



Tunja, 17 de enero de 2020

Doctora
Nataly Lorena Grosso Cepeda
Gerente

REF: II INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS

Cordial Saludo.

De acuerdo al asunto de la referencia me permito presentar el II INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS vigencia 2019 , no sin reiterar que el informe del primer semestre de 2019 , se realizó por aparte de la oficina de Control Interno de gestión con salvedades, toda vez que la información no gozó de completitud, oportunidad en la entrega mensual (10 primeros días de cada mes) desde los 10 PATS , el área administrativa , recopilando igualmente las allegadas a través del link de PQRDS en al área jurídica de esta entidad.

Para presentar este informe se corroboró la información a través del sistema ORFEO, el cual arrojó 2 derechos de petición respondidos fuera de termino.

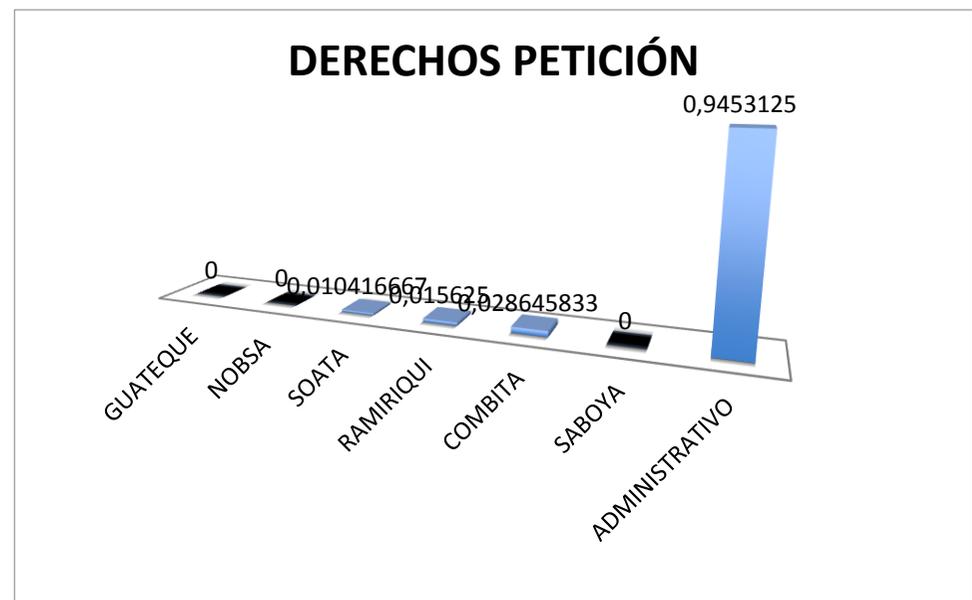
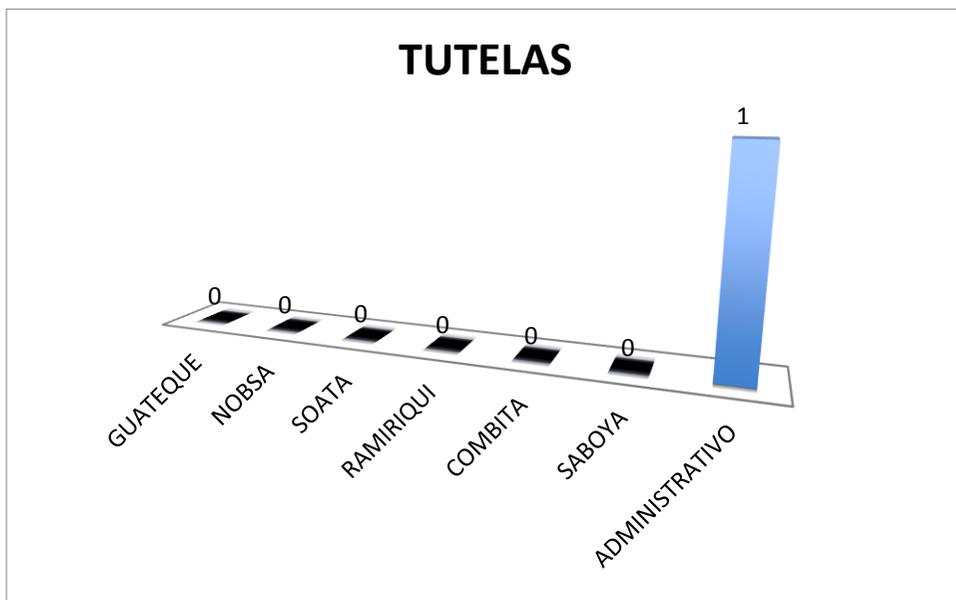
PERIODO INFORMADO: Julio 2019 a 31 de diciembre de 2019

TOTAL DE PQRDS INFORMADAS : 363 Sede Administrativa + 31 PATS

TOTAL DE TUTELAS INFORMADAS : 36 Sede Administrativa

AREA QUE INFORMO: JURIDICA

PUNTO ATENCION	DERECHOS PETICIÓN	DERECHOS PETICIÓN	TUTELAS	TUTELAS	DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
MONQUIRA	10						
GUATEQUE							
NOBSA							
SOATA	4	1%	0	0%	0	4	1%
RAMIRIQUI	6	2%	0	0%	0	6	1%
COMBITA	11	3%	0	0%	0	11	3%
SABOYA							
ADMINISTRATIVO	363	95%	36	100%	0	399	95%
TOTAL	394	100%	36	100%	0	420	100%



FORTALEZAS:

En este semestre al área Jurídica presentó un informe condensado de la información que le fue allegada desde los PATS respecto de PQRDS-.TUTELAS , sin embargo varios PATS al parecer hicieron caso omiso al requerimiento de presentar las PQRDS en los primeros 10 días de cada mes a través del formato.

Se logró para este semestre establecer un único link para recepcionar PQRDS, a través de la página web, a través del área de sistemas

Se estableció un único correo electrónico para que los usuarios presenten su PQRDS.

Para este segundo semestre de 2019 se encuentra mayor organización y menos tutelas y cero desacatos a tutelas a falta de dar respuesta oportuna, de fondo, de calidad a los Derechos de petición , situación presentada durante el primer semestre de la vigencia 2019.

DEBILIDADES:

El informe del segundo semestre de 2019 se presenta **con salvedades** ya que la información desde los PATS no fue allegada de manera oportuna, completa, por lo tanto no se tiene del año 2019 la información real del número de PQRDS .

No se tiene el diagrama de flujo de la atención a las PQRDS – TUTELAS , documentado, por lo cual no se pueden establecer controles.

La entidad no ha documentado el reglamento interno del Derecho de petición, para establecer el paso a paso.

RECOMENDACIONES:

Esta oficina exhorta a la nueva administración a establecer de manera inmediata el procedimiento con los respectivos controles reales y efectivos a fin de lograr establecer con certeza con la oportunidad, calidad, de las respuestas. Y poder tener un seguimiento real a través del Formato FR-GEJ-88 SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS.

Atender las responsabilidades de la Primera y segunda línea de defensa.

363 D.P radicados = 100%

2 D.P inoportunamente = $200/363= 0.55\%$

EDITH CARDENAS HERRERA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno