



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 10

Tema del Informe:	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION PQRS - II TRIMESTRE DE 2023	11	07	2023	6
<b>Para:</b> Dra. DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO – Directora 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 2023, esta dependencia procede a verificar el cumplimiento de la recepción, tramite 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 2023.				
<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><li>- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto</li></ul>				

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**

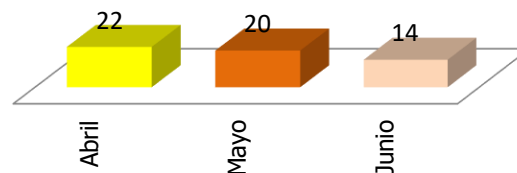
Para la elaboración del presente informe, la fuente de información principal es la registrada en el aplicativo de PQRS de la oficina de Quejas y Reclamos y el informe de estas de la oficina de planeación del IDSN.

##### **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 del mismo.

**4.1.1. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS:** La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el II trimestre de 2023. Es importante mencionar que los datos presentados en cuanto a los DP respondidos/no respondidos pueden presentar variaciones posteriormente a la presentación del informe, esto debido a que los funcionarios pueden ingresar respuestas a los Derechos de Petición, y por consiguiente, el porcentaje de DP respondidos se incrementara de acuerdo a la fecha de generación de reporte del aplicativo. Mediante consulta realizada al sistema SUIC, el reporte generó la entrada de 56 DP, radicados ante el IDSN, durante el II trimestre de 2023.

**Grafico 1. DP recibidos II trimestre de 2023**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. II trimestre 2023

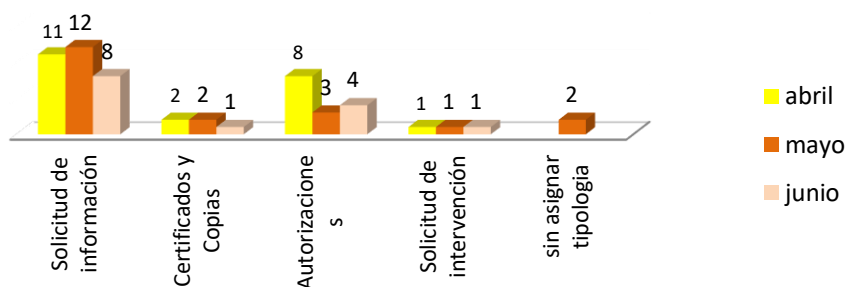
**4.1.2. TIPOLOGÍA DE LOS DP RADICADOS:** La OCI ha identificado similitudes en la

información de los derechos de petición radicados en el IDSN, lo cual ha permitido establecer la clasificación de los DP radicado en la siguiente tipología:

1. DP relacionados con solicitud de información
2. DP relacionados con solicitud de intervención del IDSN
3. DP relacionados con autorizaciones
4. DP relacionados con solicitud de certificados y copias

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 2023.

**Gráfico 2. Tipología de DP recibidos II trimestre de 2023**

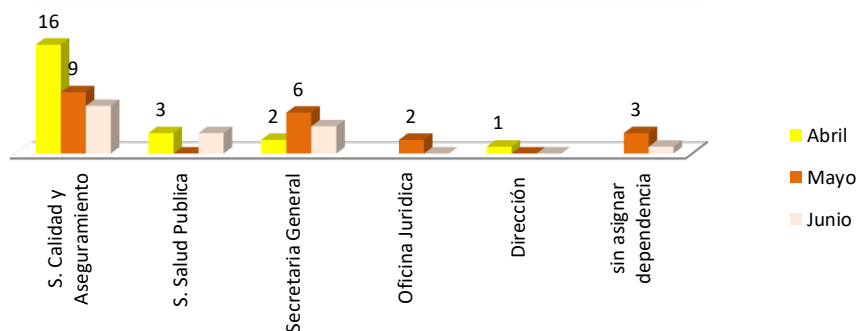


Fuente: Información extraída Sistema SIUC – IDSN, II trimestre de 2023 y análisis OCIG

Se observa que el 55% de los DP radicados en la unidad de correspondencia durante el II trimestre de 2023 se relacionan con solicitudes de información, seguidos de autorizaciones 27%, certificados y copias 9%, intervención 5% y 4% solicitudes sin asignar tipología.

**4.1.3. DP ASIGNADOS POR DEPENDENCIA:** El reporte SUIC, nos permite determinar que de los 56 DP, registrados en el SUIC; según su contenido y su relación con los procesos del IDSN, el 57% de estos se direccionaron para su trámite a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, el 21% a Secretaría General, el 11% a S. Salud Pública, el 4% a la Oficina Jurídica, 2% a Dirección y un 5% no tienen asignación de dependencia.

