



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

Tunja, 25 de mayo de 2022

Doctora  
NATHALY GROSSO CEPEDA  
Gerente General  
ITBOY

**ASUNTO: INFORME DE GESTION PRIMER TRIMESTRE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Cordial saludo Doctora Nathaly:

De manera atenta presento el informe de Gestión de la Oficina de Control Interno, por el periodo comprendido del 1 de enero de 2022 al 31 de marzo de 2022, en cumplimiento al Plan de Acción del Proceso de Control de Gestión y al Programa Anual de Auditoria de ésta dependencia, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el 22 de febrero del 2022. Dicho informe contiene las actividades realizadas y los aspectos a tener en cuenta para la formulación de Planes de Mejoramiento y/o Acciones de Mejora, así:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA FORMULACION DE PLANES DE MEJORAMIENTO Y/O ACCIONES DE MEJORA</b>
1. INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO, VIGENCIA 2021, EN CUMPLIMIENTO DE LOS ROLES DE LIDERAZGO ESTRATEGICO, ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN, EVALUACION DE LA GESTION DEL RIESGO, EVALUACION Y SEGUIMIENTO Y RELACION CON ENTES EXTERNOS.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. En lo público se debe observar en toda la planeación y que ésta cumpla los objetivos institucionales de manera tangible, real.</li><li>2. Incrementar las capacidades en el cumplimiento de la misionalidad del ITBOY y con un enfoque preventivo en la protección de los recursos.</li><li>3. Enviar con inmediatez los informes de Auditoria de la Contraloría y demás órganos de control, igualmente los planes de mejoramiento surtidos y suscritos con entes de control y la Oficina de Control Interno.</li><li>4. Continuar con la cultura de presentar a la Oficina de Control Interno los planes de mejoramiento surtidos de los hallazgos y observaciones contenidos en los informes de las auditorías internas realizadas y verificar que se presenten también las acciones de mejora.</li><li>5. Atender y mantener actualizado el Plan de Mejoramiento Institucional para la vigencia 2022.</li><li>6. Atender con decisión y actualización el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción que se formule para la vigencia 2022, teniendo en cuenta que el cumplimiento para la vigencia 2021 fue del 71%.</li><li>6. Construir, aprobar y socializar el procedimiento para el Derecho de Petición, con base en el reglamento del Derecho de Petición construido por la Oficina Jurídica.</li><li>7. Actualizar los mapas de riesgos de corrupción, de conformidad con las necesidades actuales.</li></ol>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>8. Realizar acciones tendientes a avanzar con la estrategia SUIT.</p> <p>9. Dar respuesta y atender oportunamente la información solicitada por la Oficina de Control Interno, Ley 1755, art. 23 C.P., Decreto 4300 del 2020.</p> <p>10. Unificar los criterios para el funcionamiento y prestación del servicio en las 11 sedes del ITBOY. Establecer estrategias para mejorar con alta calidad la prestación del servicio.</p> <p>11. Depurar y recuperar la cartera, para tener Estados Financieros reales para el 2022, lo cual es vital para la entidad.</p> <p>12. Aprovechar el primer mes del año 2022 para realizar una planeación concienzuda, objetiva y ajustada a la realidad de la función pública del ITBOY.</p> <p>13. Revisar la formulación de indicadores con el área de planeación.</p> <p>14. Construir el plan de Acción Integrado con los planes Institucionales que apliquen al ITBOY, según Decreto 612/1018.</p> <p>15. Atender de manera acuciosa y definitiva las deudas con los fondos de pensiones pasivo pensional, con inmediatez.</p> <p>16. La entidad se encuentra en mora de cumplir con el cálculo actuarial, lo cual evidencia incumplimiento de lo estipulado en el artículo 9 de la Ley 549 de 1.999 que ordenó elaborar un cálculo actuarial respecto de cada Entidad Territorial y sus entidades descentralizadas, de acuerdo con la metodología diseñada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público MHCP, proceso que se ha desarrollado a través del proyecto de "Seguimiento y actualización de los cálculos actuariales del Pasivo Pensional de las entidades Territoriales PASIVOCOL, el cual comprende el levantamiento de historias laborales de los empleados activos, pensionados y Beneficiarios de pensión y retirados.</p> <p>17. Atender con oportunidad los compromisos pactados a través del pliego de peticiones suscrito con el SUNET.</p> <p>16. Reorganizar y/o modernizar la planta de personal para crear cargos para el manejo de la gestión documental del archivo de gestión de los 3 PATS más grandes, para que el archivo tenga un responsable.</p> <p>18. Actualizar el Manual de Supervisión y el Manual de Contratación.</p> <p>19. Actualizar las políticas de operación, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno.</p> <p>20. Implementar en el Instituto las políticas de gestión y desempeño.</p> <p>21. Implementar el principio de la Economía, realizando en lo posible contrataciones a través de procesos grandes y no a través de procesos de mínimas cuantías.</p>
--	--



