

Tunja, veintitrés (23) julio de 2024

Doctores

NIDIA CAROLINA PUENTES

Gerente General

LUIS RAMIRO SÁENZ CÁRDENAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Instituto de Tránsito de Boyacá – ITBOY

Ciudad

Reciban un cordial saludo,

En cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Oficina Asesora Jurídica en el marco de la implementación de la Política de Atención al Ciudadano en el Instituto, para su conocimiento y los demás fines que estimen pertinentes, me permito rendir informe de las PQRSD que fueron recibidas y tramitadas por esta dependencia en el periodo comprendido entre el **01 enero al 30 de junio de 2024**, una vez consultados los registros administrativos disponibles a la fecha, así:

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Oficina de Cobro Coactivo del Instituto de Tránsito de Boyacá durante el periodo comprendido entre el **01 enero al 30 de junio de 2024**.

Se aclara que la información que da lugar a este informe fue recolectada de manera manual con la revisión del archivo de gestión y digitalmente a través de la consulta del formato PQRSD (Libro Excel) de la Oficina Delegada para el Cobro Coactivo.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

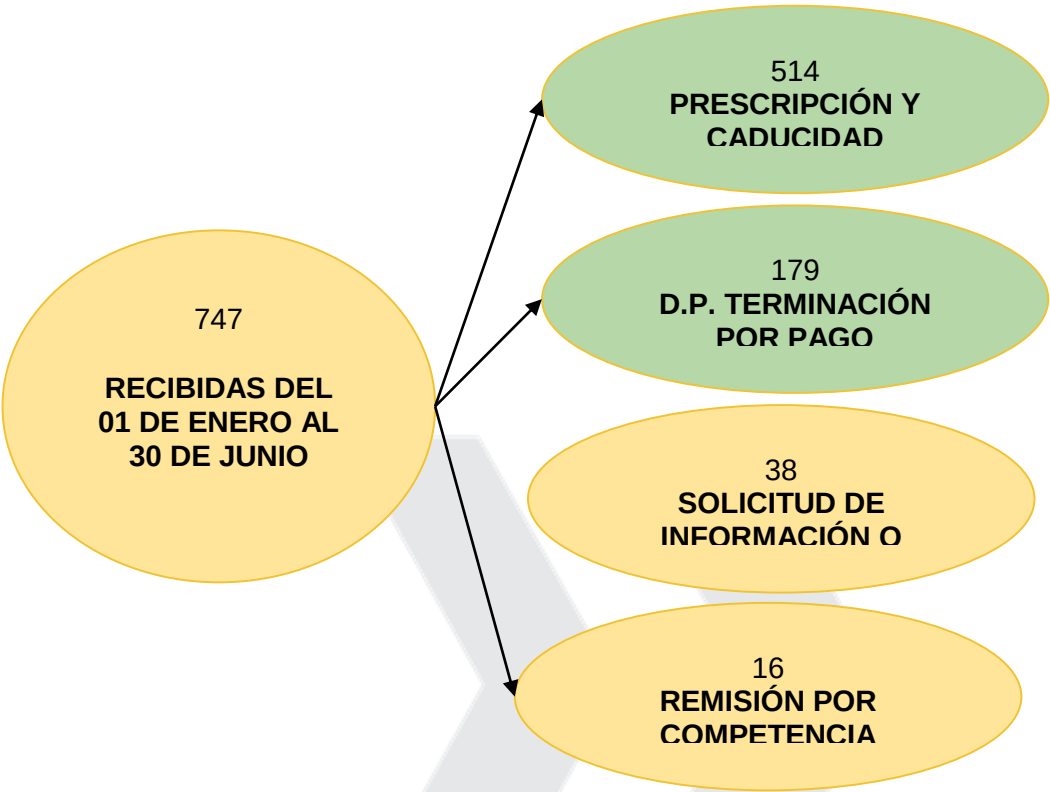
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Instituto de Tránsito de Boyacá y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace www.itboy.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante del **01 enero al 30 de junio de 2024**, se recibieron **747 PQRSD**.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias y PAT's a las cuales les fueron asignadas las mismas.

3. PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE 01 DE ENERO AL 20 DE JUNIO DE 2024:



4. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024



5. DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

En el periodo comprendido entre el **01 enero al 30 de junio de 2024**, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «petición de interés particular» bajo los tipos «terminación, prescripción, caducidad, otros – no accede», **un total de 690 peticiones**, con el propósito de dar respuesta de forma y fondo a los ciudadanos peticionarios.

6. SOLICITUD DE INFORMACIÓN, COPIAS U OTROS

En el periodo comprendido entre el **01 enero al 30 de junio de 2024**, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «solicitud de información» y «otros», **un total de 38 peticiones**, con el propósito de dar respuesta de forma y fondo a los ciudadanos peticionarios.

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo comprendido en **01 enero al 30 de junio de 2024**, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «petición de no competencia del Instituto de Tránsito de Boyacá» y «traslados a otras entidades», **un total de 16 peticiones**, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Para el lapso del mes de enero de 2024 objeto del informe, se registraron los siguientes tiempos promedio de respuesta, por mes:

MES	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO
ENERO	11.34 - DIAS
FEBRERO	11,22 - DIAS
MARZO	11,46 - DÍAS
ABRIL	12,46 - DÍAS

MAYO	13.50 - DIAS
JUNIO	12.45 - DIAS

9. DESAGREGACIÓN DE PQRS

PQRS [01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO]			
PQRS - JUNIO			
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, COPIAS Y OTROS	REMISIÓN POR COMPETENCIA	TOTAL – PQRS <u>ENERO A JUNIO</u>
690	38	16	747

Sin otro particular,

OSCAR BELTRÁN PÉREZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó. José Manuel Pedraza Torres
Técnico Administrativo (E) Cobro Coactivo