

19 de Agosto de 2020

Doctora

Nathaly Lorena Grosso Cepeda

Gerente

Fernando Tirano

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 PRIMER SEMESTRE DE 2020, que fue elaborado con base en la información reportada por la Oficina Jurídica hasta el día 6 de Agosto de 2020, lo cual reviste recurrencia de incumplimiento y negligencia toda vez que esta información debe ser reportada en los 10 primeros días de cada mes y en efecto posibilitar el seguimiento desde la Oficina de Control Interno, para semestralmente presentar la publicación del mismo.

Llama la Atención que han sido incoadas tutelas contra el ITBOY por falta de Respuesta oportuna, por falta de respuestas de calidad y de fondo, según lo explicado por el Profesional que ejerce la defensa jurídica de la Entidad y esta información no se encuentra ni se refleja en la información suministrada, ya que toda respuesta ha sido “oportuna”, lo cual permite colegir que la información presentada al área de Control Interno podría no ser integra, no siendo aceptable porque esto viene repitiéndose uno tras otro de estos informes, no siendo atribuible a la contingencia por pandemia. No obstante este es uno de los informes más nutridos gracias a la información suministrada por el líder del área Jurídica Dr. Fernando Tirano.

Tampoco se precisa sobre las solicitudes ,quejas también telefónicas ya que no hay un mecanismo claro de recepción, radicación y control de las mismas y sus respectivas respuestas.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER SEMESTRE DE 2020

Corte: 30 de Junio 2020

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La entidad cuenta con un área jurídica .	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 , área administrativa.
Las PQRDS también se reciben en físico y por medio virtual.	La entidad ha recibido tutelas a falta de respuesta oportuna de fondo y calidad a los Derechos de petición.

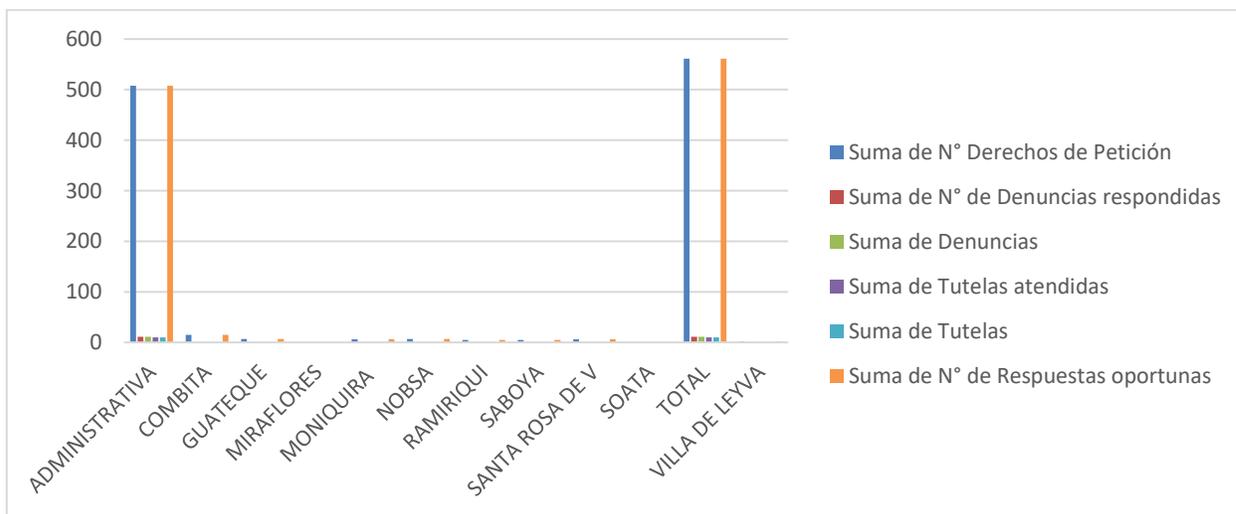


Existe link de denuncias en la página web.	La entidad no ha observado las recomendaciones, ni las solicitudes de Control Interno respecto de reglamentar el Derecho de petición al interior de la entidad en cumplimiento de la ley 1755/15.
.	La entidad no tienen claro cuales canales de comunicación debe tener, buscando la eficacia y en efecto la organización de las PQRDS.y presenta muchos canales para la radicación de las PQRDS.
	El link de denuncias no llega directamente al área jurídica y sin un mecanismo claro se pierde la trazabilidad, ya que llegan a Control Interno como tercera línea de defensa, y por esto mismo se resuelven con alguna celeridad pero teniendo que abordar el quehacer de otras áreas.
	Se siguen presentado Tutelas a falta de un control claro de respuesta oportuna, inclusive sin esperar que se llegue al último día de respuesta.
	De las quejas telefónicas no se tiene control evidenciado.
	La entidad no cuenta con un sistema de encuesta y de autoevaluación efectivo que permita la trazabilidad de la información y el análisis para la toma de decisiones.
	SE tiende a que prexistan las quejas , las solicitudes vistas con espacial normalidad por parte de la entidad.

OBSERVACIONES y/O RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
1. De inmediato debe la entidad atender documentadamente el funcionamiento del procedimiento para atender las PQRDS, socializarlo y aplicarlo
2. Establecer 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. Determinar el área responsable de realizar el seguimiento centralizado como segunda línea de defensa.
4. Aplicar el código único disciplinario al incumplimiento del deber de atender el principio de oportunidad en la entrega y/o remisión de la información.
5. Sigue requiriéndose perentoriamente el diagrama de flujo , el reglamento sobre la atención al derecho de petición, para que los abogados al interior del ITBOY , lo cumplan.
6. Establecer un formulario único para radicar virtualmente o físicamente en ventanilla única o en cada sede (PAT) las solicitudes, para lograr hacer una medición objetiva y conocer cual es la mayor queja y/O solicitud.
7. La entidad debe generar una cultura por el aprecio al usuario rompiendo paradigmas para ser eficientes, competitivos, en fin para servir con decisión.



SEGUIMIENTO PQRDS PRIMER SEMESTRE						
ITBOY 2020						
PUNTOS DE ATENCION Y/O ADTIVA	N° Derechos de Petic	N° de Respuestas oportun	Tutelas	Tutelas atendid	Denunci	N° de Denuncias respondi
MONIQUIRA	6	6	0	0	0	0
GUATEQUE	7	7	1	1	0	0
NOBSA	7	7	2	2	0	0
SOATA	0	0	0	0	0	0
RAMIRIQUI	5	5	1	1	0	0
COMBITA	15	15	4	4	0	0
SABOYA	5	5	0	0	0	0
VILLA DE LEYVA	2	2	0	0	0	0
MIRAFLORES	0	0	0	0	0	0
SANTA ROSA DE V	6	6	2	2	0	0
ADMINISTRATIVA	508	508	10	10	11	11
TOTAL	561	561	10	10	11	11



CONCLUSION todas las mejoras requeridas para dar cumplimiento a la ley que regula el derecho de petición en Colombia y plasmadas en este informe se esperan de la oficina jurídica del ITBOY, a través del plan de mejoramiento respectivo presentado dentro de los 5 días calendario, precisamente con celeridad por atender un derecho constitucional.

Informe presentado por:

Edith Cárdenas Herrera (Firmado el original)
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

