

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTION	Página: 1 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

Auditoría No. 06

ESPACIO RESERVADO OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA DEL INFORME	AREA / PROCESO / PROCEDIMIENTO	NOMBRE RESPONSABLE (S) DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO
30/08/2022	PAT COMBITA	ANDRES JULIAN ALFONSO P.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

- Realizar la Evaluación y seguimiento a la Gestión adelantada en el Punto de atención con corte al 30 de junio del 2022.
- Verificar que estrategias implementa el punto de atención para mejorar la venta de servicios
- Revisar el cargue de información de los comparendos y flujo de caja diario.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Se revisara el resultado de la venta de servicios en el primer semestre del 2022, Las estrategias implementadas por el Punto de Atención para mejorar los ingresos y el registro de actividades adelantadas en el periodo de evaluación, el cargue de información de los comparendos, los controles implementados y la efectividad de los mismos, estrategias implementadas para mejorar la atención al Ciudadano.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	30	Mes	08	Año	2022	Desde	30/08/22	Hasta	30/08/22	Día	30	Mes	08	Año	2022
							D / M / A		D / M / A						

Jefe oficina de Control Interno /Auditor líder	Auditor (s) acompañante ()
LUIS RAMIRO SAENZ CARDENAS	

ASPECTOS FAVORABLES

N°	FORTALEZAS DETECTADAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO O ACTIVIDAD
1	La buena disposición del jefe del punto de atención de Cómbita para atender la Auditoria.
2	El interés del responsable del punto auditado para implementar las acciones de mejora resultantes de la Auditoria.
3	La implementación de Estrategias de Punto de Atención de Cómbita, para mejorar los ingresos por concepto de servicios y diferentes trámites, los cuales de acuerdo con el arqueo de caja consolidado por el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022, ascendieron a \$1.691.681.437.
4	La oportuna presentación de toda la información solicitada por el auditor, para dar cumplimiento al Plan Específico de Auditoria.
5	Se evidencio la oportuna presentación de los Informes a la Sede administrativa y a la Secretaria de Hacienda del Departamento de Boyacá, de conformidad con los lineamientos de la Alta Dirección, así: Informe diario de ingresos, arqueo de caja diario y al final de la semana se envía por correo electrónico el físico que soporta los ingresos; informe mensual a Tesorería; Informe mensual a diferentes dependencias del ITBOY y a la Secretaria de Hacienda; Informe mensual de láminas a la Subgerencia Operativa; Informe mensual de comparendos por embriaguez; Informe de destrucción de placas; Informe de elaboración de placas e Informe de PQRSD.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTION	Página: 2 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

HALLAZGOS ENCONTRADOS

1. Se evidencio que en los meses de enero y febrero de 2022 no llegaron al Punto de Atención de Cómbita, los suministros necesarios para imprimir Licencias de Conducción y Licencias de Tránsito, igualmente tampoco llegaron las placas, lo cual generó inconformidad por parte de los usuarios y de los Concesionarios, afectación de la Imagen Institucional y afectación de los ingresos.

N°	NO CONFORMIDADES	REQUISITO
----	------------------	-----------

N°	OBSERVACIONES Y/O OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO
1	Mediante información suministrada por el PAT de Combita y el SIMIT, se evidencio que de 1.510 comparendos impuestos en vía nacional, correspondientes al PAT de Cómbita, por el periodo comprendido del 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, aún hay 232 pendientes de resolución, lo cual afecta el oportuno recaudo de los ingresos.	
2	Durante el desarrollo de la Auditoria y de conformidad con el volumen de usuarios se observó que el personal existente en el Punto de Atención de Combita, para atender todos los trámites y demanda de servicios de los usuarios no es suficiente, teniendo en cuenta que tres personas vinculadas por CPS ya terminaron su contrato y una funcionaria de planta esta incapacitada.	
2	Se evidencio poca efectividad de los controles a las especies venales, no se cuenta con una herramienta informática que permita llevar un control en tiempo real.	
3	La falta de documentación e implementación del Plan de Medios, afecta la divulgación que se debe hacer de los diferentes trámites que se pueden realizar en el PAT de Cómbita y la conveniencia para los usuarios de realizar dichos trámites y gestionar los servicios en éste Punto de Atención.	
4	Aunque el Punto de Atención tiene identificados algunos riesgos que pueden afectar la prestación del servicio, éstos no están documentados en los Mapas de Riesgos de los Procesos de Seguridad Vial ni en Registro de Tránsito, motivo por el cual es conveniente realizar la actualización de los Mapas de Riesgos, con la participación de los funcionarios que laboran en los diferentes PATS.	
5	No está definida la Jurisdicción del PAT de Combita, lo cual es muy importante para enfocar mejor el Plan de Medios y como punto de atención fortalecer la venta de servicios y realización de trámites en los municipios que conformen su Jurisdicción.	
6	En lo relacionado con la logística de las instalaciones correspondientes al PAT de Combita, se observaron problemas de humedad, un Televisor en la sala de espera que no se está utilizando, una línea telefónica que no hay quien la conteste, situaciones que pueden afectar la buena atención al ciudadano.	
7	Según lo informado por el Jefe del Punto de Atención de Cómbita, se presenta demora por parte de la Empresa contratada para la entrega de correspondencia, motivo por el cual él tiene que desplazarse a la sede administrativa para recibir los insumos necesarios para atender los diferentes trámites, situación que puede afectar el control y oportunidad en	

