

Tunja, Julio 28 de 2021

Doctora

NATALIA SAAVEDRA

Gerente

LAURA VIVIANA RIAÑO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

REF: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER SEMESTRE DE 2021

Respetuoso Saludo,

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER SEMESTRE 2021primer , que fue elaborado con base en la información reportada por la Oficina Jurídica con fecha final de entrega de información final 22/07/2021, en este último trimestre se mejoró ostensiblemente el suministro mensual de información sobre las PQRDS-TUTELAS , en su oportunidad, completitud de la información, a partir de la apropiación del área jurídica en centralizar la información allegada por los PATS.

A través del análisis de la información suministrada por la Oficina asesora Jurídica se evidencian mejoras en los niveles de eficiencia en la Oportunidad de la respuesta en cumplimiento del marco legal del Derecho de petición y las tutelas y la calidad de las mismas, con respuestas de fondo. Igualmente a través de la página web sitio oficial de la entidad se observa que se busca generar confianza y valor público a través de las indicaciones de primera mano sobre la radicación de las PQRDS:

“Boyacá Avanza”



Recibidos (941) - controlinterno: x Inicio x +

itboy.gov.co

INICIO PQRS CORREO DESCARGAS CONTRATACIÓN NORMATIVIDAD DENUNCIAS PREGUNTAS FRECUENTES FAQ Buscar...

RADICACIÓN DOCUMENTOS

ATENCIÓN **ITBOY**
INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes
¡Únicamente por este medio!

30 VIE ABR 4 NEW ARTICLES

INICIO CONSULTAS TRÁMITE

PASO 1
Ingrese a nuestra Página Web
www.itboy.gov.co

PASO 2
Dale clic al botón

PQRS CORREO DESCARGAS

PASO 3
Ingrese su petición, queja, reclamo o solicitud en los espacios preestablecidos.

Desde el Intituto el gusto de pre Encarga Na en Contra Sancio experiencia profesional en el Sector

Gerente Encargada
Saavedra Albarracín

1 of 6

Boyacá Avanza

Escribe aquí para buscar

8:49 a. m. 30/04/2021

La oficina asesora de Control Interno realiza de manera continua el seguimiento a las PQRDS-TUTELAS a lo cual la entidad a través de la segunda línea de defensa , en el segundo trimestre 2021 ha atendido con inmediatez los requerimientos que arrojan los seguimientos. La lata dirección a apoyado las mejoras para atender las PQRDS-Tuteladas. Por lo cual no ha habido segundos llamados de Jueces de la República , tal como se presentaron en el año 2020 con desacatos e inclusive desacato del desacato.

Dependencia
Carrera 2 # 72 – 43 – Tunja / Tel: 0982795130
Cel 0382795130 Ext. xxxx
<http://www.itboy.gov.co>



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER SEMESTRE DE 2021

DERECHOS DE PETICION REPORTADOS 2021

Corte: 30 de Junio 2021

ENERO 2021										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
24	0	0	1	7	0	1	48	7	1	74
FEBRERO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
3	3	0	1	8	0	1	13	23	6	90
MARZO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
5	No presentó	0	1	9	4	2	40	11	2	100
ABRIL										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
4	6	0	1	10	1	10	53	26	2	158
MAYO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
3	2	0	1	14	0	3	14	24	2	105
JUNIO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
1	4	1	1	10	0	11	19	24	1	110

Prevalece la solicitud de prescripciones de comparendos .

TUTELAS REPORTADAS 2021

Con corte a 30 de junio

ENERO 2021										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	10
FEBRERO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	8
MARZO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
1	No reportó información	0	0	2	1	No reportó información	2	0	0	5
ABRIL										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	7
MAYO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
2	0	0	0	2	0	0	0	0	3	11
JUNIO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUI	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRA	SABOYA	ADMINISTRATIVA
5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9

Prevalece la Tutela por violación al derecho de petición- a recibir respuesta oportunamente .

MES	N° de Derechos de petición	Derechos de petición respondidos oportunamente	% Eficiencia en la oportunidad de la respuesta
ENERO	163	150	92.02%
FEBRERO	148	139	93.91%
MARZO	174	165	94.82%
ABRIL	271	263	97.04%
MAYO	168	163	97.02%
JUNIO	154	152	98.70%
MES	N° de Tutelas	Tutelas respondidas	% Eficiencia en la oportunidad de la respuesta
ENERO	13	13	100%
FEBRERO	13	13	100%
MARZO	11	11	100%
ABRIL	10	10	100%
MAYO	18	18	100%
JUNIO	15	15	100%

Indicador de EFICIENCIA $\frac{\text{Derechos de petición respondidos oportunamente}}{\text{Derechos de petición respondidos}} = 95.59\%$

DENUNCIAS 2021

Con corte a 30 de junio

Total recibidas : 17

Total respondidas con oportunidad: 17

% de eficiencia en la oportunidad de la respuesta : 100%

Indicador de EFICIENCIA $\frac{\text{Denuncias respondidas oportunamente}}{\text{Denuncias recibidas}} = 100\%$

