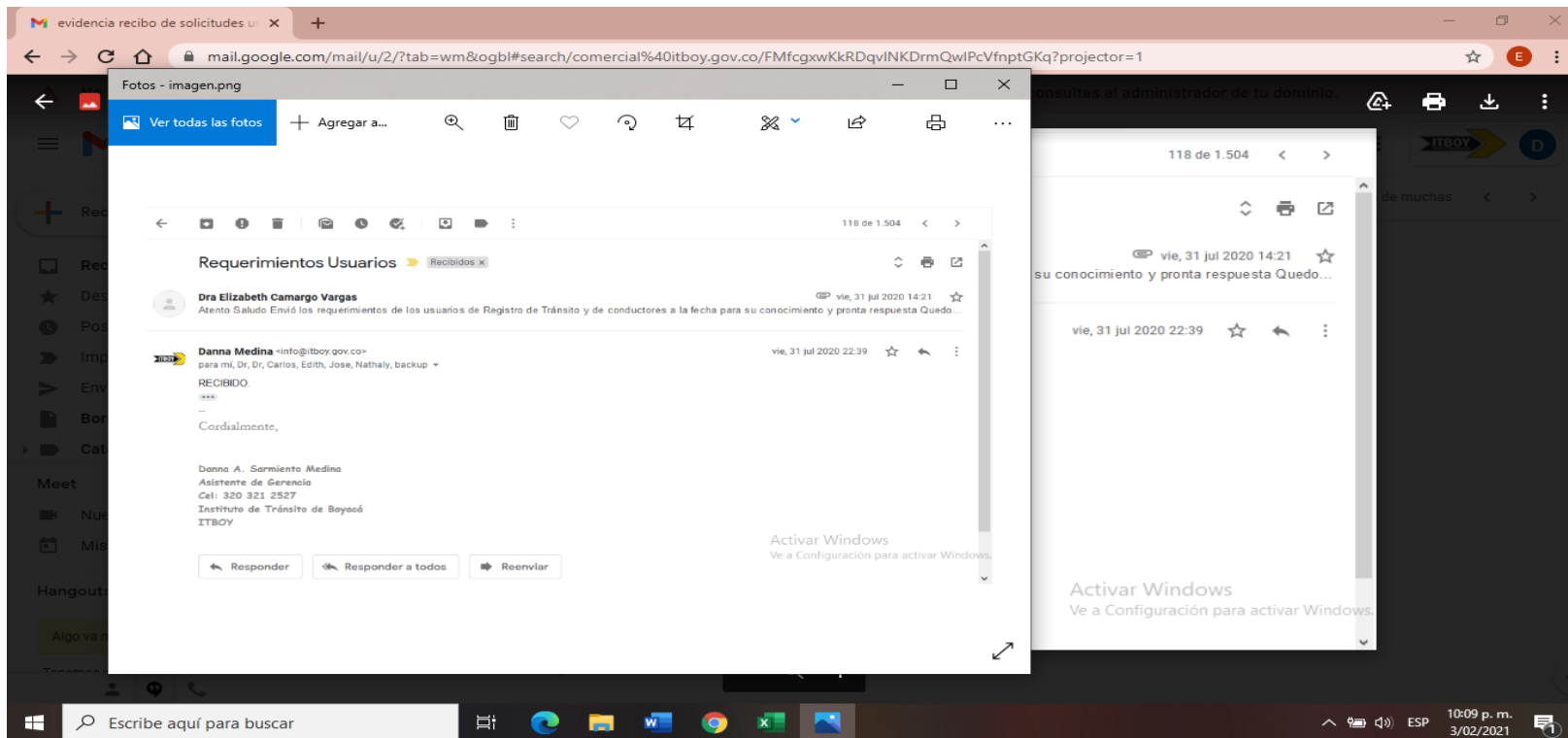
PUNTO DE ATENCION DE TRANSITO	REPORTE
NOBSA	10
GUATEQUE	5
SANTA ROSA	4
SEDE ADMINISTRATIVA	53

