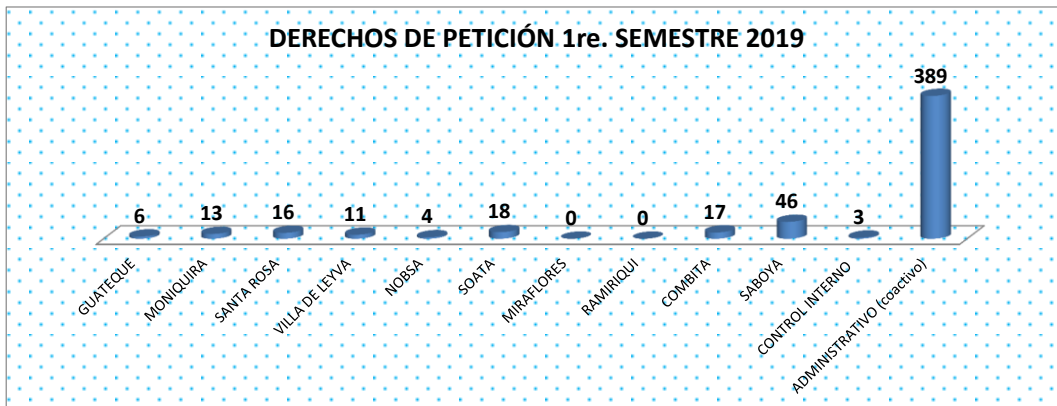




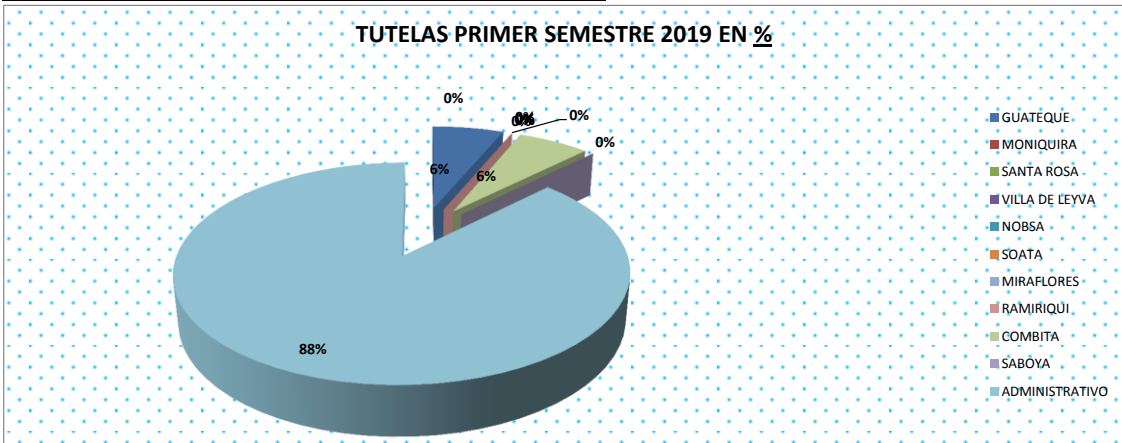
SEGUIMIENTO A PETICIONES , QUEJAS Y RECLAMOS- DENUNCIAS- PRIMER SEMESTRE 2019

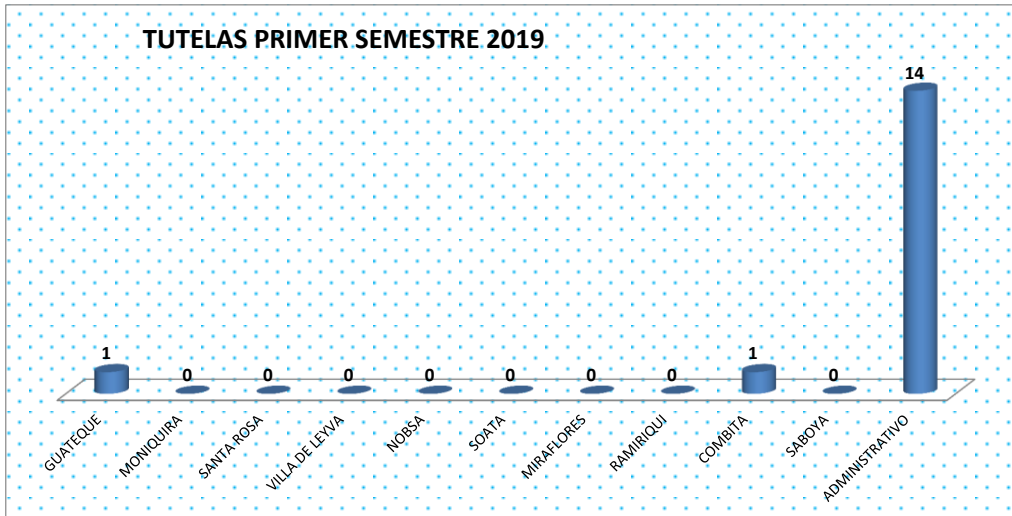
PUNTO ATENCION	DERECHOS DE PETICION							TUTELAS						
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
GUATEQUE	1	1	3	1	6	NP	6	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
MONQUIRA	NP	NP	NP	12	1	NP	13	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
SANTA ROSA	NP	16	NP	NP	NP	NP	16	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
VILLA DE LEYVA	2	2	1	1	1	4	11	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
NOBSA	13	37	40	NP	NP	NP	4	1	NP	NP	NP	NP	NP	1
SOATA	3	2	3	5	7	0	18	0	NP	NP	NP	NP	NP	0
MIRAFLORES	0	0	0	NP	NP	NP	0	0	NP	NP	NP	NP	NP	0
RAMIRIQUI	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
COMBITA	3	10	8	NP	NP	NP	17	1	NP	NP	NP	NP	NP	1
SABOYA	33	34	41	NP	NP	NP	46	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
CONTROL INTERNO		1	2				3							3
ADMINISTRATIVO (coactivo)	101	159	129	NP	NP	NP	389	NP	NP	NP	NP	5	9	14
TOTAL							520							16
REMISIONES POR COMPETENCIA DESDE LA PROCURADURIA REGIONAL DE BOYACA														2
REMISION DE INFORME DE SERVIDOR PUBLICO	FALTAN POR REPORTAR EN LA INFORMACION ALLEGADA 2 INFORMES DE SERVIDOR PUBLICO QUE PUSO EN CONOCIMIENTO CONTROL INTERNO A LA GERENCIA : 1. Informe de Auditoria Especial a prestación del servicio PAT de Miraflores enterandose de presuntas irregularidades . 2. Informe de la Jefe de PAT de Santa Rosa sobre presuntas irregularidades y remitido por Control Interno a Gerencia .													10



