

Tunja, 30 de marzo de 2022

Doctora

NATHALY LORENA GROSSO CEPEDA

Gerente General

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA

Asunto: Informe de seguimiento a PQRDS-TUTELAS

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS SEGUNDO SEMESTRE 2021, que fue elaborado con base en la información reportada por la Oficina Jurídica.

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 PQRDS:

1. FUNDAMENTACION LEGAL:

En cumplimiento a lo establecido en artículo 23 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 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 2022.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

- 2.1. Registro de PQRDS-TUTELAS del segundo semestre del 2021, presentado por la Oficina Asesora Jurídica.
- 2.2. 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 segundo semestre del año 2021, 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 2022.

5. REGISTRO DE PQRDS-TUTELAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

DERECHOS DE PETICIÓN REPORTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Corte: 31 de diciembre 2021

JULIO 2021										
COMBIT A	GUATEQU E	MIRAFLORE S	RAMIRIQU Í	NOBS A	SOAT A	VILLA DE LEYVA	SANT A ROSA	MONIQUIR Á	SABOY A	ADMINISTRATIV A
7	5	0	1	7	1	10	17	29	3	144
AGOSTO										
COMBIT A	GUATEQU E	MIRAFLORE S	RAMIRIQU Í	NOBS A	SOAT A	VILLA DE LEYVA	SANT A ROSA	MONIQUIR Á	SABOY A	ADMINISTRATIV A
3	9	0	0	8	0	6	36	33	1	139
SEPTIEMBRE										
COMBIT A	GUATEQU E	MIRAFLORE S	RAMIRIQU Í	NOBS A	SOAT A	VILLA DE LEYVA	SANT A ROSA	MONIQUIR Á	SABOY A	ADMINISTRATIV A
9	2	0	0	16	0	0	20	20	7	129
OCTUBRE										
COMBIT A	GUATEQU E	MIRAFLORE S	RAMIRIQU Í	NOBS A	SOAT A	VILLA DE LEYVA	SANT A ROSA	MONIQUIR Á	SABOY A	ADMINISTRATIV A
11	3	0	0	11	0	7	42	34	6	144

NOVIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
11	5	0	0	11	1	9	64	0	0	134
DICIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
5	2	0	1	6	0	4	0	0	0	69

Prevalece la solicitud de prescripciones de comparendos.

TUTELAS REPORTADAS SEGUNDO SEMESTRE 2021
Con corte a 31 de diciembre

JULIO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
1	0	0	0	2	0	1	0	3	0	6
AGOSTO										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
SEPTIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6
OCTUBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5

NOVIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5
DICIEMBRE										
COMBITA	GUATEQUE	MIRAFLORES	RAMIRIQUÍ	NOBSA	SOATA	VILLA DE LEYVA	SANTA ROSA	MONIQUIRÁ	SABOYA	ADMINISTRATIVA
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

Prevalece la Tutela por violación al derecho de petición- a recibir respuesta oportunamente.

MES	Nº de Derechos de petición	Derechos de petición respondidos oportunamente	% Eficiencia en la oportunidad de la respuesta
JULIO	224	224	100%
AGOSTO	235	235	100%
SEPTIEMBRE	203	203	100%
OCTUBRE	258	258	100%
NOVIEMBRE	235	235	100%
DICIEMBRE	87	87	100%
TOTALES	1.242	1.242	100%
MES	Nº de Tutelas	Tutelas respondidas	% Eficiencia en la oportunidad de la respuesta
JULIO	13	13	100%
AGOSTO	12	12	100%
SEPTIEMBRE	11	11	100%
OCTUBRE	7	7	100%
NOVIEMBRE	7	7	100%

DICIEMBRE	3	3	100%
TOTALES	53	53	100%

DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

1. Con corte a 31 de diciembre **RESULTADO DE INDICADORES**

Derechos de petición respondidos oportunamente

Indicador de EFICIENCIA = $\frac{\text{Derechos de petición respondidos}}{\text{Derechos de petición respondidos}}$ = 100%

Total recibidas: 21
 Total respondidas con oportunidad: 21
 % de eficiencia en la oportunidad de la respuesta: 100%

Denuncias respondidas oportunamente

Indicador de EFICIENCIA = $\frac{\text{Denuncias respondidas oportunamente}}{\text{Denuncias recibidas}}$ = 100%

Tutelas respondidas oportunamente

Indicador de EFICIENCIA = $\frac{\text{Tutelas respondidas oportunamente}}{\text{Tutelas incoadas}}$ = 100%



