



Tunja, 15 de septiembre de 2023

Doctor
JORGE EDISSON SANABRIA GONZALEZ
Gerente General
INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA

Asunto: Informe de seguimiento a PQRSD-TUTELAS 1er. Semestre 2023

Cordial saludo Señor Gerente:

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD-TUTELAS PRIMER SEMESTRE 2023, que fue elaborado con base en la información reportada por la Oficina Jurídica, la Subgerencia Operativa y las denuncias reportadas a la Oficina de Control Interno.

A través del análisis de la información suministrada por la Oficina asesora Jurídica se evidencian mejoras en los niveles de eficiencia en la Oportunidad de la respuesta en cumplimiento del marco legal del Derecho de petición y las tutelas y la calidad de las mismas, con respuestas de fondo. Igualmente, a través de la página web sitio oficial de la entidad se observa que se busca generar confianza y valor público a través de las indicaciones de primera mano sobre la radicación de las PQRDS:

1. FUNDAMENTACION LEGAL:

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 23, 74 y 209 de la Constitución Nacional; al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, a la Ley 1755 de 2015; al artículo 5 del Decreto 491 de 2020; a lo estipulado en la Resolución No. 291 del 6 de septiembre de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de las PQRSD en el Instituto de Tránsito de Boyacá; las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, especialmente lo estipulado en el artículo 9º Que le corresponde a la Oficina de Control Interno Asesorar a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, en desarrollo de tales funciones, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, identifica la evaluación y seguimiento, como uno de los principales tópicos que enmarcan el rol de



las Oficinas de Control Interno; a la ley 1474 de 2011 y con lo dispuesto en el Programa Anual de Auditoría para la vigencia 2023.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

- 2.1. Informes de la Oficina Jurídica: PQRS de fechas: 24 de abril de 2023, 18 de mayo de 2023, 22 de junio de 2023, 1 de agosto de 2023 y 13 de septiembre de 2023.
- 2.2. Informe de PQRS enviado por la Subgerente Operativa, mediante correo electrónico del 5 de septiembre de 2023.
- 2.3. Reportes de Tutelas enviados mediante correo electrónico por el Doctor Jairo Giovanni Cruz Rincón, Profesional Universitario de la Oficina Jurídica
- 2.4. Quejas y reclamos reportados directamente por los usuarios a la oficina de Control Interno.

3. OBJETIVO

Verificar la efectividad de los controles implementados para garantizar la oportunidad y efectividad en el trámite a las Tutelas, Derechos de petición, Quejas y sugerencias, presentados por la ciudadanía y/o grupos de valor al INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA.

4. ALCANCE

El presente informe tiene como alcance el seguimiento a las PQRS-TUTELAS correspondientes al periodo comprendido de enero a junio de 2023, con el fin de hacer recomendaciones a la alta dirección, tendientes a mejorar la atención al Ciudadano como una de las estrategias del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, formulado por el ITBOY para la vigencia 2023.

5. FORTALEZAS

- 5.1. Se evidencian mejoras en los niveles de eficiencia en la oportunidad de la respuesta en cumplimiento del Marco Legal del Derecho de petición y las tutelas y la calidad de las mismas con respuesta de fondo. Igualmente, a través de la página web sitio oficial de la entidad, se observa que se busca generar confianza y valor público a los usuarios.

- 5.2. De conformidad con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que la entidad ha bajado su índice de tutelas, lo cual puede obedecer a que se han implementado controles más efectivos.
- 5.3. Existe link de denuncias en la página web y a todas las denuncias se les da trámite desde el área de Control Interno.
- 5.4. Las PQRSD también se reciben en físico y por medio virtual y se evidencia mejoramiento en la calidad y oportunidad en las respuestas.
- 5.5. Se evidencian mejoras en la radicación de las PQRSD, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, mediante la ventanilla única, lo cual ha permitido un mayor control.
- 5.6. Como resultado de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, el Instituto de Tránsito de Boyacá, está implementando un Plan de Mejoramiento con el fin de fortalecer la Política de Atención al Ciudadano.

6. DEBILIDADES

- 6.1. Aunque se ha mejorado en la Administración de las PQRSD, NO se evidencia la Centralización de la Administración de las mismas en una sola dependencia y/o funcionario, lo cual dificulta la efectividad en su consolidación, administración y control.
- 6.2. De conformidad con la información reportada por la Subgerencia Operativa, en el primer semestre de 2023 solamente reportaron información relacionada con las PQRSD- los Puntos de atención de Nobsa y Villa de Leyva y la sede administrativa, lo cual dificulta la consolidación y análisis técnico que se debe realizar.
- 6.3. Las denuncias deben ser tramitadas y atendidas por la segunda línea de defensa y no por la tercera línea de defensa, pues esto le resta independencia a la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta que de conformidad con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en su artículo 76, inciso 2. Esta dependencia deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- 6.4. No se ha ajustado el formato de PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente, actividad que se deja como oportunidad de mejora.
- 6.5. No se evidencia registro de las quejas telefónicas, de las que se reportan mediante el Chat, ni la respuesta dada a las mismas.
- 6.6. En los informes de PQRSD, no se evidencia el registro de la solicitud de información que se presenta al Área Administrativa, lo cual afecta la consolidación de las PQRSD,

