



Tunja, 5 de abril de 2024

Doctora  
**NIDIA CAROLINA PUENTES AGUILAR**  
Gerente General  
ITBOY

## **Asunto: Informe de seguimiento a PQRSD-TUTELAS 2º. Semestre 2023**

Cordial saludo Señora Gerente:

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD-TUTELAS SEGUNDO 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 evidencia 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-Tutelas:

### **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: PQRSD de fechas: 20 de septiembre de 2023 y 22 de marzo de 2024.
- 2.2. Informes de PQRSD enviados por la Subgerencia Operativa, mediante correo electrónico del 30 de marzo, 2 de abril de 2024 y 5 de abril de 2024
- 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 de julio a diciembre 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 2024.

## 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. Existe link de denuncias en la página web y a todas las denuncias se les da trámite desde el área de Control Interno.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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. No se evidencia la Centralización de la Administración de las PQRSD- Tutelas 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 segundo semestre de 2023 solamente reportaron información relacionada con las PQRSD, los Puntos de atención de Moniquira, Nobsa, Santa Rosa de Viterbo Villa de Leyva y Combita, 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, el análisis correspondiente y la formulación de acciones de mejora.
- 6.7. Durante el periodo de estudio, no se evidencio el informe consolidado, como resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios, para medir el nivel de percepción, con los servicios y/o productos entregados por el Instituto de Tránsito de Boyacá.
- 6.8. 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 segundo semestre de 2023 se recibieron y tramitaron en esta dependencia un total de 797 PQRSD, de las cuales 672 que corresponden al 84,32% fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como “petición de interés particular bajo los tipos de prescripción y terminación por pago ; 55 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 9,29 días. En este semestre se tramitaron un total de 59 acciones de tutela, evidenciando aumento en 22 con relación al periodo anterior.
- 7.2. PQRSD recibidas y tramitadas por la subgerencia Operativa. – En el segundo semestre 2023 esta dependencia informa que se recibieron por conducto de los Puntos de Atención y la sede administrativa 401 PQRSD, mediante las siguientes dependencias:

<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad de PQRSD</b>	<b>Participación Porcentual</b>
Punto de Atención Combita	30	7,48%



Punto de Atención Moniquirá	87	21,70%
Punto de Atención Santa Rosa de Viterbo	28	6,98%
Punto de Atención Nobsa	44	10,97%
Punto de Atención Villa de Leyva	29	7,23%
Sede Administrativa	183	45,64%
<b>Totales</b>	<b>401</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro 01

Como se puede observar en el cuadro 01, de un total de 401 PQRSD reportadas por la Subgerencia Operativa, 183 que corresponden al 45,64% se recibieron en la sede administrativa, 87 que corresponden al 21,70% se recibieron en el Punto de Atención de Moniquirá, 44 que corresponden al 10,97% se recibieron en el Punto de Atención de Nobsa, 30 que corresponden al 7,48 % y 29 que equivalen al 7,23%se recibieron en el Punto de Atención de Punto de Atención de Villa de Leyva. Los demás puntos de Atención reportaron no haber recibido PQRSD en el semestre de evaluación.

### 7.2.1. Modalidades o tipologías de PQRSD

	<b>Cantidad</b>	<b>Participación Porcentual</b>
Acción de tutela	17	4,24%
Derecho de petición	225	56,11%
Queja	2	0,50%
Denuncia	1	0,25%
Solicitud documentos y/o información	88	21,95%
Solicitud Organismos de Control	68	16,96%
<b>Totales</b>	<b>401</b>	<b>100%</b>

Cuadro 02

Como se puede observar en el cuadro anterior de los 401 PQRSD presentadas en el segundo semestre del 2023, la tipología más utilizada fue el Derecho de Petición con un total de 225 equivalentes al 56,11 y las menos utilizadas fueron las denuncias con un reporte, el cual equivale al 0,25%.



### 7.2.2. PQRSD Recibidas por Acción Tomada

Acción Tomada	Cantidad	Participación Porcentual
Aceptada	283	70,57%
Incompleta	3	0,75%
Remitida por competencia	114	28,43%
Aplazada	1	0,25
<b>Totales</b>	<b>401</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro 03

Como se puede observar en el cuadro 03 se evidencia que de los 401 PQRSD, 283 que equivalen al 70,57% fueron aceptadas y contestadas; 114 remitidos por competencia, la mayoría desde la Subgerencia Operativa a los Puntos de atención de usuarios, dando a conocer a los mismos sobre la remisión.

### 7.2.3. PQRSD recibidas por Canal de Atención

Canal de Atención	Cantidad
Escrito	24
Correo@- Virtual	371
Telefónico	0
Presencial	6
<b>Totales</b>	<b>401</b>

Cuadro 04

Como se puede observar en el cuadro anterior, de las 401 PQRSD, el canal preferido por los usuarios es virtualmente a través de correo electrónico, donde se registra un total en el II semestre de 2023 de 371 requerimientos atendidos por este canal, el cual representa el 92,52%; se evidencia igualmente que el canal menos utilizado en el semestre fue la línea telefónica con 0 registros.

- 7.3. Se evidenció 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 presenten 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. 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. 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.
- 7.9. Revisar y ajustar el formato de PQRDS 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.
- 7.10. 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.



- 7.11. 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.
- 7.12. 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.
- 7.13. 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.
- 7.14. Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre la prestación eficiente del servicio, sobre el derecho de petición como derecho del ciudadano.
- 7.15. 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.
- 7.16. Disponer lo pertinente para el funcionamiento del buzón de sugerencias en todos y cada uno de los PATS y en la Sede Administrativa.
- 7.17. 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.
- 7.18. Por último, se exhorta a la familia ITBOY a continuar mejorando los procesos para tener buenos resultados en la gestión 2024 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. Dr. Néstor Alvarado Barrera, Subgerente Administrativo y Financiero (E); Ing. Fredy Manuel Higuera M., Subgerente Operativo; Dr. William Rene Higuera Morales, jefe Oficina Asesora de Planeación; Dr. Oscar Beltrán Pérez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; ing. Grisel Yolanda Téllez Alfonso, Profesional Universitario de la Subgerencia Operativa.