TUTELAS 2019

TUTELAS 2019							
PUNTO ATENCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
GUATEQUE	1						1
MONQUIRA							0
SANTA ROSA							0
VILLA DE LEYVA							0
NOBSA							0
SOATA							0
MIRAFLORES							0
RAMIRIQUI							0
COMBITA	1						1
SABOYA							0
ADMINISTRATIVO					5	9	14
TOTAL	2	0	0	0	5	9	16





la cual no goza de oportunidad, completitud, organización, ni veracidad, por cuanto de esta forma fue suministrada al área de Control Interno.

La entidad inobservó las siguientes recomendaciones de la oficina de Control interno que se dejaron en el informe pasado del II semestre de 2018, presentado y publicado en enero de 2019:

1. " Atender con apego a la ley 1755 de 2014, ley 1437 de 2011, Decreto 2150/95, Decreto 1166/16 toda solicitud: lo que implica, objetividad , respuestas de fondo, calidad en la respuesta.
2. La entidad no debe permitir represamiento en la entrega de respuestas a derechos de petición , ni tutelas, ni solicitudes. Toda vez que se violaría el debido proceso y derecho a ser notificado el usuario de las disposiciones y/o respuesta de la entidad.
3. La entidad debe tener ajustados a la realidad el procedimiento de derecho de petición e igualmente socializarlo con las áreas intervinientes.
4. La entidad debe capacitar al personal que tienen el manejo directo de los derechos de petición y atención al usuario.
5. La entidad debe revisar de fondo procesos que provocan un gran número de derechos de petición, como es el coactivo.
6. La entidad debe realizar un análisis de fondo sobre las respuestas a los derechos de petición que quizá por inoportunas, o mermadas en calidad vinen provocando gran número de acciones de tutela.
7. Los derechos de petición deben centralizarse en el área de jurídica para un mayor control y así mismo presentar el informe dentro de los primeros 10 días de cada mes al área de Control Interno.
8. Son ineficientes los buzones de sugerencias, no presetan seguridad y por tanto no los utilizan los usuarios.
9. Es importante revisar y socializar el Reglamento de Derecho de petición que incluye el manejo de denuncias.
10. Plantear un reinducción en materia de atención al usuario, como un reto personal, lo que seguramente contribuirá a mejorar la venta de los servicios de registro de tránsito, registro de conductores, lo cual se puede lograr con grupo interdisciplinario e interinstitucional".

"CONCLUSIÓN: No es un buen indicador el aumento en el número de derechos de petición incoados, e igualmente derivados en acciones de tutela".

Durante el período de Enero de 2019 a junio 30 de 2019 , se evidenció descafo de tutelas , descafo del descafo a tutela, por falta de respuesta a derechos de petición. La falta de compromiso de los jefes de Punto de atención de tránsito para rendir la información mensualmente al área de Jurídica, que es la encargada de velar por la seguridad y blindaje jurídico de la entidad ha traído como consecuencia este informe. La entidad no ha presentado, documentado, ni socializado el procedimiento de manejo de PQRDS y tutelas. Control Interno continúa insistiendo en la necesidad de ajustar el reglamento de PQRDS del ITBOY con base en el procedimiento enmarcado en el ordenamiento jurídico . Se aclara que este informe no recoge con exactitud , ni veracidad las PQRDS radicadas y /o allegadas por los diferentes medios que durante el primer semestre de 2019 utilizaron los usuarios. Como Control a las PQRDS se estableció un sólo canal en el área administrativa de recepción virtual a través del link de PQRDS que se dispuso en la página web del ITBOY, además de la ventana única . Pero la entidad no ha logrado el control de PQRDS en razón a que los usuarios envían a todo correo sus peticiones, por esto mismo se exhorta a la entidad a realizar los esfuerzos necesarios, humanos y tecnológicos para que se tenga el control a través del link de la página del itboy , y lograr la Primera y segunda línea de defensa establecer controles documentados para la recepción de PQRDS, en ventanilla única, por vía electrónica, verbalmente. Se hace necesario que la entidad presente PLAN DE MEJORAMIENTO PARA CUMPLIRLO URGENTEMENTE. (Formato del SG)

Este informe es presentado con salvedad por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, por cuanto fue imposible verificar la trazabilidad de la información suministrada por la entidad. El área jurídica debe responsabilizarse de la seguridad jurídica del ITBOY.

FIRMA EN ORIGINAL

Edith Cardenas Herrera

Jefe Oficina Asesora de Control Interno