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTIÓN	Página: 3 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

	la prestación del servicio en el Punto de Atención, teniendo en cuenta que en algunas oportunidades falta personal y el jefe de punto tiene que hacer relevos.	
8	Se evidencio que en un puesto de trabajo correspondiente al módulo cuatro, hay un equipo que genera mucho ruido y que por las irradiaciones, puede afectar la salud de la funcionaria que labora en dicho módulo, lo cual es un riesgo de seguridad y salud en el trabajo.	
9	De conformidad con la entrevista realizada al jefe del Punto de Atención de Cómbita, se concluye que en algunas oportunidades se detectan errores del SITBOY, teniendo en cuenta que el dato que resulta en el recibo no concuerda con el real.	
10	Se deja como oportunidad de mejora, realizar Innovación Tecnológica, dotando al Punto de Atención de Cómbita, de equipos con mayor desarrollo, teniendo en cuenta la gran demanda de trámites y servicios y la necesidad de mejorar continuamente el servicio al Ciudadano, de conformidad con los parámetros del MIPG.	

RECOMENDACIONES DE RIGOR:

1. Mejorar la Planeación de la Contratación, especialmente en lo relacionado con especies venales, con el fin de disponer de dichos insumos en forma permanente y evitar la afectación en los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la falta de credibilidad y la afectación de la imagen Institucional
2. Implementar las acciones necesarias tendientes a expedir los actos administrativos necesarios para resolver la situación de los comparendos pendientes y cargar la información en el SIMIT.
3. Al área de sistemas, dotar de una herramienta informática al Punto de Atención de Combita y a la Subgerencia Operativa, con el fin de llevar control de las especies venales en tiempo real.
4. Agilizar la documentación e implementación del Plan de Medios, con el fin de fortalecer la divulgación que se debe hacer de los diferentes trámites que se pueden realizar en el PAT de Cómbita y la conveniencia para los usuarios de realizar dichos trámites y gestionar los servicios en éste Punto de Atención
5. Terminar la documentación del Plan Estratégico de Comercialización, con el fin de asignar metas e indicadores de comercialización de servicios a los jefes de punto y prestarles un mayor acompañamiento para que cumplan sus metas y el ITBOY pueda mejorar sus ingresos.
6. A la Alta Dirección revisar y actualizar los Mapas de Riesgo por proceso, teniendo en cuenta a los funcionarios de los diferentes Puntos de Atención, de conformidad con las necesidades actuales y la Guía en versión 5 de Administración del riesgo, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
7. A la alta dirección, definir la Jurisdicción del PAT de Combita, lo cual es muy importante para enfocar mejor el Plan de Medios y como punto de atención fortalecer la venta de servicios y realización de trámites en los municipios que conformen su Jurisdicción.
8. Disponer lo pertinente a fin de realizar el mantenimiento correspondiente, para resolver los problemas de humedad de las instalaciones del Punto de Atención de

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTION	Página: 4 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

Combita, colocar en servicio la línea telefónica y el Televisor instalado en la sala de espera, lo cual es importante para mejorar la atención al Ciudadano.

9. Disponer lo pertinente a fin de evitar el ruido que genera un equipo ubicado en el módulo cuatro, teniendo en cuenta que por las irradiaciones, puede afectar la salud de la funcionaria que labora en dicho módulo, lo cual es un riesgo de seguridad y salud en el trabajo.
10. Realizar una mayor Coordinación entre la Subgerencia Operativa y el Jefe del Punto de Atención de Combita, para que los insumos que necesite dicho punto le sean enviados oportunamente desde la sede administrativa, evitando que tenga que venir el jefe de punto a reclamarlos, situación que puede afectar el control y oportunidad en la prestación del servicio en el Punto de Atención, teniendo en cuenta que en algunas oportunidades falta personal y el jefe de punto tiene que hacer relevos.
11. Realizar Innovación Tecnológica, dotando al Punto de Atención de Cómbita, de equipos con mayor desarrollo, teniendo en cuenta la gran demanda de trámites y servicios y la necesidad de mejorar continuamente el servicio al Ciudadano, de conformidad con los parámetros del MIPG.
12. Implementar controles más efectivos, para evitar errores del SITBOY, con el fin de no incurrir en reprocesos e insatisfacción de los usuarios.
13. A la alta dirección prestar más apoyo y acompañamiento a los Puntos de Atención, con el fin de lograr una mayor motivación de los funcionarios y mejorar la Gestión del Instituto de Tránsito de Boyacá.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER

**FIRMA DEL FUNCIONARIO DEL AREA
(Cuando se requiera)**

**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL
PROCESO/PROCEDIMIENTO AUDITADO**

**FIRMA DEL FUNCIONARIO DEL AREA
(Cuando se requiera)**