**Gráfico 3. DP asignados por dependencia II Trimestre de 2023**

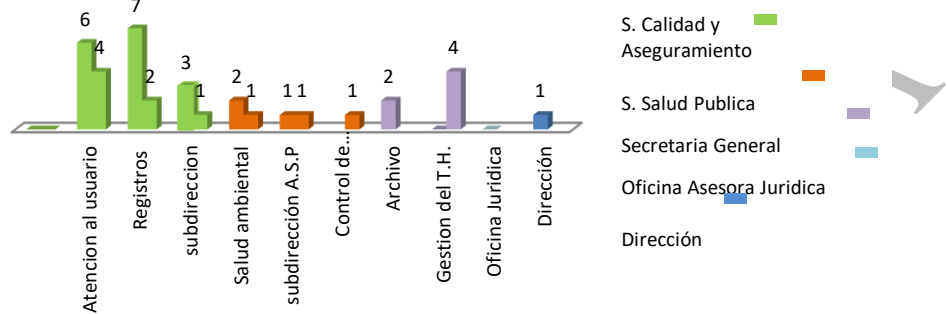


Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. II trimestre de 2023

**4.1.4. DP asignados por oficina:** De los 56 DP radicados en el II trimestre de 2023 y

asignados a las diferentes dependencias mencionadas anteriormente, a nivel interno de cada una de estas se re direccionaron a las siguientes oficinas para realizar su trámite de respuesta.

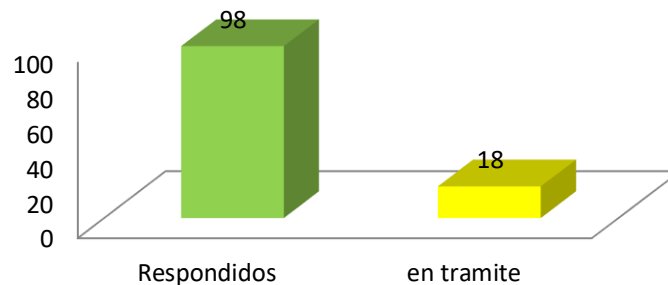
**Grafico 4. DP asignados por oficina II trimestre de 2023**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. II trimestre 2023

**4.1.5. Estado de los DP:** durante el periodo enero a junio se han radicado 116 DP, de los cuales a la fecha se ha dado respuesta al 84%.

**Grafico 5. Estado Derechos de petición enero - Junio 2023**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. II trimestre 2023

A continuación se detalla el porcentaje de respuesta por cada mes durante el periodo comprendido enero a junio de 2023.

	Respondidos	En Tramite	% de Respuesta
Enero	19	2	90%
Febrero	19	2	90%
Marzo	17	1	94%
Abril	20	2	91%
Mayo	16	4	80%
Junio	7	7	50%

Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. II trimestre 2023 y análisis OCIG

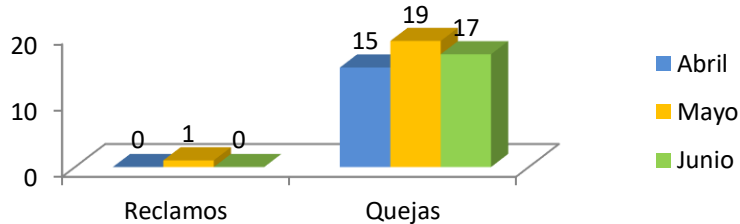
A continuación se presenta el número de DP registrados en el SIUC, la fecha de asignación y funcionario encargado de dar trámite de respuesta, de los DP pendientes de respuesta del periodo enero a junio 2023

