Tunja, catorce (14) febrero de 2025

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 julio de 2024 al 31 de diciembre 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 julio de 2024 al 31 de diciembre 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.

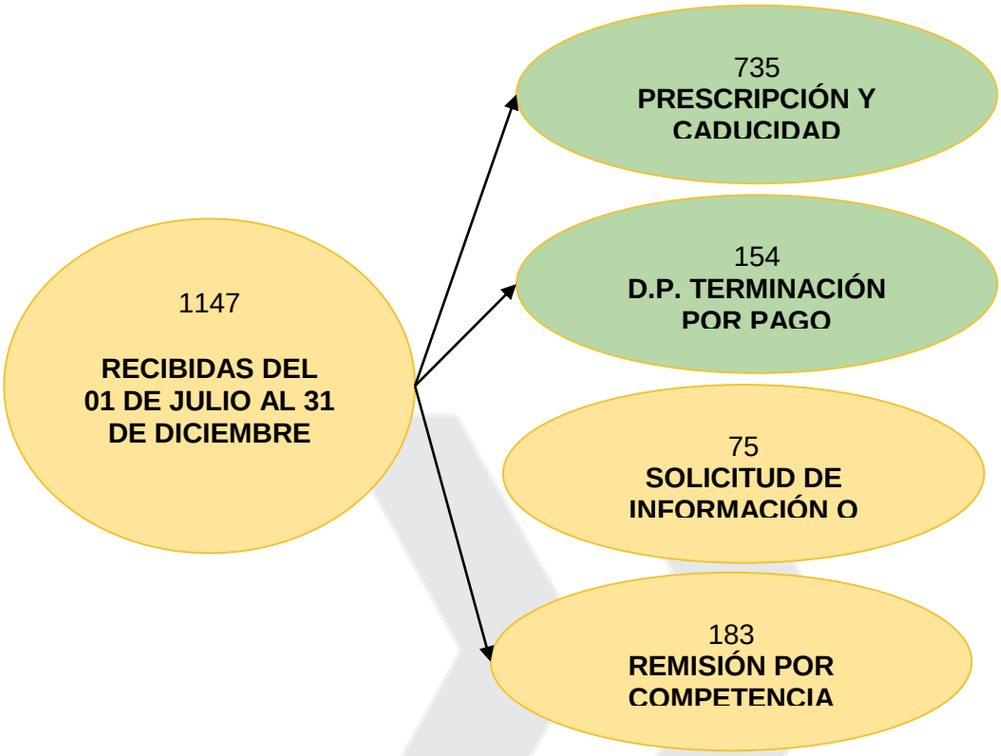
2. **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

   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.

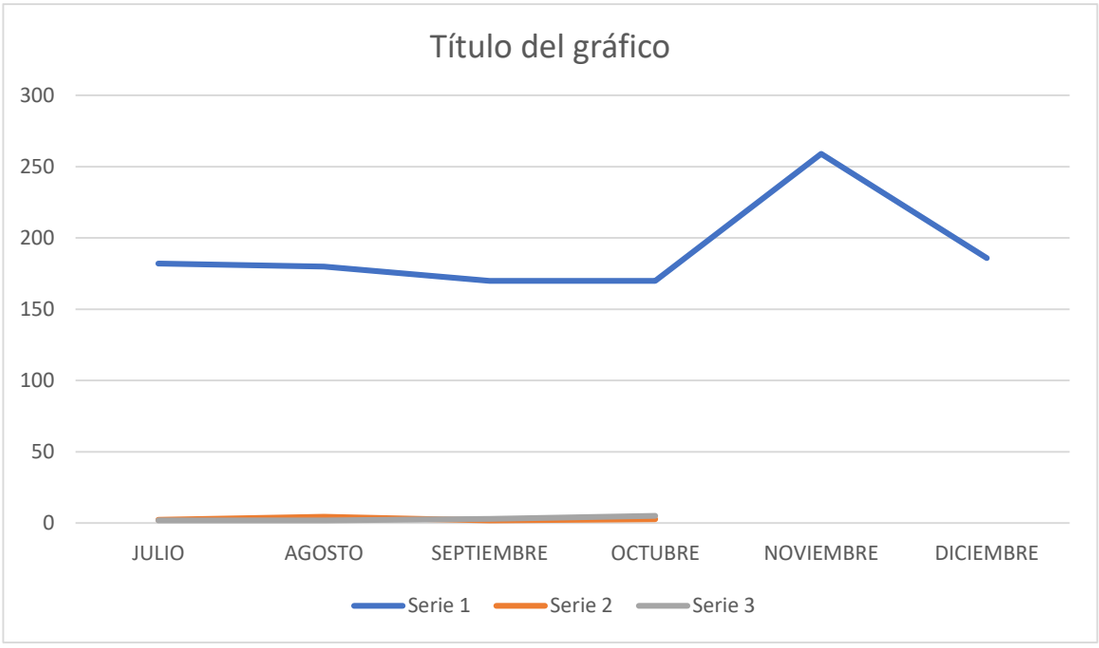
   De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante del **01 julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024**, se recibieron **1147 PQRSD**.

   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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024:



4. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE 01 DE JULIO de 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



5. DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

En el periodo comprendido entre el **01 julio de 2024 al 31 de diciembre 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 889 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 julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024**, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «solicitud de información» y «otros», **un total de 75 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 julio de 2024 al 31 de diciembre 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 183 peticiones**, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Para el lapso de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024 objeto del informe, se registraron los siguientes tiempos promedio de respuesta, por mes:

MES	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO
JULIO	**10.04 - DIAS**
AGOSTO	**12,32 - DIAS**
SEPTIEMBRE	**10,16 - DÍAS**

OCTUBRE	**12,06 - DÍAS**
NOVIEMBRE	**9,03 - DÍAS**
DICIEMBRE	**8,08 - DÍAS**

9. DESAGREGACIÓN DE PQRSD

PQRSD [01 DE JULIO AL 31 DE OCTUBRE]			
PQRSD - JUNIO			
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	**SOLICITUD DE INFORMACIÓN, COPIAS Y OTROS**	**REMISIÓN POR COMPETENCIA**	**TOTAL – PQRSD JULIO A DICIEMBRE**
889	75	183	**1147**

Sin otro particular,

NANCY MARIELA RUIZ BARRERA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó. José Joaquín Molina Luis
Técnico Administrativo Cobro Coactivo