Indicador de EFICIENCIA $\frac{\text{Tutelas respondidas oportunamente}}{\text{Tutelas incoadas}} = 100\%$

FORTALEZAS	DEBILIDADES
En el segundo trimestre de la presente vigencia 2021, se evidencia un 100%	La entidad por este segundo trimestre mejoró en los tiempos de entrega de la información de los PQRDS- TUTELAS de los PATS al área Jurídica lo cual contribuye al cumplimiento de la oficina de Control Interno a lo preceptuado en la ley 1474/2011.
En el segundo trimestre 2021 se evidenció mayor organización de la información suministrada.	El informe de tutelas a reportar para el área de Control Interno de gestión debe contener consolidada la información de los 10 PATS
La entidad ha bajado su índice de tutelas.	Se reitera a 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.
Existe link de denuncias en la página web y a todas las denuncias se les da trámite desde el área de Control Interno .	Las denuncias deben ser tramitadas y atendidas por la segunda línea de defensa y no por la tercera línea de defensa.
Las PQRDS también se reciben en físico y por medio virtual y se mejoró la calidad en las respuestas a los requerimientos, peticiones.	No se ha ajustado el formato de PQRDS de acuerdo a la normatividad vigente.
La entidad ha venido optimizando los canales de comunicación a través de Comités y con el trabajo decidido del área jurídica y sistemas , para recepcionar las quejas peticiones y reclamos, además de establecer tecnológicamente un control para limitar el link de denuncias a denuncias únicamente, es lo que se espera.	La entidad debe disponer de link de denuncias anónimas para el nivel interno , es decir para que los funcionarios denuncien de manera anónima las presuntas irregularidades, presuntos hechos de corrupción .Inclusive sugerencias .
Al cierre de este informe la Gerencia tiene programada la rendición de cuentas interna respecto de la gestión en el segundo trimestre 2021.	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, aumentando su credibilidad y mejorando su reputabilidad , de la atención oportuna, comprometida y diligente..	La entidad no ha mejorado en la aplicación de encuestas de satisfacción de las prestación del servicio, para conocer el impacto de la prestación de los servicios. Lo que no se mide ,no se puede evaluar y tampoco mejorar.
Ha mejorado la oportunidad en la entrega de la información PQRDS y los tiempos de respuesta, pese a la dinámica de los PATS, con muchas tareas.	
La estrategia del tren de los valores direccionado por la Subgerencia Administrativa y financiera retroalimenta al talento humano en los 7 valores contribuyendo a generar valor público.	

OBSERVACIONES y/O RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Ajustar y versionar el 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
2. 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.
- 3.
4. 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.
5. Trabajar en torno al código de integridad el talento humano a fin de romper paradigmas, promover el buen trato y la aplicabilidad de los 7 valores que tiene la entidad, es decir buscar la apropiación materializada en el trato para asumir con sano criterio la autoevaluación, los direccionamientos y la realidades que son manifiestas por los grupos de valor de la entidad.
6. Socializar y divulgar el Decreto 403/2020
7. Poner en buen funcionamiento el buzón de sugerencias en cada PAT con la certeza de la seguridad y custodia de la información allí depositada.
8. Realizar capacitaciones sensibilizaciones sobre la prestación eficiente del servicio, sobre el Derecho de petición como derecho del ciudadano. Atendiendo la transparencia pasiva y transparencia activa y en prevención de la materialización del daño antijurídico.
9. El diligenciamiento de los formatos de seguimiento de los PQRDS_TUTELAS ha mejorado, pero no se puede calificar en un 100% ya que en algunos casos no se registra en completitud la información y en todos los casos en ninguna parte del formato se identifica de donde se reporta el informe PQRDS-TUTELAS
10. El informe de tutelas a reportar para el área de Control Interno de gestión debe contener consolidada la información de los 10 PATS .
11. La entidad está en mora permanente de atender lo preceptuado en la ley 1755/15 sobre el REGLAMENTO DEL DERECHO DE PETICION que igualmente debe ser socializado y aprobado al interior del Comité de Control Interno extendido a todos los funcionarios , contratistas, aprendices, directivos.

PERSISTE:

Según el seguimiento realizado por el área de Control interno de Gestión del ITBOY , 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 , hace un año es decir en julio 16 de 2020 ,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 se respondieron los menconados derechos de petición de manera oportuna . Sa situación ha mejorado y la netidad ha entrado en la cultura de avanzar en las mejoras.

“Boyacá Avanza”



CONCLUSION

Se exhorta a la familia ITBOY a continuar mejorando los procesos para tener buenos resultados en la gestión 2021 y en la generación de valor público precisamente formulando controles eficientes para mejorar la prestación de los servicios y continuar aumentando la confianza de los grupos de valor del Instituto de tránsito de Boyacá con un equipo directivo y asesor comprometido junto con sus equipos de trabajo.

Informe elaborado y presentado por:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edith Cárdenas Herrera', with a large circular flourish at the end.

Edith Cárdenas Herrera
Jefe Oficina Asesora de Control Interno