



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 7

Tema del Informe:	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS – II TRIMESTRE DE 2024	23	07	2024	2
<b>Para:</b> Directora, Subdirectores, Jefes de Oficina, Secretario General, Asesor Talento Humano y funcionarios IDSN				
<b>Descripción del Informe</b>				
<b>1. OBJETIVO</b> De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias– PQRS, y en cumplimiento del Programa de Auditorías y Seguimientos de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2024, esta dependencia procede a verificar el cumplimiento de la recepción, trámite y resolución de las PQRS, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de sus respuestas, y efectuar las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que coadyuven al mejoramiento continuo del IDSN.				
<b>2. ALCANCE</b> El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, que fueron radicados ante el IDSN durante el II trimestre de 2024				
<b>3. FUNDAMENTO LEGAL:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Constitución Política de Colombia, artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."</li><li>- Ley 1474 de 2011 artículo 76 "(...) La Oficina de Control Interno 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. (...)</li><li>- Decreto 2641 de 2012 artículo 2: "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en al artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</li><li>- Ley 1712 de 2014 artículo 24. Del derecho de acceso a la información; artículo 25 Solicitud de acceso a la información pública, artículo 26 Respuesta a solicitud de acceso a la información.</li><li>- Decreto 103 de 2015 artículo 16: Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, artículo 17, Seguimiento a las solicitudes de información pública, artículo 19 Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.</li><li>- Ley 1755 de 2015. Artículo 1º "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</li></ul>				

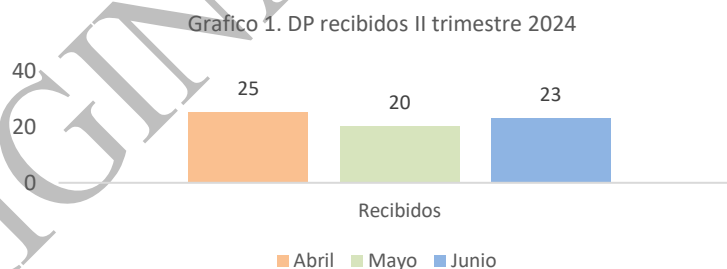
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, Tratamiento y Radicación de las Peticiones presentadas verbalmente”
- Circulares Internas del IDSN No 030 del 2021 y No. 27 de 2023, que señalan: “Comunicación preventiva para oportunidad en respuestas, peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes de información.

#### **4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

##### **4.1. DERECHOS DE PETICION**

Para la elaboración del presente informe, la fuente de información principal es la registrada en el aplicativo del Sistema de Información de la Unidad de Correspondencia SUIC, la cual depende exclusivamente de lo registrado por la unidad de correspondencia adscrita a la secretaria General, en cuanto a la recepción de las DP y del funcionario al que se hayan direccionado en cuanto al trámite y resolución de este.

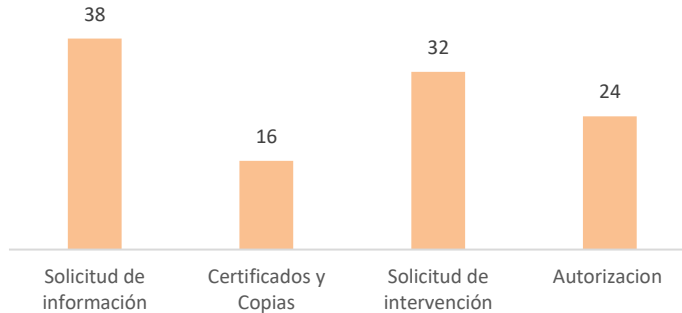
- **DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS:** La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el II trimestre de 2024, el reporte generó la entrada de 68 DP, radicados ante el IDSN.



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN.

- **TIPOLOGÍA DE LOS DP RADICADOS:** A continuación, se presenta según la información registrada en el SIUC y analizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, la tipología de los derechos de petición radicados en el II trimestre de 2024.

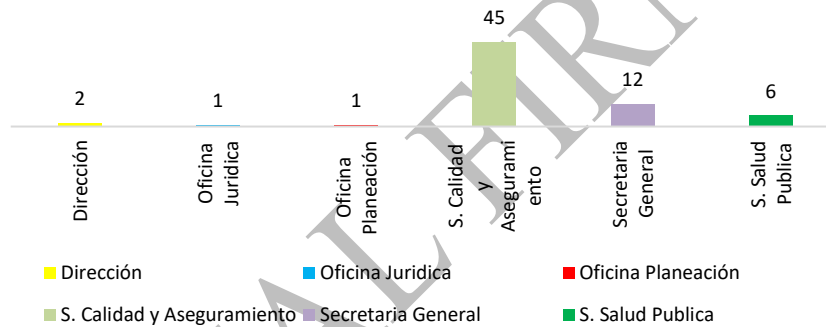
Gráfico 2. Tipología DP recibidos II trimestre 2024