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA

<p>2. TERCER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2021. Publicado en la página web el 31 de diciembre del 2021.</p>	<p>No se evidencian observaciones ni recomendaciones.</p>
<p>3. TERCER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021. Publicado en la página web Institucional el 30 de diciembre del 2021.</p>	<p>No se evidencian observaciones ni recomendaciones.</p>
<p>4. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE, VIGENCIA 2021.</p>	<p><b>OBSERVACIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Las políticas contables se formularon en el 2018 y la oficina de control interno recomienda a la entidad realizar la actualización en concordancia con el cambio surgido en el catálogo de cuentas.</li><li>2. Aunque las políticas se socializan con el personal involucrado en el proceso contable, es necesario fortalecer la socialización de dichas políticas.</li><li>3. La oficina de Control Interno recomienda a la alta dirección, impartir instrucciones a los jefes de punto de Atención, para que envíen la información de manera oportuna al área contable.</li><li>4. Las políticas contables actuales son genéricas, se recomienda la actualización para los procedimientos más críticos (Interfaz de Información).</li><li>5. La entidad realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento, no obstante se requiere fortalecer dicho seguimiento, especialmente a los derivados de hallazgos de la auditoria. Es necesario fortalecer la Socialización de instrumentos con los responsables.</li><li>6. Es necesario que el Instituto revise y actualice los instrumentos tendientes a facilitar el flujo de información.</li><li>7. Se tienen algunas políticas pero debes ser observadas por la alta dirección para adherir al principio de publicidad y permitir el Control Social y el deber funcional de Control Interno.</li><li>8. Se recomienda fortalecer el autocontrol en el reporte y calidad de la información en los Puntos de Atención.</li><li>9. Se recomienda revisar todos los procesos y procedimientos, actualizarlos y socializarlos.</li></ol>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>10. A través del módulo de almacén se encuentran individualizados los bienes físicos, pero el inventario físico no corresponde con exactitud al inventario contable, debe realizarse la correspondiente depuración.</p> <p>11. Se verifica la aplicación de Directrices, Guías o Procedimientos. Se tiene conocimiento que se realizan pero no están documentadas.</p> <p>12. Se cuenta con Manual de Procedimientos contables, se recomienda revisarlo y ajustarlo de acuerdo con las necesidades actuales.</p> <p>13. Existe Manual de software contable para realizar cierre contable, Se recomienda fortalecer la socialización del mismo.</p> <p>14. Se recomienda que mediante la depuración de inventarios se realice la actualización de activos, teniendo en cuenta la conciliación entre las áreas de recursos físicos, sistemas y el área Contable.</p> <p>15. Se recomienda actualizar en el sistema los activos, depurar y dar de baja los elementos obsoletos o en desuso, a través del procedimiento de bajas.</p> <p>16. Se recomienda articular la información y las acciones que permitan la depuración de la cartera.</p> <p>17. Se recomienda al área jurídica dar cumplimiento, al requerimiento de contabilidad, en el sentido de informar mensualmente los cambios de cartera para un mayor control al recaudo de la misma.</p> <p>18. El personal del área fuente donde se envía la información tiene la responsabilidad de verificar su contenido, se recomienda ejercer un mayor autocontrol.</p> <p>19. Se recomienda al Instituto gestionar el robustecimiento para que la información interface con mayor integridad y certeza.</p> <p>20. En razón a la falta de verificación de la información digitada, dificulta al área contable la identificación de terceros.</p> <p>21. Se recomienda por depreciación analizar la pertinencia de los procesos de bajas.</p> <p>22. El área contable se ve afectada por la inoportunidad en la remisión de la información de cada uno de los puntos de atención.</p> <p>23. Aunque se tienen indicadores éstos no son relevantes para determinar la realidad financiera de la Entidad.</p> <p>24. se mejoró en la información exógena, no obstante la información de recuperación de cartera no contiene el atributo de la realidad.</p> <p>25. Aunque los riesgos de índole contable están identificados, es necesario actualizarlos de conformidad con los parámetros establecidos por la Contaduría General de la Nación.</p> <p>26. Se recomienda dejar evidencia del monitoreo realizado a la entrega de información de ingresos desde los Puntos de Atención.</p> <p>27. No se evidencia tratamiento adecuado a los riesgos de índole contable, en forma permanente.</p>
--	--



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>28. Se reitera que se debe actualizar el Mapa de Riesgos para el Área Financiera.</p> <p>29. Los controles requieren de mayor efectividad y apoyo desde la alta dirección.</p> <p>30. Se recomienda fortalecer el Proceso de Autoevaluación y dejar evidencia de las reuniones.</p> <p>31. Se recomienda realizar capacitaciones que fortalezcan y actualicen los conocimientos del área financiera.</p> <p>32. Se recomienda al área de Talento Humano evaluar la efectividad del Plan de Capacitación.</p> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-El reporte de información Contable y Financiera, de manera inoportuna por parte de los puntos de atención, genera reprocesos.</li><li>-El incumplimiento en la publicación mensual de los Estados Financieros.</li><li>-Los errores en la información para reportar información exógena a la DIAN.</li><li>-Falta de Conocimiento y Adherencia al factor independencia para conocer la información del área de control Interno.</li><li>-El software contable y financiero resulta ser obsoleto para la dinámica de la entidad, lo cual genera reprocesos y mucho trabajo manual para el equipo financiero.</li><li>-En razón a la falta de Controles Tecnológicos en la digitación de la información, se presenta la dificultad en la identificación de terceros.</li></ul> <p><b>RECOMENDACIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Incluir en el Plan de Capacitación para la vigencia 2022, capacitaciones específicas para el personal del área financiera.</li><li>2. implementar las acciones necesarias, para realizar el recaudo externo a los usuarios.</li><li>3. Atender los lineamientos del SUIF respecto de los trámites de acuerdo de pago de recaudo externo y embargos.</li><li>4. Establecer acciones desde la Alta Dirección, tendientes a evitar el riesgo de prescripción y caducidad.</li><li>5. Realizar acciones para conocer el estado real de la cartera y atender el cobro de la misma con oportunidad.</li><li>6. Se recomienda al área de Planeación prestar acompañamiento en la revisión y actualización de los riesgos, el mejoramiento de los controles y la revisión y actualización de los indicadores.</li><li>7. Evaluar y actualizar las políticas contables, de conformidad con el cambio surgido en el catálogo de cuentas.</li></ol>
--	--