CODIGO DEPENDENCIA ASIGNADA	OFICINA ASIGNADA	NUMERO DE REGISTRO DP	FECHA RADICADO	FUNCIONARIO ENCRAGDO DE DAR TRAMITE
SG.GTH	GESTION DEL TALENTO HUMANO	20000756	26-Ene-23	VILMA DEL CARMEN FIGUEROA
SSP	SUB DIRECCION DE SALUD PUBLICA	20000758	30-Ene-23	DANIANA MARITZA DE LA CRUZ
SSP.DC	DISCAPACIDAD	20000762	02-Feb-23	SANDRA BELALCAZAR DELGADO
SSP.SA	SALUD AMBIENTAL	20000765	06-Feb-23	JULIAN TELLO
SSP.SA	SALUD AMBIENTAL	20000791	15-Mar-23	OSCAR MAURICIO GUERRERO
SSP.SA	SALUD AMBIENTAL	20000808	20-Abr-23	JULIAN MAURICIO TELLEZ
D	DIRECCION	20000810	21-Abr-23	DIANA PAOLA ROSERO
OAJ	OFICINA ASESORA JURIDICA	20000823	08-May-23	WILLIAN VELA AGUIRRE
SG.GTH	GESTION DEL TALENTO HUMANO	20000826	12-May-23	SUSANA ROMO ERAZO
SG.GTH	GESTION DEL TALENTO HUMANO	20000827	12-May-23	SUSANA ROMO ERAZO
OAJ	OFICINA ASESORA JURIDICA	20000833	17-May-23	WILLIAN VELA AGUIRRE
SSP.SA	SALUD AMBIENTAL	20000842	01-Jun-23	OSCAR MAURICIO GUERRERO
SG.GTH	GESTION DEL TALENTO HUMANO	20000846	08-Jun-23	DIANA CAROLINA NARVAEZ
SG.GTH	GESTION DEL TALENTO HUMANO	20000851	16-Jun-23	DIANA CAROLINA NARVAEZ
SSP.CM	CONTROL DE MEDICAMENTOS	20000852	20-Jun-23	CLAUDIA XIMENA ERASO
SCA.AU	ATENCION AL USUARIO	20000853	20-Jun-23	HERNAN RAMIRO DIAZ
SCA	SUBDIRECCION DE CALIDAD Y ASEGURAMIENTO	20000854	22-Jun-23	ELIANA URBANO GOMEZ
SCA.AU	ATENCION AL USUARIO	20000855	26-Jun-23	HERNAN RAMIRO DIAZ
SSP	SUB DIRECCION DE SALUD PUBLICA	20000856	27-Jun-23	CRISTINA JARAMILLO ARENAS

#### 4.2. 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 2023, donde se registraron un total de 52 quejas y reclamos de las cuales, el 100% corresponden a quejas, tal como se puede observar en el siguiente gráfico:

**Grafico 1. Quejas y reclamos recibidas II trimestre de 2023**



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

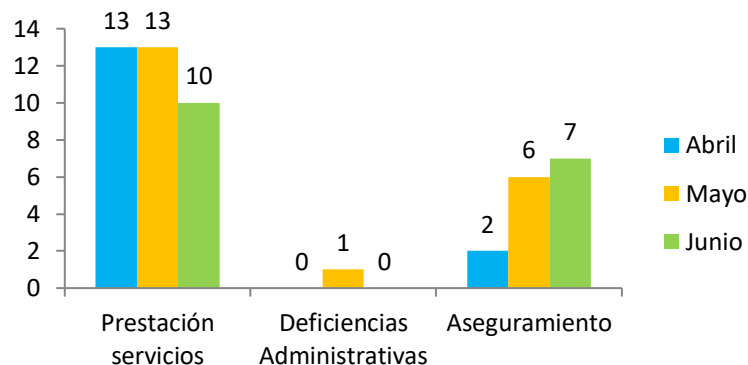
Dentro de las quejas presentadas el 90% se clasifican como quejas externas y el 10% como internas, tal como se detalla a continuación.

	Queja Interna	Queja Externa
Abril	0	15
Mayo	0	19
Junio	1	16
Total	1	50

Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

**4.2.1. Tipología de las quejas y Reclamos:** La tipología de las quejas y reclamos recibidos se basa en tres tipos de solicitudes derivadas de la prestación de los servicios de salud, por deficiencias administrativas y aseguramiento en salud. Para el II trimestre del 2023 la tipología que se presentó encuentra relacionada con los temas de prestación de servicios en un 69%, 29% aseguramiento y 1% deficiencias administrativas.

**Grafico 2. Tipología de las quejas y reclamos recibidas II trimestre de 2023**

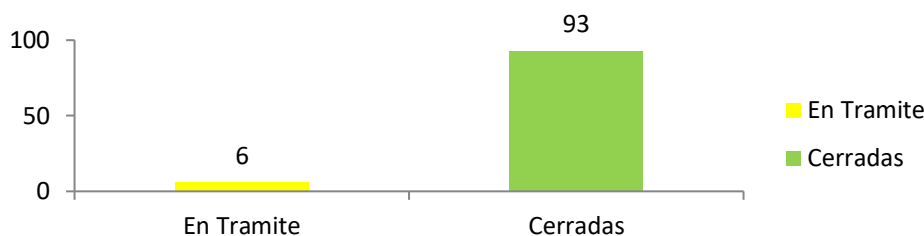


Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

**4.2.2. Estado de las quejas y reclamos:** Durante el periodo comprendido entre enero a junio

del 2023, se recibió un total de 99 PQRS; de las cuales a la fecha de elaboración de este informe el 94% se encuentran cerradas y el 6% se encuentran en trámite.

