	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. 03

ESPACIO RESERVADO OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA DEL INFORME	AREA / PROCESO / PROCEDIMIENTO	NOMBRE RESPONSABLE (S) DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO
30/06/2022	PAT RAMIRIQUI	JOHAN ROLANDO ROJAS GUTIERREZ

#### 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 las ventas 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 trimestre del 2022, Las estrategias implementadas por el Punto de Atención para mejorar los ingresos y el registro de actividades adelantadas en el primer semestre del 2022 y el cargue de información de los comparendos.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	30	Mes	06	Año	2022	Desde	30/06/22	Hasta	30/06/22	Día	30	Mes	06	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 Ramiriquí para atender la Auditoria.
2	El interés del responsable del punto auditado para implementar las acciones de mejora resultantes de la Auditoria.
3	La oportuna presentación de toda la información solicitada por el auditor, para dar cumplimiento al Plan Específico de Auditoria.
4	La buena atención a los usuarios por parte del jefe del PAT de Ramiriquí y la Contratista de prestación de servicios, lo cual se pudo evidenciar mediante observación directa como parte de la Auditoria y mediante entrevistas realizadas a algunos de los usuarios.
5	La buena disposición del jefe del punto de Atención de Ramiriquí, para mejorar los ingresos por concepto de venta de servicios, esto se evidencio en la implementación de estrategias, como la de atención personalizada y el hecho de colaborarle a los usuarios para bajar algún documento de internet, cuando les hace falta para no dejarlos ir sin la realización del trámite correspondiente. Igualmente el mejoramiento en los ingresos del PAT, se evidencio realizando comparativo con años anteriores.
6	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

	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


placas e Informe de PQRSD.

### HALLAZGOS ENCONTRADOS

N°	NO CONFORMIDADES	REQUISITO
N°	<b>OBSERVACIONES Y/O OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>REQUISITO</b>
1	El Punto de Atención de Ramiriquí está ubicado en un sitio de poca afluencia de público, lo cual puede estar afectando los ingresos por venta de servicios del Punto de Atención, en las encuestas de percepción de la calidad del servicio aplicadas a algunos de los usuarios, se solicita trasladar el punto nuevamente al terminal.	
2	Teniendo en cuenta que el ITBOY, no tiene documentado el Plan Estratégico de Comercialización, no se evidencia la asignación de metas de venta de servicios al PAT de Ramiriquí, ni la asignación de indicadores, lo cual puede afectar los ingresos por concepto de los diferentes tramites que se pueden realizar en dicho PAT.	
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 Ramiriquí y la conveniencia para los usuarios.	
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 Transito, 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	Teniendo en cuenta la cercanía del tramitador a las dependencias del PAT de Ramiriquí, se puede presentar el riesgo de corrupción, por el efecto de la intermediación, lo cual puede afectar la imagen y credibilidad del ITBOY.	
6	Falta de un Corresponsal Bancario en el Centro Comercial donde está ubicado el PAT, con el fin de facilitarle el pago al usuario y permitirle agilizar sus trámites.	

### RECOMENDACIONES DE RIGOR:

1. A la Alta Dirección, analizar la posibilidad y conveniencia de trasladar el Punto de Atención nuevamente al Terminal o a un lugar más central, teniendo en cuenta que esta observación la han realizado varios usuarios cuando diligencian la encuesta de percepción para medir la calidad del servicio.
2. 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.
3. A la alta Dirección terminar de documentar el plan de medios e implementarlo lo más pronto posible, con el fin de fortalecer la divulgación de los diferentes trámites que se

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

pueden realizar en el punto de atención y dar a conocer a los usuarios las bondades de realizar sus trámites en el ITBOY.

4. 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.
5. Gestionar la ubicación de un Corresponsal Bancario en el Centro Comercial donde está ubicado el PAT, con el fin de facilitarle el pago al usuario y permitirle agilizar sus trámites.

---

**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)**