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La entidad cuenta con un área jurídica y esta se ha puesto al frente de los PQRDS desde el mes de Octubre 2020 , para lo cual requiere apoyo del equipo directivo .	La entidad no cumple con el principio de oportunidad en la entrega mensual (dentro de los 10 primeros días de cada mes) de la información de las Peticiones, Quejas y reclamos y tutelas que recibe a través de los Puntos de Atención de Tránsito y del área administrativa.
En el último trimestre 2020 se logra ver una mejora en el control de las respuestas a los PQRS, mayor organización y compromiso desde el área Jurídica.	La entidad ha recibido tutelas a falta de respuesta oportuna de fondo y calidad a los Derechos de petición.
Existe link de denuncias en la página web.	Se hace necesario que la entidad observe las recomendaciones reiteradas de Control Interno respecto de reglamentar el Derecho de petición al interior de la entidad en cumplimiento de la ley 1755/15. Decreto 1166/16 y la ley 1437/11.
Las PQRDS también se reciben en físico y por medio virtual.	La entidad debe optimizar los canales de comunicación para recepcionar las quejas peticiones y reclamos, además de establecer tecnológicamente un control para limitar el link de denuncias a denuncias meramente.
La entidad tiene la oportunidad de realizar encuestas de satisfacción del usuario sobre la prestación de servicios, tabular esa información viendo la incidencia de quejas, oportunidad de respuesta entre otras.	Para el caso del link de denuncias que se encuentra en la página web se hace necesario crear un mecanismo que permita la trazabilidad ( observación reiterada). Además por que llega directamente a la tercera línea de defensa, sin que pueda operar la segunda línea de defensa.

La entidad de manera asertiva debe avanzar con la realización de autoevaluaciones periódicas	Se reitera que las quejas telefónicas que llegan telefónicamente deben tener un registro como control evidenciable para conocer la prevalencia de las quejas.
La entidad bien puede ver las quejas, reclamos como una oportunidad para verificar las falencias, construir acciones de mejora.	Algunas tutelas tienen que ver precisamente con la falta de respuesta de fondo, clara, de calidad.
	La reiterativa falta de compromiso desde los PATS de No reportar la información oportunamente.

<b>OBSERVACIONES y/O RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
1.	Es de recomendar perentoriamente revisar y ajustar el formato de PQRDS, documentar el procedimiento y aplicarlo.
2.	Se reitera la recomendación estableciendo un sistema centralizado de PQRDS dispuesto en un aplicativo, que permita llevar el control de radicados PQRS de PATS e igualmente el radicado virtual.
3.	Con el diagrama de flujo documentado que sea producto de la construcción también del reglamento sobre la atención al derecho de petición, para socializar con los funcionarios tanto de la parte administrativa como de los PATS, a fin de ser cumplidos por la entidad.
4.	Proceder de conformidad a la competencia respecto de solicitar la aplicación del código único disciplinario al incumplimiento del deber de atender el principio de oportunidad en la entrega y/o remisión de la información por parte de los servidores públicos, a quienes se les solicita (ruega) reportar la información.
5.	Siempre y para toda situación atender el debido proceso artículo 29 C.P.
6.	Establecer un formulario único para radicar virtualmente o físicamente en ventanilla única o en cada sede (PAT) las solicitudes peticiones, quejas, para lograr hacer una medición objetiva y conocer cual es la mayor queja y/O solicitud, según el indicador de prevalencia.
7.	Realizar capacitaciones sensibilizaciones sobre la prestación eficiente del servicio, sobre el Derecho de petición como derecho del ciudadano.
8.	Es necesario que el informe de tutelas reporte fecha y el derecho tutelado - de que trata de manera sucinta a favor de lograr medir la prevalencia, y establecer posibles mejoras

Según el seguimiento realizado por el área de Control interno de Gestión del ITBOY este correo condensó las solicitudes de 12 escuelas de enseñanza , a través de la Asociación de Escuelas de Enseñanza automovilística de Boyacá que fueron reenviadas al correo de [info@itboy.gov.co](mailto:info@itboy.gov.co) , el cual contiene el recibido de secretaria de Gerencia y al cierre de este informe no se tiene evidencia de haber atendido esta solicitud considerada derecho de petición ley 1755/15. Es decir no obtuvo respuesta escrita como entidad pública.



**CONCLUSION**

La entidad cuenta en este momento su área jurídica con personal idóneo como talentoso por lo cual se espera todo compromiso para que la información de PQRDS sea oportuna, de calidad; sobre la cual se pueda tomar decisiones asertivas desde la alta dirección para que la prestación del servicio y los procesos se ajusten, se revisen, en torno al mejoramiento continuo.

Esta área no recibirá ningún informe que no cumpla con las características mínimas exigidas para cualquier información reportada por servidores públicos.

Informe elaborado y presentado por:



**Edith Cárdenas Herrera**  
**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**