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

<p>5. EVALUACION INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Fortalecer la política de Administración del riesgo por parte de la alta dirección.</li><li>-No se evidencia que la entidad cuente con políticas claras y comunicadas, relacionadas con la responsabilidad de cada servidor sobre el desarrollo y mantenimiento del control interno (Primera línea de defensa).</li><li>- No se evidencia la formulación ni evaluación del plan de retiro laboral.</li><li>- No se evidencia la implementación en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Proceso de Gestión del Talento Humano, el mecanismo adoptado para el manejo en la entidad del conflicto de interés.</li><li>-Ausencia de mecanismos frente a la detección y prevención del uso inadecuado de información privilegiada u otras situaciones que puedan implicar riesgo para la Entidad.</li><li>- Falta definir las líneas de reporte en temas claves para la toma de decisiones, atendiendo el esquema de líneas de defensa.</li><li>-Debilidad en la Evaluación de la Planeación estratégica frente a posibles incumplimientos.</li></ul> <p>COMPONENTE EVALUACION DE RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Poco análisis por parte de la alta dirección, en relación con la materialización de riesgos, con base en la información consolidada y reportada por la segunda y tercera línea de defensa.</li><li>- Aunque la segunda línea de defensa reporta el resultado de los riesgos de corrupción, no se definen los cursos de acción en relación con la revisión y actualización del Mapa de Riesgos correspondientes.</li><li>-Se hace necesario que la alta dirección fortalezca el monitoreo de los riesgos aceptados, revisando que sus condiciones no hayan cambiado y definir su pertenencia para sostenerlos o ajustarlos.</li><li>- Debilidad en los mecanismos para vincular o relacionar el Plan Estratégico con los objetivos Estratégicos, y estos a su vez con los objetivos operativos.</li><li>- Se hace necesario revisar y mejorar los objetivos de los procesos, programas y proyectos, de tal suerte que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y delimitados en el tiempo.</li><li>- Débil evaluación periódica de los objetivos establecidos, situación que no le permite a la entidad asegurar que estos continúen siendo consistentes y apropiados.</li><li>-A la oficina de Planeación, como segunda línea de defensa y en cumplimiento del rol de Gerencia del Riesgo, le corresponde fortalecer</li></ul>
--	---



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>la consolidación de información clave frente a la Gestión del riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- No se evidencia fortalecimiento de la alta dirección, en relación con las fallas de los controles, para definir cursos de acción apropiados para la mejora.</li></ul> <p><b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Debido a la insuficiencia de personal, la entidad no tiene una adecuada división de las funciones y segregación en diferentes personas, para reducir el riesgo de error o de incumplimiento de alto impacto en la operación.</li><li>-Debilidad en las actividades de control relevantes sobre la infraestructura Tecnológica.</li><li>-Débil control frente a la actualización de la documentación establecida en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión.</li><li>-Se hace necesario fortalecer la implementación del Sistema de Seguridad y salud en el trabajo, e integrarlo de forma adecuada a la estructura de control de la Entidad.</li><li>- Aunque están definidos los roles y usuarios en las tecnologías de la información, es necesario documentar la matriz correspondiente.</li><li>-Se hace necesario realizar un rediseño de procesos institucionales, teniendo en cuenta las necesidades actuales y los parámetros del MIPG.</li><li>- Fortalecer en todos los procesos las actividades de control, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de dichos procesos y de los diferentes programas, planes y proyectos formulados por el ITBOY.</li></ul> <p><b>COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-No se evidencian procedimientos para evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con los grupos de valor.</li><li>-No se evidencia evaluación de la efectividad de los canales de comunicación interna.</li><li>-La entidad no cuenta con el inventario actualizado de información relevante (Interna/externa), ni con mecanismos que permitan su actualización.</li><li>- Establecer e implementar actividades de control sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información definidos como relevantes.</li><li>- Con relación a la comunicación interna, fortalecer los mecanismos de la alta dirección, para dar a conocer los objetivos y metas estratégicas, de manera tal que todo el personal entienda su papel en su consecución.</li><li>-Fortalecer los mecanismos establecidos para evaluar la percepción por parte de los usuarios o grupos de valor, para incorporar las mejoras correspondientes.</li></ul>
--	--