Fuente: Información extraída Sistema SIUC y análisis OCIG

• **DP ASIGNADOS POR DEPENDENCIA:**

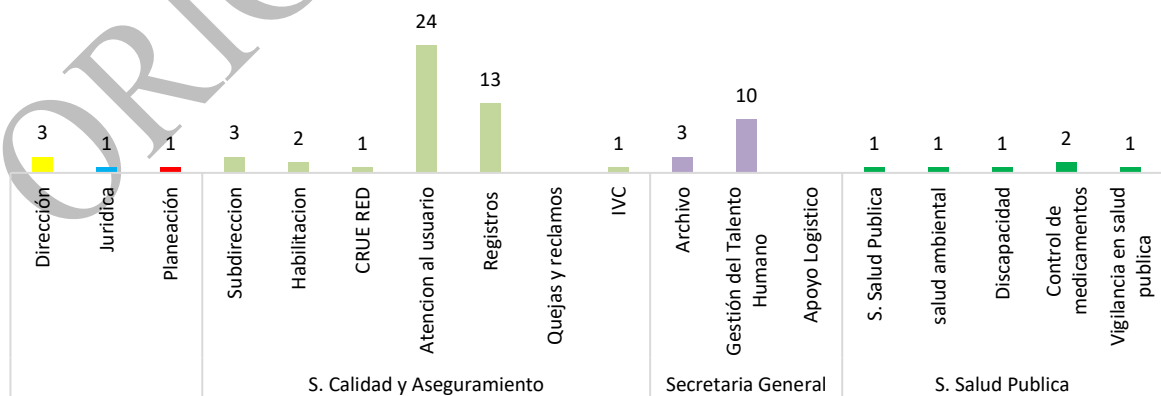
Gráfico 3. DP asignados a dependencias II trimestre 2024



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN.

• **DP ASIGNADOS POR OFICINA:**

Gráfico 4. DP asignados a oficinas II trimestre 2024

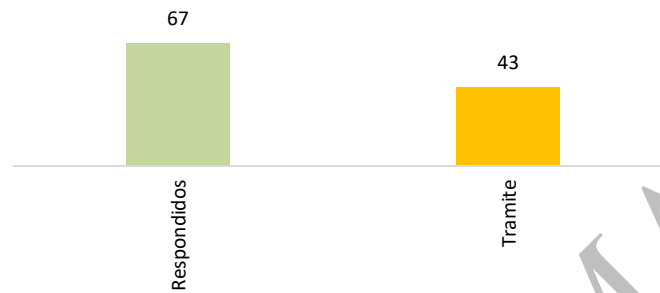


Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN

• **ESTADO DE LOS DP:**

Durante el periodo enero a junio de 2024, se han radicado 110 DP, de los cuales a la fecha se han dado respuesta al 61%.

Grafico 4. Estado DP enero a junio 2024



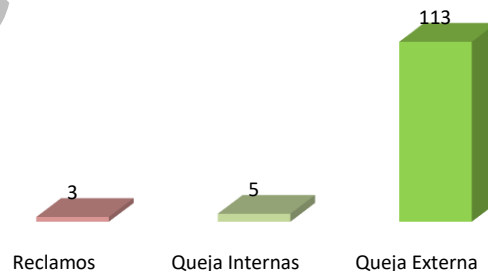
Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN.

**4.2. QUEJAS Y RECLAMOS**

Para la elaboración del presente informe, la fuente de información principal es la registrada en el aplicativo de PQRS de la oficina de Quejas y Reclamos y el informe de estas de la oficina de planeación del IDSN.

- **Quejas y Reclamos recibidos:** El análisis de este ítem, realizado por la Oficina de Control Interno, se hace en base a la información del sistema manejado por la Oficina de Quejas y Reclamos adscrita a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, correspondiente al II trimestre de 2024, donde se registraron un total de 121 quejas y reclamos de las cuales, el 93% corresponden a quejas externas.

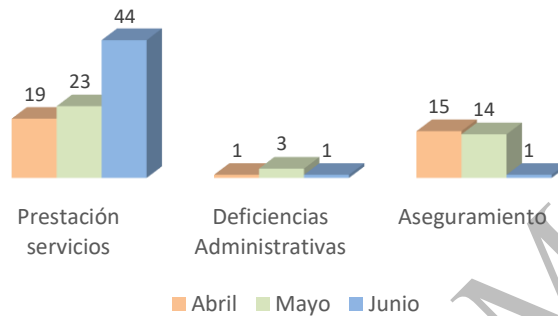
Grafico 5. Reclamos y quejas Recibidos II Trimestre 2024



Fuente: Informes comportamiento de quejas y reclamos por prestación del servicio – Oficina de Planeación IDSN

- **Tipología de las quejas y Reclamos:** durante el II trimestre del 2024, el 71 de las quejas fueron por problemas en la prestación de servicios, 25% por aseguramiento y 4% por deficiencias administrativas.