- 6.7. el análisis correspondiente y la formulación de acciones de mejora.
- 6.8. Durante el periodo de estudio, no se evidenció el informe consolidado, como resultado de las encuestas aplicada a los usuarios, para medir el nivel de percepción, con los servicios y/o productos entregados por el Instituto de Tránsito de Boyacá.
- 6.9. Se evidencia falta de oportunidad en la información suministrada por la Subgerencia Operativa, lo cual dificulta el oportuno y efectivo seguimiento que debe hacer la oficina de Control Interno a las PQRSD.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 7.1. PQRSD recibidas y tramitadas por la oficina Jurídica. – En el primer semestre de 2023 se recibieron y tramitaron en esta dependencia un total de 1207 PQRSD, de las cuales 915 que corresponden al 75,81% fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como “petición de interés particular bajo los tipos terminación por pago, prescripciones Accede y Prescripciones no accede”; 199 que corresponden al 16,49% fueron tipificadas como solicitud de información y otros y 93 que corresponden al 7,70% fueron tipificados como “petición de no competencia del Instituto de Tránsito de Boyacá”, las cuales fueron enviadas a diferentes entidades públicas para su respectivo trámite. El tiempo promedio de respuesta fue de 7.23 días.
En este semestre se tramitaron un total de 37 acciones de tutela, evidenciando disminución con relación al periodo anterior.
- 7.2. PQRSD recibidas y tramitadas por la subgerencia Operativa. – En el segundo semestre 2022 esta dependencia informa que se recibieron 555 PQRSD, mediante las siguientes dependencias:

Dependencia	Cantidad de PQRSD	Participación Porcentual
Sede Administrativa	390	70,28%
Punto de Atención Nobsa	115	20,72%
Punto de Atención Villa de Leyva	50	9,00%
Totales	555	100,00%

Como se puede observar en el cuadro anterior, de un total de 555 PQRSD reportadas por la Subgerencia Operativa, 390 que corresponden al 70,28% se recibieron en la sede administrativa, 115 que corresponden al 20,72% se recibieron en el Punto de Atención de Nobsa y 50 que corresponden al 9,00% se recibieron en el Punto de Atención de Villa de Leyva. No se reporta información de los otros Puntos de Atención, ni los medios más utilizados por los usuarios para presentar las PQRSD.

- 7.3. Se evidencio cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presentes quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público (...)", dado que el Instituto de Tránsito de Boyacá dispone de canales de atención que permiten a la ciudadanía interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
- 7.4. De conformidad con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en su artículo 76, inciso 2. La Oficina de Control Interno evidencio que en términos generales la atención se presta de acuerdo con las normas legales vigentes.
- 7.5. En el marco de las instancias de autocontrol, se recomienda realizar seguimiento permanente al estado de las PQRSD y proceder a corregir las desviaciones en forma oportuna, teniendo siempre como meta, la atención de la totalidad de las PQRSD dentro de los términos de Ley, lo anterior como medida preventiva para evitar su incumplimiento.
- 7.6. Disponer lo pertinente a fin de socializar con todos los funcionarios y contratistas del ITBOY, el Manual de PQRSD, documentado por la Oficina Jurídica y adoptado por la Gerencia, mediante Resolución No. 291 del 6 de septiembre de 2022.
- 7.7. Es obligatorio que todos los PATS reporten oportunamente a la Subgerencia operativa las PQRSD que se presenten, de conformidad con el formato establecido para tal fin.
- 7.8. Revisar y mejorar la Política de Atención al Ciudadano, para lo cual se puede tener en cuenta la caja de herramientas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el ABC de servicio al Ciudadano, expedido por el Departamento Nacional de Planeación.
- 7.9. En la información suministrada para el próximo seguimiento incluir las solicitudes de información que se presentan a la subgerencia Administrativa, las PQRSD que ingresan por el chat y las quejas que se reciben a través del teléfono.
- 7.10. Revisar y ajustar el formato de PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente y el Manual de PQRSD, adoptado mediante Resolución No. 291 del 6 de septiembre de 2022, expedida por la Gerente General del Instituto de Tránsito de Boyacá.
- 7.11. A la alta Dirección constituir formalmente el grupo de Atención al Ciudadano y designar el líder, al cual le correspondería el trámite de las PQRSD y realizar los informes y análisis correspondientes.

- 7.12. 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.
- 7.13. 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, reclamos que más se presentan, respuestas en forma extemporánea, las no contestadas o las tramitadas a otras entidades por competencia.
- 7.14. 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.
- 7.15. Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre la prestación eficiente del servicio, sobre el derecho de petición como derecho del ciudadano.
- 7.16. Se evidencia una oportunidad de mejora en el control que realiza la Subgerencia Operativa, con relación a 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.
- 7.17. Disponer lo pertinente para el funcionamiento del buzón de sugerencias en todos y cada uno de los PATS y en la Sede Administrativa.
- 7.18. A la Alta dirección, disponer lo pertinente a fin de que la información de PQRSD que se envíe a la Oficina Asesora de Control Interno este totalmente consolidada.
- 7.19. Por último, se exhorta a la familia ITBOY a continuar mejorando los procesos para tener buenos resultados en la gestión 2023 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.

Atentamente,

LUIS RAMIRO SAENZ CARDENAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

C.C. Dra. Natalia Saavedra, Subgerente Administrativa y Financiera; Ing. Fredy Manuel Higuera M., Subgerente Operativo; Dra. Yesyca Téllez Montañez, jefe Oficina Asesora de Planeación; Dr. Mauricio Reyes Camargo, Jefe Oficina Asesora Jurídica