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>COMPONENTE DE MONITOREO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La entidad no ha actualizado la política de administración del riesgo, lo cual impide el fortalecimiento de las líneas de defensa.</li> <li>-Se evidencia debilidad en la formulación de planes de mejoramiento por proceso, como resultado de las auditorias y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno.</li> <li>-Fortalecer la definición y documentación del esquema de líneas de defensa, lo cual se puede realizar mediante la documentación e implementación del Mapa de Aseguramiento.</li> <li>-Fortalecer las acciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en lo relacionado con la adopción e implementación de Acciones de Mejora oportunas del sistema de Control Interno, como resultado de los insumos entregados por la segunda y tercera línea de defensa.</li> <li>-Documentar e implementar políticas donde se establezca a quien reportar las deficiencias del Sistema de Control Interno, como resultado del monitoreo continuo.</li> </ul>
<p>7. SEGUIMIENTO AL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021.</p>	<p><b>CONCLUSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Con base en los informes reportados por el Secretario del Comité, sobre el funcionamiento del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, la Oficina Asesora de Control Interno, realizó el seguimiento a partir de la asistencia a los respectivos comités, al cumplimiento de las funciones del comité, con corte a 31 de diciembre de 2021, de acuerdo a las once (11) sesiones desarrolladas por dicho comité.</li> <li>-En el segundo semestre del 2021, el comité cumplió con las funciones establecidas. Se convoca, se reúnen presencial y/o virtualmente, se socializa, se analiza el caso dentro del comité en pleno y se realiza la toma de decisiones a través del voto expreso, a excepción del secretario y el Jefe de Control Interno quienes solo tienen voz.</li> <li>- Este comité según los documentos allegados analiza y estudia cada caso, con base en la Defensa Judicial y ficha técnica previamente elaborada y presentada por el Dr. Jairo Giovanni Cruz, la cual es analizada y es la base para la toma de decisiones del comité en pleno.</li> <li>- De conformidad con la información suministrada por el secretario del comité de Conciliación y Defensa Judicial, se evidencio que dicho comité durante el periodo de estudio cumplió con lo establecido en la resolución No. 022 del 17 de enero de 2019, mediante la cual se constituyó el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.</li> <li>- Se observa acuciosidad por parte del abogado, Profesional encargado de la Defensa Judicial- Conciliaciones del ITBOY. La Efectividad está en que el ITBOY no ha tenido que asumir grandes sumas de dinero por pagos de las pretensiones económicas, en cada caso convocado a Audiencia de conciliación, ya que los resultados de las conciliaciones han sido a favor del ITBOY. Se cuenta con un equipo de profesionales que le han dado la seriedad requerida a las convocatorias del comité.</li> <li>-En lo referente a la asistencia de los miembros del comité a las sesiones objeto de verificación, se evidencio que se han hecho</li> </ul>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>presentes con voz y voto, que se da el análisis, siempre está presente y presidiendo la representante legal de la entidad y contando con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.</p> <p><b>RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Atendiendo la dimensión MIPG de la Gestión del conocimiento, se puede retroalimentar el comité en prevención del daño antijurídico.</li><li>-Ejercer un mayor control en la numeración de las actas, teniendo en cuenta que del Acta No. 20 de octubre de 2021 se pasó a la No. 22 del 25 de noviembre de 2021.</li><li>-Elaborar y aprobar el Plan de Acción Anual del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, como el instrumento indicado para atender los propósitos y mandatos referidos, en tanto facilita la verificación permanente al cumplimiento de las funciones a cargo del comité, teniendo en cuenta que los Planes de Acción anuales son una herramienta Gerencial mínima de planeación (Protocolo para los comités de conciliación, expedido por la Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado).</li><li>-Implementar estrategias tendientes a fortalecer la Implementación de la Política de Defensa Jurídica, lo cual contribuye a un mayor nivel de avance del MIPG.</li></ul>
<p>8. SEGUIMIENTO A PROCESOS DISCIPLINARIOS CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DEL 2021.</p>	<p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Se exhorta a los funcionarios del área de control Interno Disciplinario a mantener el compromiso y la diligencia para avanzar en debida forma en los casos de presuntas irregularidades que han sido conocidas por el ITBOY y se encuentran vigentes, evitando que se materialice el riesgo de caducidad y/o prescripción de Procesos Disciplinarios.</li><li>-A la alta Dirección adelantar las acciones para dar cumplimiento a la Ley 1952 del 28 de enero del 2019 "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se deroga la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el Derecho Disciplinario y teniendo en cuenta que ésta norma entra parcialmente en vigencia el 29 de marzo de 2022, el procedimiento ordinario descrito en el Proceso de Gestión del Talento Humano, cambiará drásticamente, ya que a partir del artículo 208 del CGD, hasta el artículo 233 de la norma ibídem, se determina el procedimiento que debe seguirse en primera instancia para decidir si hay lugar o no a imponer una sanción disciplinaria, estableciendo cinco (5) etapas procesales así: (I) Indagación previa, (II) Investigación Disciplinaria, (III) suspensión Disciplinaria, (IV) Cierre de Investigación y Evaluación, y (V) Juzgamiento. Con estos cambios se genera un procedimiento mixto, por cuanto hasta el final de la cuarta fase, el proceso será escrito, y a partir del momento en que se cita a audiencia y se da inicio al Juzgamiento, el proceso será oral. Igualmente realizar las acciones de aprestamiento para atender los requerimiento de la ley 2094 del 2021, respecto de los cambios en infraestructura y los requerimientos expresos para las audiencias.</li><li>- Adelantar actividades de sensibilización con el personal, para informar cuales son las conductas sancionables disciplinariamente, de manera que al momento de radicar una queja o remitir un informe de</li></ul>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>servidor público se tengan en cuenta tales situaciones.</p> <p>-Teniendo en cuenta el Código de Integridad del ITBOY, especialmente en lo correspondiente al valor del compromiso, evidenciar mayor efectividad en la aplicación del Régimen Disciplinario.</p>
<p>9. FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIAS PARA LA VIGENCIA 2022, EL FUE APROBADO POR EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO, EFECTUADO EL 22 DE FEBRERO DE 2022.</p>	<p><b>OBSERVACION:</b></p> <p>Este Plan de Auditoria se desarrollará contando con el apoyo de la alta dirección y bajo condiciones de tiempo, modo y lugar normales, o deberá ajustarse para su desarrollo.</p>
<p>10. DILIGENCIAMIENTO DEL FURAG, EN LO CORRESPONDIENTE AL MECI DE LA VIGENCIA 2021. Certificación publicada en la página web el 23 de marzo del 2022.</p>	<p>Se recomienda al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realizar el análisis de los resultados de la evaluación e implementar las recomendaciones que en su momento haga el Departamento Administrativo de la Función Pública</p>
<p>11. PRESENTACION INFORME DE SOFTWARE LEGAL VIGENCIA 2021. Este informe fue remitido a la Dirección Nacional de Derechos de Autor, el 15 de marzo de 2022 y publicado en la página web Institucional en la misma fecha.</p>	<p>Para la elaboración de este informe se tuvo como referencia la información suministrada por el Ingeniero Juan Carlos Puentes, Profesional Especializado del Área de Sistemas.</p>