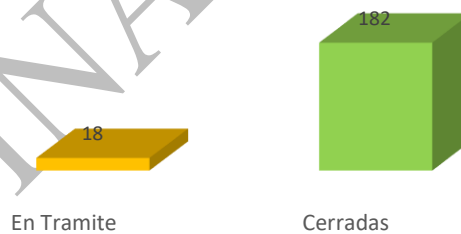
Grafico 6. Tipologia Reclamos y quejas Recibidos II trimestre 2024



Fuente: Informes comportamiento de quejas y reclamos por prestación del servicio – Oficina de Planeación IDSN

- **Estado de las quejas y reclamos:** a continuación, se presenta el estado de las quejas y reclamos recibidos durante el periodo enero a junio de 2024

Grafico 6. Estado Reclamos y quejas Recibidos enero a Junio de 2024



Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

### Conclusiones y Recomendaciones

La Oficina Asesora de Control Interno en base a la información analizada y presentada anteriormente, presenta a continuación algunas recomendaciones con el fin de mejorar la oportunidad en la atención de PQRS recibidos en el IDSN:

- ❖ En los casos en los cuales los derechos de petición para su trámite dependen de elevar una consulta o solicitud a otra entidad y esta no brinde la respuesta dentro de los términos en los cuales el IDSN deba brindar la respuesta al peticionario; los funcionarios deben dar la

respuesta al peticionario informando que su solicitud fue elevada a la entidad que se relacione con el asunto y que se está a la espera de respuesta.

- ❖ Si el funcionario carece de competencia para dar respuesta al derecho de petición, se debe tramitar en los términos señalados en el artículos 17 y 21 de la Ley 1755 de 2015, según corresponda.
- ❖ Teniendo en cuenta el cambio de personal en algunas dependencias, se solicita a los nuevos directivos y funcionarios realizar la revisión en relación al trámite de los DP pendientes de respuesta, e informar de su estado de acuerdo a los lineamientos mencionados anteriormente. Se deberá remitir la evidencia de estas acciones dentro de los diez (10) días siguientes a este informe, so pena de remitir a la oficina de asuntos disciplinarios.
- ❖ El día 6 de Junio la OCIG cito a una reunión a los funcionarios responsables de Secretaria General y Planeación, con el fin de adelantar mesas de trabajo tendientes a lograr una oportuna trazabilidad de los derechos de petición radicados en el SIUC, en esta reunión se acordaron los siguientes puntos: capacitación a la funcionaria unidad de correspondencia, capacitación del sistema a servidores públicos, ajustes y responsabilidades. En el desarrollo del mes de junio, se realizó la capacitación en el manejo del aplicativo SIUC a la funcionaria de la unidad de correspondencia y la proyección de una circular interna relacionada con la trazabilidad y oportuna respuesta a derechos de petición en el aplicativo de la unidad de correspondencia, la cual se encuentra en revisión por las partes involucradas.
- ❖ En el transcurso de la vigencia 2024, a la fecha se ha registrado 61% de oportunidad de la respuesta a los DP y su debido registro en el sistema SIUC, para permitir realizar el seguimiento a su trazabilidad.
- ❖ Teniendo en cuenta lo establecido en la circular interna No 030 del IDSN, la acción preventiva comunicada por la Procuraduría Regional, sobre la falta de oportunidad en las respuestas de las PQRS, se recomienda ejercer controles más rigurosos sobre los tramites de estas, desde el momento de su radicación, asignación y trámite; así como contemplar la aplicación de las medidas disciplinarias pertinentes sobre los trabajadores que tienen a su responsabilidad estos procesos y que no cumplen de manera oportuna con los procesos que permitan brindar una respuesta a tiempo, y evitar consigo riesgos institucionales.
- ❖ Fomentar campañas de información y sensibilización al interior de la entidad a los funcionarios de todos los niveles de la entidad acerca del compromiso, responsabilidad y obligación legal que tienen los funcionarios públicos para dar trámite y respuesta a los PQRS en los términos dispuestos por ley, con el fin de evitar consecuencias legales, administrativas y disciplinarias en las que pueden verse involucrados.

### Acciones De Mejora Y/O Plan De Mejoramiento

*Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta auditoría, evaluación o seguimiento para que dentro de sus competencias analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno, y presenten las acciones preventivas, correctivas y de mejora con el correspondiente Plan de Mejoramiento en el evento de que este sea necesario, con el fin de corregir las situaciones presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y/o materialización de riesgos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del informe. Dicho plan debe ser remitido por el Líder del proceso al Jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación.*

#### NOTA

- Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.
- Se recuerda que las Dependencias que:
  - 1.- A través de los servidores públicos competentes son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.
  - 2.- Es responsabilidad del área, la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad, por lo tanto, la información debe ser oportuna, completa, íntegra y actualizada
  - 3.- Así mismo, deben informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran afectar el resultado final de la actividad.

PROYECTO	REVISO	Fecha		
		Día	Mes	Año
Aura Galindres A. Profesional Contratista OCI	Atriz Rosero Mejía Jefe Oficina Control Interno de Gestión	23	07	2024

Ruta: Escritorio\OCI 2021-2023\AÑO 2024\PQRS\informes mensuales\PQRS II trimestre de 24