

Tunja, 29 de marzo de 2023

Doctor

**JORGE EDISSON SANABRIA GONZALEZ**

Gerente General

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA

**Asunto: Informe de seguimiento a PQRSD-TUTELAS**

Cordial saludo Señor Gerente:

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD-TUTELAS SEGUNDO SEMESTRE 2022, 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 PQRSD:

**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 Auditoria para la vigencia 2023.

## **2. FUENTES DE INFORMACIÓN**

- 2.1. Informes de la Oficina Jurídica: PQRSD de fechas: 21 de septiembre de 2022, 12 de octubre de 2022, 17 de noviembre de 2022, 20 de diciembre de 2022 y 30 de diciembre de 2022 radicado el 10 de enero de 2023.
- 2.2. Informe de PQRSD enviado por la Subgerente Operativa, mediante correo electrónico del 28 de marzo 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 PQRDS-TUTELAS correspondientes al periodo comprendido julio a diciembre de 2022, 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. La Oficina Jurídica documentó el Manual de las PQRSD, el cual fue adoptado mediante Resolución No. 291 del 6 de septiembre de 2022, expedida por la Gerente General del Instituto de Tránsito de Boyacá, dicho Manual está en proceso de implementación.
- 5.6. 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.
- 5.7. Se evidencian mejoras en los informes de PQRSD reportados por la oficina jurídica en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 y enero de 2023, lo cual contribuye a la Implementación de la Política de Atención al Ciudadano.
- 5.8. 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. Aunque los Puntos de Atención han mejorado la Gestión de las PQRSD, aún se evidencian debilidades en el diligenciamiento del formato, lo cual dificulta la consolidación y análisis correspondiente.
- 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, el análisis correspondiente y la formulación de acciones de mejora.
- 6.7. Durante el periodo de estudio, se evidencio la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, con los servicios prestados por el ITBOY en cada punto de atención, así mismo la consolidación del respectivo informe, el cual arrojó un concepto positivo sobre el servicio de atención al cliente.
- 6.8. Aunque la Oficina Jurídica mejoro en la consolidación y análisis de las PQRSD inherentes a esa área, no hay una dependencia responsable de la consolidación total por tipo de petición de PQRSD 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.
- 6.9. Se evidencia falta de oportunidad e inconsistencias 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 segundo semestre del 2022 se recibieron y tramitaron en esta dependencia un total de 881 PQRSD, de las cuales 633 que corresponden al 71.85% fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como “petición de interés particular bajo los tipos terminación, prescripción, caducidad, no accede y otros”; 158 que corresponden al 17.93% fueron tipificadas como solicitud de información y otros y 90 que corresponden al 10.22% fueron tipificados como “petición de no competencia del Instituto de Transito de Boyacá”, las cuales fueron enviadas a diferentes entidades públicas para su respectivo trámite. El tiempo promedio de respuesta fue de 7.6 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 185 PQRSD, mediante los siguientes canales:

CANAL	%
APLICAR	0,14%
Correo Electrónico	63,70%
Llamada Telefónica	0,83%
Oficio	17,86%
Por Sitio Web	15,98%
Visita Personal	1,26%
VITAL	0,22%
<b>Total, general</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en el cuadro anterior, de un total de 185 PQRSD recibidas en el segundo semestre por la Subgerencia Operativa, los medios más utilizados por los usuarios para presentar las PQRSD es el correo electrónico en un 63.70%, el oficio con 17.86% y PQRSD sitio web 15.98%.

- 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 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. Se evidencia una oportunidad de mejora en la información reportada por los 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.
- 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. Atendiendo la transparencia pasiva y transparencia activa y en prevención de la materialización del daño antijurídico.

- 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. Deyci María Camacho Vega, Subgerente Operativa; Dra. Laura Riaño, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Dra. Carolina Buitrago, Asesora de Planeación.