<p>12. INFORME DE SEGUIMIENTO A LA DEFENSA JUDICIAL, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021. Enviado a la Gerente y publicado en la página web el 28 de marzo de 2022.</p>	<p><b>CONCLUSIONES:</b></p> <p>-La Oficina de Control Interno, ha realizado como resultado de seguimientos anteriores, varias recomendaciones que han permitido mejorar la Defensa Jurídica del ITBOY.</p> <p>-Se evidencia desactualización del Normograma del Instituto de Tránsito de Boyacá.</p> <p>-Se evidencia acumulación de procesos contravencionales para fallos de segunda instancia, lo cual puede generar el riesgo de caducidades y prescripciones.</p> <p>-Se evidencia un buen trabajo adelantado por parte del doctor JAIRO GIOVANNI CRUZ RINCON, quien ha logrado fallos de demandas a favor del ITBOY, con base en la defensa y los Comités de conciliación y</p>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>defensa judicial del Instituto.</p> <p>-Durante el Periodo de estudio la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, participó en las reuniones del comité de Conciliación y defensa Judicial.</p> <p><b>RECOMENDACIONES Y/O OPORTUNIDADES DE MEJORA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar y actualizar los riesgos del Proceso de Defensa Jurídica y fortalecer los controles para mitigar los mismos.</li><li>2. Revisar y actualizar el Normograma del ITBOY, teniendo en cuenta que es un Instrumento del MECI.</li><li>3. Al área Jurídica documentar el Reglamento de Derecho de Petición, como un control para evitar precisamente litigios a falta de respuesta oportuna, de fondo, de calidad, lo cual puede prevenir la materialización del riesgo legal.</li><li>4. Documentar el proceso Contravencional, diseñar e implementar controles efectivos que eviten la materialización del riesgo de caducidades y prescripciones.</li><li>5. Revisar y actualizar los indicadores del proceso de Defensa Jurídica, teniendo en cuenta la guía expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</li><li>6. Fortalecer la implementación de la Política de Defensa Jurídica del Instituto de Tránsito de Boyacá, en aras a minimizar los procesos en contra de la entidad y por ende proteger los recursos públicos.</li></ol>
<p>13. SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.- Enviado a la Gerente y a la Subgerente General Administrativa el 26 de marzo del 2022, publicado en la página web el 27 de marzo del 2022.</p>	<p><b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Los servidores públicos de Carrera Administrativa del Instituto de Tránsito de Boyacá, obtuvieron un promedio de 97,61% en la calificación definitiva de la Evaluación del Desempeño Laboral, lo cual equivale al máximo nivel de cumplimiento establecido por la CNSC; es decir nivel sobresaliente.</li><li>2. Para el periodo comprendido entre el 1 de febrero del 2021 al 31 de enero de 2022, el desempeño general de los servidores públicos de Carrera Administrativa del Instituto de Tránsito de Boyacá, estuvo en el nivel sobresaliente con calificaciones definitivas que oscilaron entre el 94,75% y el 100%.</li><li>3. Durante el periodo evaluado, ningún funcionario de Carrera Administrativa obtuvo calificación "No satisfactoria", razón por la cual no se declararon nombramientos insubsistentes.</li><li>4. Se recomienda a los evaluadores realizar una valoración objetiva, basada en las evidencias que aportan los servidores, pues son los elementos que permiten establecer de manera objetiva, equitativa y transparente el avance, cumplimiento o incumplimiento de los compromisos que se han generado durante el proceso de evaluación, esto permitirá fortalecer el proceso evaluativo.</li><li>5. Se sugiere realizar un proceso de seguimiento permanente frente al cumplimiento de los compromisos laborales que fueron concertados en la evaluación del desempeño laboral.</li></ol>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>6. Se resalta la importancia que tiene la suscripción de compromisos de mejoramiento por parte de los evaluadores, si se evidencia que existen aspectos a mejorar por parte de los evaluados.</p> <p>7. Se recomienda reconocer y resaltar las fortalezas, habilidades, actitudes y aptitudes de los funcionarios, lo que permitirá contribuir al cumplimiento eficiente y efectivo de los compromisos laborales adquiridos, e igualmente aportará al mejoramiento del clima organizacional y la interacción en los equipos de trabajo a los que pertenecen.</p> <p>8. Se recomienda a la líder del Proceso de Gestión del Talento Humano, como segunda línea de defensa, fortalecer los controles inherentes al seguimiento a la Evaluación de desempeño, para garantizar precisión en el diligenciamiento y firma de los formatos de evaluación y suficiente objetividad en la evaluación.</p> <p>9. Disponer lo pertinente a fin de que se corrijan los formatos que presentan inconsistencias y/o errores en el diligenciamiento de los mismos.</p> <p>10. Disponer lo pertinente para que en las próximas evaluaciones se incluya en los compromisos funcionales y comportamentales, aspectos relacionados con la implementación del MIPG.</p>
<p>14. INFORME DE EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS Y/O PROCESOS.- Enviado a la Gerente y a todos los líderes de Proceso el 31 de marzo de 2022 y publicado en la página web Institucional en la misma fecha.</p>	<p><b>RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b></p> <p>1. A GERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Una mayor articulación de la Planeación Institucional, teniendo en cuenta la planeación estratégica, planeación táctica y la planeación operativa.</li><li>-Dar estricto cumplimiento a la política de administración del riesgo.</li><li>-Formular un plan de mejoramiento como resultado de las evaluaciones del sistema de control interno.</li><li>-Disponer lo pertinente a fin de que se revisen y actualicen las políticas del MIPG.</li><li>-Implementar estrategias tendientes a mejorar el ambiente laboral.</li><li>-Incluir en los compromisos para la evaluación por dependencias, correspondiente a la vigencia 2022, aspectos puntuales relacionados con la implementación del MIPG.</li></ul> <p>2. AL PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Gerenciar la gestión de riesgo de conformidad con lo establecido en la política de administración del riesgo y los parámetros del Departamento Administrativo de la Función Pública.</li><li>- Disponer lo pertinente a fin de que se revisen y actualicen las políticas del MIPG.</li><li>- Incluir en la formulación de compromisos para la vigencia 2022, acciones relacionadas con la Gestión del riesgo.</li></ul>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disponer lo pertinente a fin de que los líderes de los diferentes procesos revisen y actualicen los indicadores, de conformidad con las necesidades actuales.</li><li>- Disponer lo pertinente a fin de que los líderes de los diferentes procesos revisen y actualicen los riesgos correspondientes.</li><li>- Realizar mesas de trabajo con los líderes y ejecutores de los diferentes procesos, para revisar y actualizar los documentos del sistema de gestión integrado, de conformidad con las necesidades actuales.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>3. PROCESO DE COMUNICACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Se requiere una mayor articulación del proceso de comunicaciones.</li><li>- Revisar y actualizar los riesgos inherentes al proceso de comunicaciones, de conformidad con lo establecido en la política de administración del riesgo.</li><li>- Incluir en los compromisos que se hagan para la evaluación por dependencias de la vigencia 2022, aspectos relacionados con la gestión del riesgo.</li><li>- Formular metas que sean cuantificables y medibles.</li><li>- Implementar las acciones necesarias para lograr un mayor nivel de implementación del MIPG.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>4. PROCESO DE SEGURIDAD VIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Dar cumplimiento a la meta de señalar 48 puntos críticos.</li><li>- Evaluar la efectividad de las campañas de seguridad vial.</li><li>- Gestionar los riesgos del proceso, de conformidad con lo establecido en la política de administración del riesgo.</li><li>- Implementar estrategias tendientes a lograr un mayor nivel implementación del MIPG.</li><li>- Incluir en los compromisos para la evaluación por dependencias de la vigencia 2022, aspectos relacionados con la gestión del riesgo</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>5. PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incluir en los compromisos para la evaluación por dependencias correspondiente a la vigencia 2022, compromisos relacionados con la gestión del riesgo del proceso.</li><li>-Revisar y actualizar los documentos del sistema integrado de gestión, en lo correspondiente al proceso de comercialización.</li><li>- Formular metas que sean cuantificable y medibles</li><li>- Reportar oportunamente al área de planeación el nivel de avance de todas las actividades incluidas en el plan de acción.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>6. PROCESO DE REGISTRO DE TRANSITO</b></p>
--	---