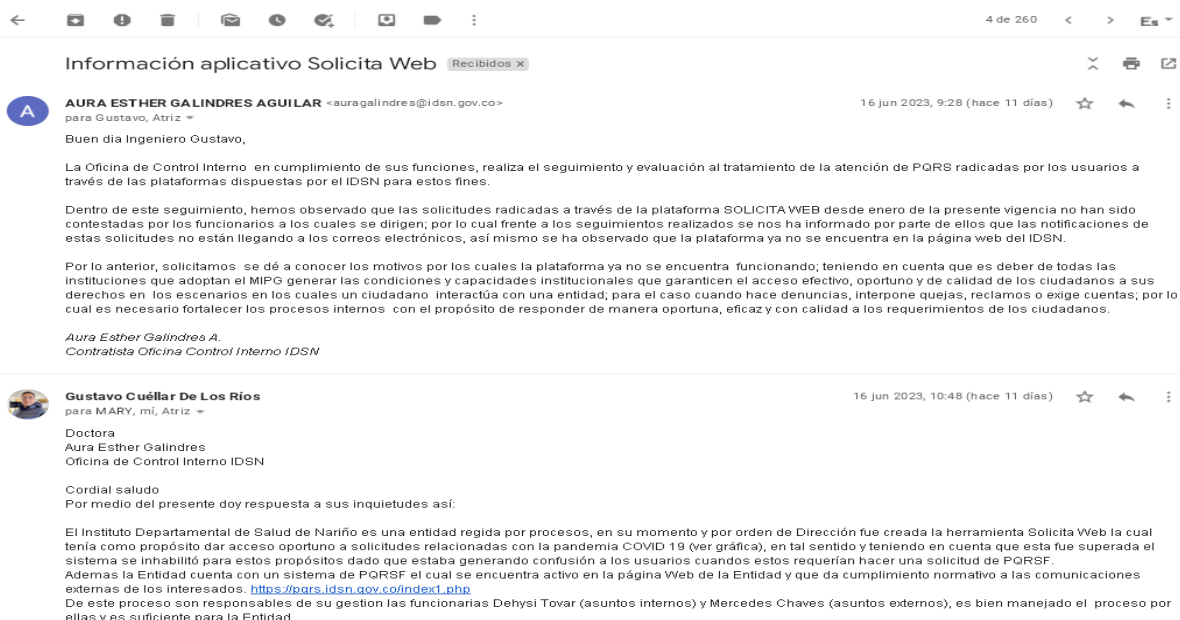
**Grafico 3.Estado de las quejas y reclamos recibidas III trimestre de 2023**



Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

#### 4.3. SOLICITA WEB

En relación al seguimiento que esta dependencia venía realizando a las solicitudes radicadas en la plataforma Solicita Web, se observó que durante el periodo enero a mayo, las solicitudes registradas en este no eran respondidas por los funcionarios de manera oportuna, esto debido a que a través de este informe, los funcionarios conocían que tenían solicitudes registradas en dicha plataforma. Este retraso en las respuestas a las solicitudes, según lo expresan los funcionarios se dio, porque el sistema no les estaba generando la notificación de ingreso de una solicitud a sus correos, por lo cual desconocían de la existencia de esta, hasta que se les daba a conocer a través de este informe. Por lo anterior la OCIG procedió a informar al área de sistemas de la situación y a solicitar se informe el porqué de los problemas presentados, así como la eliminación del link del sistema Solicita Web de la página web del IDSN, obteniendo la siguiente respuesta.



← 4 de 260 > Es

Información aplicativo Solicita Web Recibidos x

**AURA ESTHER GALINDRES AGUILAR** <auragalindres@idsn.gov.co>  
para Gustavo, Atriz

16 jun 2023, 9:28 (hace 11 días)

Buen día Ingeniero Gustavo,

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, realiza el seguimiento y evaluación al tratamiento de la atención de PQRS radicadas por los usuarios a través de las plataformas dispuestas por el IDSN para estos fines.

Dentro de este seguimiento, hemos observado que las solicitudes radicadas a través de la plataforma SOLICITA WEB desde enero de la presente vigencia no han sido contestadas por los funcionarios a los cuales se dirigen, por lo cual frente a los seguimientos realizados se nos ha informado por parte de ellos que las notificaciones de estas solicitudes no están llegando a los correos electrónicos, así mismo se ha observado que la plataforma ya no se encuentra en la página web del IDSN.