2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
En el segundo semestre de la vigencia 2021, se evidencia mejoramiento en la oportunidad de la información por parte de los puntos de atención.	SE evidencia que no todos los PATS diligencian el formato de PQRSD en forma completa
La entidad ha bajado su índice de tutelas.	Se reitera a la entidad observe las recomendaciones reiteradas de Control Interno respecto de reglamentar el Derecho de petición al interior de la entidad en cumplimiento de la ley 1755/15. Decreto 1166/16 y la ley 1437/11.
Existe link de denuncias en la página web y a todas las denuncias se les da trámite desde el área de Control Interno.	Las denuncias deben ser tramitadas y atendidas por la segunda línea de defensa y no por la tercera línea de defensa.
Las PQRDS también se reciben en físico y por medio virtual y se mejoró la calidad en las respuestas a los requerimientos, peticiones.	No se ha ajustado el formato de PQRDS de acuerdo a la normatividad vigente.
Al cierre de este informe se evidencio que la Gerencia tiene programada la rendición de cuentas de la vigencia 2021, para el 31 de marzo de 2022.	No se evidencia registro de las quejas telefónicas, ni la respuesta dada a las mismas.
La Información presentada por la segunda línea	En el periodo de estudio no se evidencio la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados y/o productos entregados ni en los PATS, ni en la Sede Administrativa, para conocer el impacto de la prestación de los servicios. Lo que no se mide, no se puede evaluar y tampoco mejorar.
	<p>La Información presentada por la segunda línea de defensa no se consolida por tipo de petición de PQRDS, 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.</p> <p>No se evidencia el registro de la solicitud de información que se presenta al Área Administrativa</p> <p>Las PQRSD, que se radican mediante el sistema Orfeo no permiten analizar su trazabilidad, es decir desde que se radican hasta que se dé la respuesta definitiva.</p> <p>No se evidencia que la Segunda línea de defensa presente el consolidado de las PQRSD, realice los análisis correspondientes, ni presente comparativos con el resultado de periodos anteriores, lo cual es necesario para poder mejorar el Servicio al Ciudadano.</p>

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 8.1. Se evidencia debilidad en la información reportada por la PATS, teniendo en cuenta que en algunos casos no diligencia el formato de PQRSD completamente, no describen bien el motivo o el tiempo de respuesta.
- 8.2. Se evidencian errores en el registro del formato PQRDSF registradas mediante el sistema orfeo en el periodo de evaluación.
- 8.3. No se evidencian análisis de la segunda línea de defensa, por tipo de petición, temas más consultados, tiempo promedio de respuesta, medio utilizado por los usuarios y/o grupos de valor, PQRSD con respuesta extemporáneas o no tramitadas o direccionadas a otra entidad por competencia.
- 8.4. En la información suministrada no se incluyen las solicitudes de información que se presentan a la subgerencia Administrativa, ni las PQRSD que ingresan por el chat, igualmente tampoco se evidencia el registro de quejas telefónicas.
- 8.5. No se ha ajustado el formato de PQRDS de acuerdo a la normatividad vigente.
- 8.6. No está formalmente constituido el grupo de Atención al Ciudadano, al cual le correspondería el trámite de las PQRSD y realizar los análisis correspondientes.
- 8.7. Es de anotar que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medida de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, **esta vigente**
- 8.8. 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.
- 8.9. Aunque se evidencian algunos avances, culminar la documentación del reglamento del derecho de petición con el diagrama de flujo correspondiente, socializarlo con los funcionarios tanto de la sede administrativa como de los

PATS y dar estricto cumplimiento al mismo. Esto para dar cumplimiento a lo dispuesto en Ley 1755 del 2015.

- 8.10. Se recomienda establecer un sistema centralizado de PQRDS dispuesto en un aplicativo, que permita llevar el control de radicados PQRS 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, respuestas en forma extemporánea, reclamos que más se presentan, las no contestadas o las tramitadas a otras entidades por competencia.
- 8.11. 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.
- 8.12. A la alta dirección disponer lo pertinente a fin de documentar y aplicar las encuestas para medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados y/o productos entregados por el ITBOY, para conocer el impacto de la prestación de los servicios, teniendo en cuenta que no se mide, no se puede evaluar y tampoco mejorar.
- 8.13. 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.
- 8.14. A la segunda línea de defensa ejercer un mayor control sobre 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.
- 8.15. Disponer lo pertinente para el funcionamiento del buzón de sugerencias en todos y cada uno de los PATS y en la Sede Administrativa.
- 8.16. A la segunda línea de defensa, disponer lo pertinente a fin de que la información de PQRDS que se envíe a la Oficina Asesora de Control Interno este consolidada.
- 8.17. Por último, se exhorta a la familia ITBOY a continuar mejorando los procesos para tener buenos resultados en la gestión 2022 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.