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

- Incluir dentro de los compromisos para la evaluación por dependencias de la vigencia 2022, aspectos relacionados con la gestión del riesgo del proceso.
- Revisar y actualizar los indicadores del proceso, de conformidad con las necesidades actuales.
- Disponer lo pertinente a fin de lograr un mayor nivel de implementación del MIPG.
- Revisar y actualizar los documentos del sistema integrado de gestión, en lo correspondiente al proceso de registro de tránsito

**7. PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

- Para la próxima evaluación por dependencias se deben formular metas que sean medibles y cuantificables.
- Proponer compromisos relacionados con el MIPG.
- Documentar e implementar y evaluar la efectividad del programa de inducción.
- Documentar e implementar el programa de retiro laboral.
- Incluir en los compromisos para la vigencia 2022, compromisos relacionados con la gestión del riesgo del proceso

**8. PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL**

- Incluir en los compromisos para la evaluación por dependencias en la vigencia 2022, aspectos relacionados con la implementación del MIPG.
- Incluir en los compromisos para la evaluación por dependencias en la vigencia 2022, compromisos relacionados con la gestión del riesgo.
- Ejecutar las actividades del PINAR, propuestas para la presente vigencia.

**9. PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA**

- Fortalecer las actividades relacionadas con la implementación del MIPG.
- Realizar compromisos relacionados con la gestión del riesgo para la evaluación por dependencias de la vigencia 2022.
- Desarrollar las actividades de las políticas de MIPG relacionados con el proceso de Gestión tecnológica.
- Formular e implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo

**10.PROCESO DE ADMINISTARCION Y ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**

- Realizar la depuración de inventarios y adelantar el proceso de baja de elementos inservibles o en desuso.



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>-Incluir dentro de los compromisos para la evaluación de dependencias para la vigencia 2022, aspectos relacionados con la implementación del MIPG.</p> <p>- Incluir dentro de los compromisos para la evaluación de dependencias para la vigencia 2022, aspectos relacionados con la gestión del riesgo.</p> <p>- Una vez realizada la depuración de inventarios y terminado el proceso de baja de elementos, realizar proceso de conciliación con el área de Contabilidad.</p> <p>- Implementar las acciones pertinentes como resultado de la Evaluación de Control Interno Contable correspondiente a la vigencia 2021.</p> <p><b>11. PROCESO DE CONTROL DE GESTION</b></p> <p>-Incluir dentro de los compromisos propuestos para la evaluación por dependencias de vigencia 2022, actividades relacionadas con el MIPG.</p> <p>-Hacer un mayor seguimiento a la gestión de los riesgos institucionales y/ o por proceso.</p> <p>-Revisar y actualizar los documentos del sistema integrado de gestión, en lo correspondiente al MIPG.</p> <p><b>12. PROCESO DE GESTION JURIDICA</b></p> <p>-Incluir dentro de los compromisos propuestos para la evolución por procesos de la vigencia 2022, aspectos relacionados con la implementación del MIPG.</p> <p>-Elaborar el Plan de Acción del comité de conciliaciones y defensa judicial.</p> <p>-Incluir dentro de los compromisos propuestos para la evaluación por procesos de la vigencia 2022, actividades relacionadas con la gestión del riesgo.</p> <p>-Revisar y actualizar los Indicadores del proceso, teniendo en cuenta las necesidades actuales.</p> <p><b>13. PROCESO DE GESTION FINANCIERA</b></p> <p>Adelantar las acciones de mejora necesarias, como resultado de la evaluación anual del control interno contable.</p> <p>-Realizar la depuración de cartera, de conformidad con las recomendaciones del comité de sostenibilidad contable.</p> <p>-Incluir dentro de los compromisos propuestos para la evaluación por procesos de la vigencia 2022, Aspectos relacionados con implementación del MIPG.</p> <p>- Incluir dentro de los compromisos propuestos para la evaluación por Procesos de la vigencia 2022, compromisos relacionados con la gestión</p>
--	--