Por lo anterior, solicitamos se dé a conocer los motivos por los cuales la plataforma ya no se encuentra funcionando; teniendo en cuenta que es deber de todas las instituciones que adoptan el MIPG generar las condiciones y capacidades institucionales que garanticen el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en los escenarios en los cuales un ciudadano interactúa con una entidad; para el caso cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas; por lo cual es necesario fortalecer los procesos internos con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

*Aura Esther Galindres A.  
Contratista Oficina Control Interno IDSN*

---

**Gustavo Cuéllar De Los Ríos**  
para MARY, mí, Atriz

16 jun 2023, 10:48 (hace 11 días)

Doctora  
Aura Esther Galindres  
Oficina de Control Interno IDSN

Cordial saludo  
Por medio del presente doy respuesta a sus inquietudes así:

El Instituto Departamental de Salud de Nariño es una entidad regida por procesos, en su momento y por orden de Dirección fue creada la herramienta Solicita Web la cual tenía como propósito dar acceso oportuno a solicitudes relacionadas con la pandemia COVID 19 (ver gráfica), en tal sentido y teniendo en cuenta que esta fue superada el sistema se inhabilitó para estos propósitos dado que estaba generando confusión a los usuarios cuando estos requerían hacer una solicitud de PQRSF. Además la Entidad cuenta con un sistema de PQRSF el cual se encuentra activo en la página Web de la Entidad y que da cumplimiento normativo a las comunicaciones externas de los interesados. <https://pqrs.idsn.gov.co/index1.php>  
De este proceso son responsables de su gestión las funcionarias Dehysi Tovar (asuntos internos) y Mercedes Chaves (asuntos externos), es bien manejado el proceso por ellas y es suficiente para la Entidad.

Por consiguiente, el seguimiento a las solicitudes registradas en el Solicita Web ya no forma parte de este informe.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

La Oficina de Control Interno de Gestión en base a la información analizada y presentada anteriormente, presenta a continuación algunas recomendaciones con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas a las PQRS

- En el análisis de la información registrada en el SIUC se observa que existen derechos de petición correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo que aun siguen sin registrar respuesta en la plataforma, por lo cual se solicita a los funcionarios asignados de dar el trámite de respuesta, registrar en este el número de oficio y fecha de respuesta dada al usuario; o en el caso que aún no se haya generado respuesta, registrar el por qué aún se encuentra en trámite.
- 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 derecho de petición registrado en la unidad de correspondencia; la Oficina de Control Interno insta a los funcionarios a brindar 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; o el funcionario carezca de competencia, se debe tramitar en los términos señalados en el artículos 17 y 21 de la Ley 1755 de 2015, según corresponda.
- Se solicita Secretaria General y oficina de archivo realizar una inducción sobre el manejo del sistema SIUC y la importancia de radicar la trazabilidad de los derechos de petición en esta, así como realizar jornadas 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 derechos de petición en los términos dispuestos por ley, con el fin de evitar consecuencias legales, administrativas y disciplinarias en las que pueden verse involucrados.
- En la vigencia anterior se presentaron situaciones de DP que no tenían asignación de dependencia para trámite, situación que dificultaba realizar la trazabilidad y seguimiento al trámite de los DP radicados. Para el mes de mayo de 2023 se volvió a presentar esta situación; frente a la cual realizo recomendaciones en el anterior informe, lo que permitió a la fecha saber que dichas peticiones fueron digitadas erróneamente.
- Frente a la situación presentada en la anterior vigencia sobre el no diligenciamiento de la respuesta en el SIUC, que presentaba porcentajes significativos, la OCI realizo requerimientos recurrentes para realizar acciones de mejora; producto de estos requerimientos se observa que durante los meses de enero a junio se han registrado las respuestas de los DP en el SIUC en un 84% de los radicados en estos meses,



permitiendo verificar la oportunidad en el trámite.

- 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 derechos de petición en los términos dispuestos por ley, con el fin de evitar consecuencias legales, administrativas y disciplinarias en las que pueden verse involucrados.
- En relación a la eliminación del sistema Solicita Web, la OCIG considera necesario replantear la existencia de un sistema, que permita al usuario radicar sus solicitudes de manera virtual, respondiendo así a los lineamientos del MIPG dentro de la dimensión de gestión de valores con resultados, en la implementación del enfoque de estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.
- 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.

### **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
<b>Aura Esther Galindres A.</b> Profesional Contratista OCI	<b>Atriz Rosero Mejía</b> Jefe Oficina Control Interno de Gestión	11	07	2023

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