

Tunja, 30 de septiembre de 2022

Doctora

JENNYFHER MILENA LASPRILLA BECERRA

Gerente General (E)

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA

Asunto: Informe de seguimiento a PQRDS-TUTELAS

Cordial saludo Doctora JENNYFHER:

Remito para su información y fines pertinentes el INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS-TUTELAS PRIMER 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 PQRDS:

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 2022.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

- 2.1. Informes de la Oficina Jurídica: PQRDS-TUTELAS de enero a marzo de 2022, correspondiente a la Sede Administrativa y a los puntos de Atención de Ramiriquí, Moniquirá, Guateque, Soata, Nobsa, Miraflores, Cómbita, Santa Rosa, Villa de Leyva y Saboyá del primer semestre del 2022; Informes de PQRSD recepcionados y tramitados por la Oficina Jurídica durante los meses de abril, mayo y junio de 2022.
- 2.2. Informe de PQRSD del primer semestre del 2022, reportado por la subgerente Operativa.
- 2.3. 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 enero a julio 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 2022.

5. FORTALEZAS

- 5.1. En el primer semestre de la vigencia 2022, se evidencia mejoramiento en la oportunidad de la información por parte de los puntos de atención.
- 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 PQRDS 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 documento 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 Socialización e 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 el Informe de PQRSD correspondiente a los meses de abril, mayo, junio y julio, reportado por la Oficina Jurídica, 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 PQRDS 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. Aunque en el periodo de estudio se evidencio la aplicación de algunas encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados y/o productos entregados en los PATS, quedo incluido en el Plan de Mejoramiento el informe resultante de la consolidación y análisis de los resultados de dichas encuestas, con el fin de conocer el nivel de percepción y documentar e implementar acciones de mejora.
- 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 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.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 7.1. PQRSD recibidas y tramitadas por la oficina Jurídica. – En el primer semestre del 2022 se recibieron y tramitaron en esta dependencia un total de 881 PQRSD, de las cuales 607 que corresponden al 69% fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como “petición de interés particular bajo los tipos terminación, prescripción, caducidad, no accede y otros”; 150 que corresponden al 17% fueron tipificadas como solicitud de información y otros y 124 que corresponden al 14% 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 8,05 días.
En este semestre se tramitaron un total de 34 acciones de tutela, evidenciando disminución con relación al periodo anterior.
- 7.2. PQRSD recibidas y tramitadas por la subgerencia Operativa. – En el primer semestre 2022 esta dependencia informa que se recibieron 98 PQRSD, distribuidas así: en enero 29%, mayo 19%, junio 17%, abril 15%, marzo 11% y febrero 9%; evidenciando que el mayor numero de PQRSD corresponde al mes de enero y el menor al mes de febrero. 93 PQRSD que corresponden al 92.2% fueron respondidas y 5 que corresponde al 3.8% no requirieron de respuesta, teniendo en cuenta que son comunicados informativos, agradecimientos por los grupos de valor.

- 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 procedes a corregirlas 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 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.

- 7.11. A la alta Dirección constituir formalmente el grupo de Atención al Ciudadano y designar el líder, al cual le correspondería el trámite de las PQRS 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 PQRS dispuestos 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.
- 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. A la Subgerencia Operativa consolidar y analizar el resultado de las encuestas aplicadas para medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados y/o productos entregados por el ITBOY, con el fin de conocer el impacto de la prestación de los servicios y formular las acciones de mejora a que haya lugar.
- 7.16. 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.
- 7.17. 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.
- 7.18. Disponer lo pertinente para el funcionamiento del buzón de sugerencias en todos y cada uno de los PATS y en la Sede Administrativa.
- 7.19. A la Alta dirección, disponer lo pertinente a fin de que la información de PQRS que se envíe a la Oficina Asesora de Control Interno este totalmente consolidada.
- 7.20. 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.