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	del riesgo
<p>15. INFORME DE SEGUIMIENTO A COMPARENDOS.- Elaborado en marzo y enviado a la Gerente y a la Subgerente Operativa, mediante Correo electrónico del 4 de abril de 2022 y publicado en la página web, en la misma fecha.</p>	<p><b>RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A la alta dirección requerir a los jefes de los diferentes PATS para que envíen la información de comparendos dentro de los términos establecidos por el Instituto, es decir los cinco (5) días del mes siguiente, al mes en que se imponen los comparendos.</li> <li>2. Disponer lo pertinente, para que los comparendos no permanezcan mucho tiempo en los puntos de atención, pues éstos se deben sancionar y enviar a cobro coactivo, fijar fecha para la audiencia y resolver a tiempo a fin de evitar el riesgo de caducidades y prescripciones.</li> <li>3. Disponer lo pertinente a fin de que los diferentes puntos de atención carguen oportunamente y con exactitud en los sistemas SIITBOY y SIMET, la información de comparendos y los actos administrativos correspondientes según el caso.</li> <li>4. Teniendo en cuenta el Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2022, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se recomienda a la Subgerente operativa como segunda línea de defensa realizar un estricto seguimiento mensual a los comparendos D12 - F y (sus exonerados) y fortalecer los controles a que haya lugar, igualmente presentar al comité un informe semestral del estado de los comparendos y el plan de mejoramiento correspondiente.</li> <li>5. Teniendo en cuenta que se evidencia un alto porcentaje de comparendos exonerados, implementar controles más efectivos para reducir el porcentaje de los mismos, por cuanto esta situación afecta los ingresos del Instituto de tránsito de Boyacá y se puede estar materializando el riesgo de corrupción.</li> <li>6. Se requiere mayor articulación entre la Subgerencia operativa y las áreas de jurídica-contravencional-coactivo, sistemas, jefes PATS y abogados de los PATS, para mejorar la gestión relacionada con los comparendos F-D12 y sus exonerados.</li> <li>7. Teniendo en cuenta que se han presentado casos de declaratoria de no contraventor, por mal diligenciamiento de los formatos de Medicina Legal, por mal procedimiento de Medicina Legal y falta de garantías en el procedimiento de Policía Judicial, en cuanto a la toma de los ensayos de embriaguez, disponer lo pertinente a fin de impartir la capacitación correspondiente, para evitar estos errores y/o omisiones.</li> <li>8. A los jefes de los puntos de atención fortalecer el Autocontrol y a la Sede Administrativa ejercer un control previo al ejercicio de la exoneración de comparendos, con el fin de evitar la materialización del riesgo de corrupción.</li> <li>9. Actuar de conformidad como servidores públicos frente a la comisión de posibles hechos irregulares y poner en conocimiento de los entes de control, atendiendo lo estipulado en el decreto 403 de 2020 y la Ley 1474 de 2011.</li> <li>10. Por último vale la pena recordar que la Autoridad de Tránsito</li> </ol>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<p>debe dar aplicación obligatoria de los principios de eficiencia, economía y celeridad en el impulso del proceso contravencional, evitar toda clase de dilataciones, disminuir el riesgo de caer en los fenómenos de prescripción y caducidad, también produce credibilidad en el proceso y complementa perfectamente la inversión de los recursos utilizados en la detección de la infracción, igualmente genera el impacto esperado en la disminución de las transgresiones a las normas de tránsito, lo que se traduce en seguridad y bienestar de los ciudadanos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Dentro del Marco del debido proceso, por competencia disciplinaria establecer responsabilidades de materialización de los riesgos de caducidad y de prescripción, por omisión.</li> <li>12. Documentar el procedimiento correspondiente, e identificar, documentar y administrar los riesgos correspondientes estableciendo controles efectivos, acciones de control y responsables, de conformidad con las líneas de defensa, para lo cual también se puede realizar un estudio de tiempos y movimientos, con el fin de establecer el tiempo máximo para cada una de las actividades.</li> </ol> <p><b>COMPROMISOS DE LA SUBGERENTE OPERATIVA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento a los puntos de control quincenalmente y realizar compromisos de mejoramiento con los jefes de punto.</li> <li>2. Cumplir con los compromisos efectuados en relación con la articulación que se tiene con el SIMET.</li> <li>3. Realizar informes mensuales por parte de los jefes de punto, de los comparendos vigentes con observaciones y compromisos de mejoramiento.</li> </ol>
<p>16. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRDS, DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021. Fue enviado por correo del 8 de abril a la Gerente y a la Asesora Jurídica, igualmente fue publicado en la página web institucional en la misma fecha.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se evidencia que no todos los PATS diligencian el formato de PQRSD en forma completa.</li> <li>-Se reitera a la entidad observe las recomendaciones reiteradas de Control Interno respecto de reglamentar el Derecho de petición al interior de la entidad en cumplimiento de la ley 1755/15. Decreto 1166/16 y la ley 1437/11.</li> <li>-Las denuncias deben ser tramitadas y atendidas por la segunda línea de defensa y no por la tercera línea de defensa.</li> <li>-No se ha ajustado el formato de PQRDS de acuerdo a la normatividad vigente.</li> <li>-No se evidencia registro de las quejas telefónicas, ni la respuesta dada a las mismas.</li> <li>-En el periodo de estudio no se evidencio la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados y/o productos entregados ni en los PATS, ni en la Sede Administrativa,</li> </ul>



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

para conocer el impacto de la prestación de los servicios. Lo que no se mide, no se puede evaluar y tampoco mejorar.

-La Información presentada por la segunda línea de defensa no se consolida por tipo de petición de PQRDS, por área, oportunidad en la respuesta, respuestas en forma extemporánea, reclamos que más se presentan, las no contestadas o las tramitadas a otras entidades por competencia.

