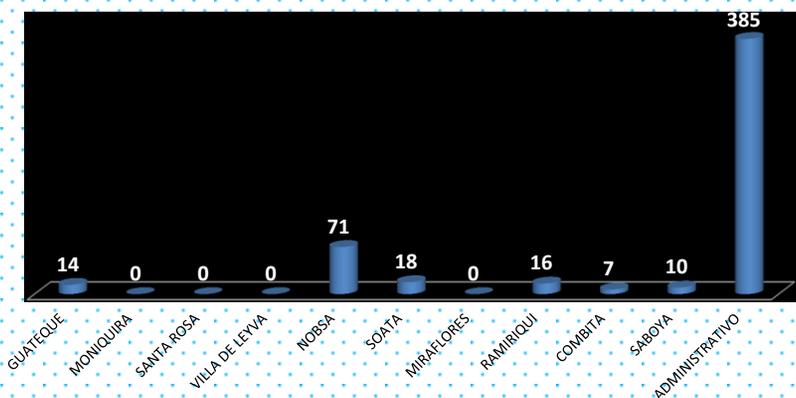




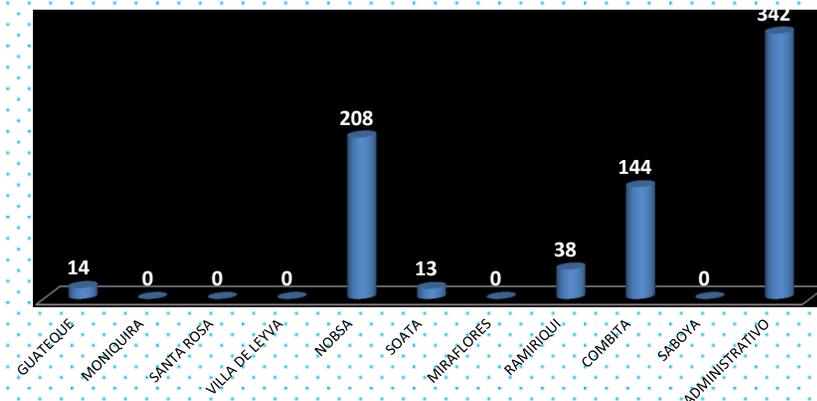
SEGUIMIENTO A PETICIONES , QUEJAS Y RECLAMOS- DENUNCIAS- Primer (Ya reportado) y Segundo Semestre 2018

PUNTO ATENCION	DERECHOS PETICIÓN															TUTELAS												DENUNCIAS Y /O INFORME SERVIDOR PUBLICO								
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
GUATEQUE			4	1	1	2	6	14		5	3	1	4	1	14			2			2	4	1			1								0		
MONQUIRA								0							0							0													0	
SANTA ROSA								0							0							0	1												0	
VILLA DE LEYVA								0							0							0													0	
NOBSA							44	27	71	58	63	47	23	17	208					2	2	6	1	1		1								0		
SOATA			3	2	3	5		5	18	2	7		4		13							0		1			1							0		
MIRAFLORES									0						0							0													0	
RAMIRIQUI			1	4		6	1	4	16		2	2	13	13	8	38						0												0		
COMBITA			2			3	1	1	7	3	15	28	54	19	25	144						2	2	1		5								0		
SABOYA					4	6			10						0							0												0		
ADMINISTRATIVO	1	7	101	149	78	19	15	15	385	1	58	97	94	92	342						0													13		
TOTAL	1	7	111	156	86	41	67	52	521	64	150	177	189	145	34	759	0	0	2	0	0	4	8	10	3	1	6	2	0	22	0	0	0	0	0	13
REMISIONES POR COMPETENCIA DESDE LA PROCURADURIA REGIONAL DE BOYACÁ	Numero del procesos 144-2018/145-2018																										2									
REMISIONES POR COMPETENCIA A LA PROCURADURIA REGIONAL DE BOYACÁ	Numero del proceso 151-2018																										1									

DERECHOS DE PETICIÓN 1re. SEMESTRE 2018



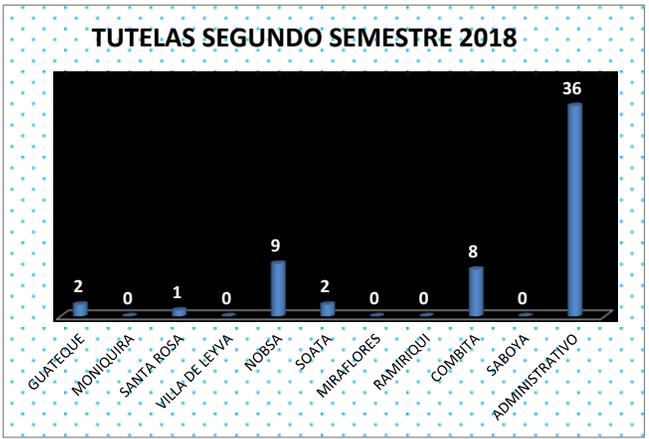
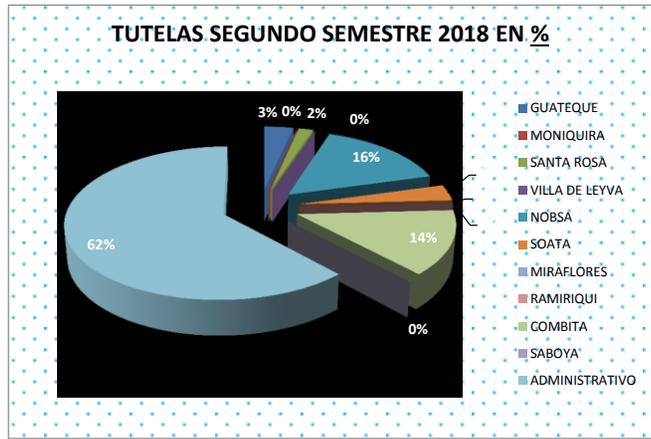
DERECHOS DE PETICIÓN 2do. SEMESTRE 2018.



TUTELAS 2018

TUTELAS PRIMER SEMESTRE								
PUNTO ATENCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
GUATEQUE			2					2
NOBSA						2		2
SOATA								0
RAMIRIQUI								0
COMBITA							1	1
SABOYA								0
ADMINISTRATIVO								14
TOTAL								19

TUTELAS SEGUNDO SEMESTRE							
PUNTO ATENCION	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
GUATEQUE	1			1			2
MONQUIRA							0
SANTA ROSA	1						1
VILLA DE LEYVA							0
NOBSA	6	1	1		1		9
SOATA		1			1		2
MIRAFLORES							0
RAMIRIQUI							0
COMBITA	2	1		5			8
SABOYA							0
ADMINISTRATIVO							36
TOTAL	10	3	1	6	2	0	58



- OBSERVACIONES:** En atención a la información suministrada por la entidad sobre los Derechos de Petición, quejas y reclamos, durante el primer y segundo semestre de 2018 se recomienda para mejorar en la vigencia 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.
 3. La entidad debe capacitar al personal que tienen el manejo directo de los derechos de petición y atención al usuario.
 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 los 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 vineen 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 reintroducción en materia de atención al usuario, como un reto personal, lo que seguramente contribuirá a mejorar la venta de los servicios de registro de transito, 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.

FIRMA EN ORIGINAL

Edith Cardenas Herrera
Jefe Oficina Asesora de Control Interno