-No se evidencia el registro de la solicitud de información que se presenta al Área Administrativa

- Las PQRSD, que se radican mediante el sistema Orfeo no permiten analizar su trazabilidad, es decir desde que se radican hasta que se dé la respuesta definitiva.

-No se evidencia que la Segunda línea de defensa presente el consolidado de las PQRSD, realice los análisis correspondientes, ni presente comparativos con el resultado de periodos anteriores, lo cual es necesario para poder mejorar el Servicio al Ciudadano.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Se evidencia debilidad en la información reportada por la PATS, teniendo en cuenta que en algunos casos no diligencian el formato de PQRSD completamente, no describen bien el motivo o el tiempo de respuesta.
2. Se evidencian errores en el registro del formato PQRSD registradas mediante el sistema Orfeo en el periodo de evaluación.
3. No se evidencian análisis de la segunda línea de defensa, por tipo de petición, temas más consultados, tiempo promedio de respuesta, medio utilizado por los usuarios y/o grupos de valor, PQRSD con respuestas extemporáneas o no tramitadas o direccionadas a otra entidad por competencia.
4. En la información suministrada no se incluyen las solicitudes de información que se presentan a la subgerencia Administrativa, ni las PQRSD que ingresan por el chat, igualmente tampoco se evidencia el registro de quejas telefónicas.
5. No se ha ajustado el formato de PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente.
6. No está formalmente constituido el grupo de Atención al Ciudadano, al cual le correspondería el trámite de las PQRSD y realizar los análisis correspondientes.
7. Ajustar y versionar el formulario único para radicar virtualmente o físicamente en ventanilla única o en cada sede (PAT) las solicitudes peticiones, quejas, para lograr hacer una medición objetiva y conocer cuál es la mayor queja y/o solicitud, según el indicador de prevalencia.



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Aunque se evidencian algunos avances, culminar la documentación del reglamento del derecho de petición con el diagrama de flujo correspondiente, socializarlo con los funcionarios tanto de la sede administrativa como de los PATS y dar estricto cumplimiento al mismo. Esto para dar cumplimiento a lo dispuesto en Ley 1755 del 2015.</li><li>9. Se recomienda establecer un sistema centralizado de PQRSD dispuesto en un aplicativo, que permita llevar el control de radicados PQRSD de PATS, de la sede administrativa e igualmente el radicado virtual y que permita al responsable de Atención al Ciudadano analizar la Información por área, oportunidad en la respuesta, respuestas en forma extemporánea, reclamos que más se presentan, las no contestadas o las tramitadas a otras entidades por competencia.</li><li>10. Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la Atención al Ciudadano, es importante realizar comparativos con la información consolidada en periodos anteriores y graficar los resultados.</li><li>11. A la alta dirección disponer lo pertinente a fin de documentar y aplicar las encuestas para medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados y/o productos entregados por el ITBOY, para conocer el impacto de la prestación de los servicios, teniendo en cuenta que no se mide, no se puede evaluar y tampoco mejorar.</li><li>12. Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre la prestación eficiente del servicio, sobre el derecho de petición como derecho del ciudadano. Atendiendo la transparencia pasiva y transparencia activa y en prevención de la materialización del daño antijurídico.</li><li>13. A la segunda línea de defensa ejercer un mayor control sobre la información que reportan los puntos de atención, con el fin de garantizar la exactitud de la misma, el correcto diligenciamiento del formato, la consolidación y la oportunidad en la entrega.</li><li>14. Disponer lo pertinente para el funcionamiento del buzón de sugerencias en todos y cada uno de los PATS y en la Sede Administrativa.</li><li>15. A la segunda línea de defensa, disponer lo pertinente a fin de que la información de PQRSD que se envíe a la Oficina Asesora de Control Interno este consolidada.</li><li>16. Por último, se exhorta a la familia ITBOY a continuar mejorando los procesos para tener buenos resultados en la gestión 2022 y en la generación de valor público, precisamente formulando controles eficientes para mejorar la prestación de los servicios y continuar aumentando la confianza de los grupos de valor del Instituto de Tránsito de Boyacá, con un equipo directivo y asesor comprometido junto con sus grupos de trabajo.</li></ol>
--	---



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**

---

Con el fin de ser efectivos en la Mejora Continua se propone la siguiente metodología de trabajo:

1. Que cada líder de proceso junto con su equipo de trabajo analice los **ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA FORMULACION DE PLANES DE MEJORAMIENTO Y/O ACCIONES DE MEJORA**, que sean inherentes a su proceso y/o dependencia.
2. Realizada la actividad anterior identificar las acciones de mejora que ya se hayan formulado e implementado y adjuntar las correspondientes evidencias.
3. Realizar mesas de trabajo con la coordinación de la Oficina Asesora de planeación, así: a) Gerencia con sus Oficinas Asesoras, b) cada una de las subgerencias, para formular las acciones de mejora que sean viables en el transcurso de una semana y correspondan a los procesos que estén bajo su dirección.
4. Las acciones de mejora que requieran de un tiempo superior a una semana se deben llevar a plan de Mejoramiento Institucional.

La Meta es que en diez (10) días calendario el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, conozca las acciones de mejora documentadas e implementadas por cada proceso y el Plan de Mejoramiento, con el fin de ser evaluado y aprobado. Esto teniendo en cuenta que los informes de las diferentes actividades desarrolladas por la Oficina de Control Interno, en el Primer trimestre del 2022, fueron enviados oportunamente a la Gerencia y a las dependencias correspondientes. Igualmente el 3 de mayo mediante correo electrónico se solicitó a la Gerente y a los líderes de los diferentes procesos la formulación de las acciones de mejora y el correspondiente Plan de Mejoramiento.

Cordialmente,

**LUIS RAMIRO SÁENZ CÁRDENAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno