



## 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 ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN FEBRERO 2023   | 28    | 02  | 2023 | 2          |
| <b>Para:</b> Dra. DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO – Directora IDSN  |       |     |      |            |
| <b>Descripción del Informe</b>  |       |     |      |            |
| <b>1. OBJETIVO</b>  |       |     |      |            |
| <p>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 los derechos de petición, 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.</p>  |       |     |      |            |
| <b>2. ALCANCE</b>   |       |     |      |            |
| <p>El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de los derechos de petición, que fueron radicados ante el IDSN durante el mes de febrero de 2023.</p>   |       |     |      |            |
| <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 el 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"
- Circular Interna del IDSN No. 030 "Comunicación preventiva para oportunidad en respuestas, peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes de información.

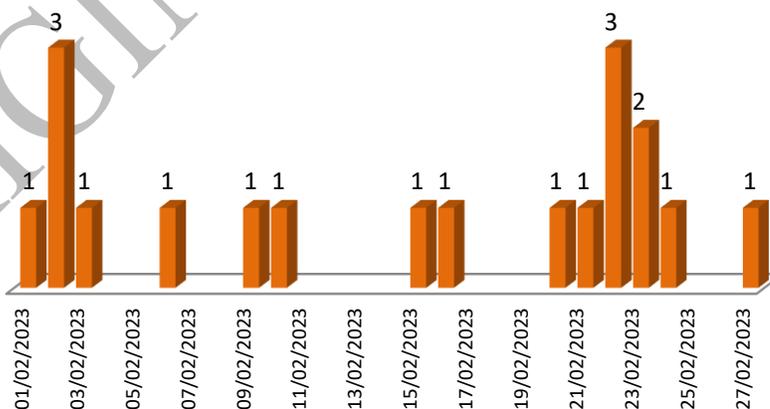
#### 4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para la elaboración del presente informe, la fuente de información principal es la registrada en el aplicativo 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. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS:** La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el mes de febrero 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 19DP, radicados ante el IDSN, desde el 1 al 28 de febrero de 2023

**Gráfico 1. DP recibidos mes de febrero 2023**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. Febrero 2023

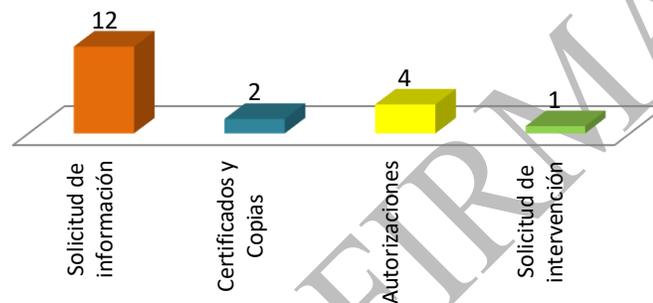
**4.2. TIPOLOGÍA DE LOS DP RADICADOS:** La OCI ha identificado similitudes en la información de los derechos de petición radicados en el IDSN, lo cual ha permitido establecer la clasificación de los DP

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 mes de febrero de 2023.

**Grafico 2. Tipología de DP recibidos mes febrero 2023**

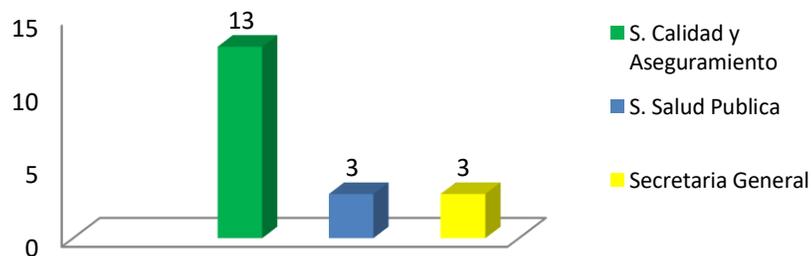


Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. Febrero 2023 y análisis OCIG

Se observa que el 63% de los DP radicados en la unidad de correspondencia durante este mes se relacionan con solicitudes de información, seguidos de autorizaciones, certificados y copias y solicitudes de intervención de la entidad.

**4.3. DP ASIGNADOS POR DEPENDENCIA:** El reporte SUIC, nos permite determinar que de los 19 DP, registrados en el SUIC; según su contenido y su relación con los procesos del IDSN, el 68% de estos se direccionaron para su trámite a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, el 16% a Secretaria General y 16% a S. Salud Publica.

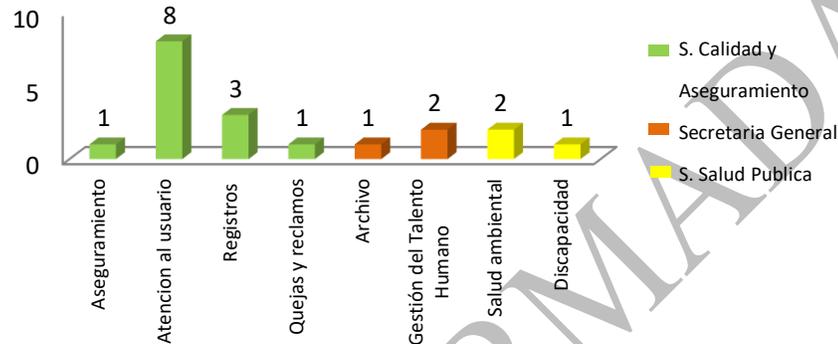
**Grafico 3. DP asignados por dependencia mes de febrero 2023**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. Febrero 2023

**4.4. DP asignados por oficina:** De los 19 DP radicados en el mes de febrero 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.

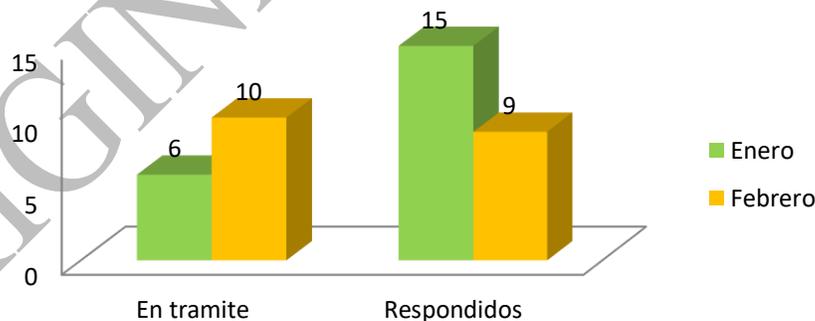
**Grafico 4. DP asignados por oficina mes de Febrero 2023**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. Febrero 2023

**4.5. Estado de los DP:** De los 21 DP registrados en el SIUC en el mes de enero de 2023, el 71% de los DP radicados durante el mes de enero, fueron respondidos durante este mismo mes y el transcurso de febrero; mientras de los 19 DP radicados en el mes de febrero, el 47% de estos se encuentran en estado de respondidos, a la fecha de elaboración de este informe.

**Grafico 5. Estado Derechos de petición**



Fuente: Información extraída Sistema SIUC - IDSN. 2023

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 de los meses de enero y febrero

| CODIGO DEPENDENCIA ASIGNADA | OFICINA ASIGNADA                        | NUMERO DE REGISTRO DP | FECHA RADICADO | FUNCIONARIO ENCRAGDO DE DAR TRAMITE |
|-----------------------------|---|-----------------------|----------------|-------------------------------------|
| SCA                         | SUBDIRECCION DE CALIDAD Y ASEGURAMIENTO | 20000739              | 03-Ene-23      | ERIKA FERNANDA GUERRERO CARREÑO     |
| SG.GTH                      | GESTION DEL TALENTO HUMANO              | 20000742              | 11-Ene-23      | SUSANA ROMO ERAZO                   |
| SCA.QR                      | QUEJAS Y RECLAMOS                       | 20000751              | 24-Ene-23      | MERCEDES CHAVES MARTINEZ            |
| D                           | DIRECCION                               | 20000752              | 24-Ene-23      | DIANA PAOLA ROSERO                  |
| 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          |
| SCA.AU                      | ATENCION AL USUARIO                     | 20000761              | 02-Feb-23      | HERNAN RAMIRO DIAZ PACICHANA        |
| SSP.DC                      | DISCAPACIDAD                            | 20000762              | 02-Feb-23      | SANDRA BELALCAZAR DELGADO           |
| SSP.SA                      | SALUD AMBIENTAL                         | 20000765              | 06-Feb-23      | JULIAN TELLO                        |
| SSP.SA                      | SALUD AMBIENTAL                         | 20000766              | 09-Feb-23      | SILVIA ANGELICA RODRIGUEZ           |
| SCA.A                       | ASEGURAMIENTO                           | 20000771              | 21-Feb-23      | MARIA ALEJANDRA BARCO               |
| SG.GTH                      | GESTION DEL TALENTO HUMANO              | 20000773              | 22-Feb-23      | SUSANA ROMO ERAZO                   |
| SG.GTH                      | GESTION DEL TALENTO HUMANO              | 20000774              | 22-Feb-23      | SUSANA ROMO ERAZO                   |
| SCA.QR                      | QUEJAS Y RECLAMOS                       | 20000775              | 23-Feb-23      | MERCEDES CHAVES MARTINEZ            |
| SCA.AU                      | ATENCION AL USUARIO                     | 20000776              | 23-Feb-23      | ELIANA URBANO GOMEZ                 |
| SCA.AU                      | ATENCION AL USUARIO                     | 20000778              | 27-Feb-23      | HERNAN RAMIRO DIAZ PACICHANA        |

## 5. 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 las respuestas de los derechos de petición recibidos en el IDSN:

- Realizar una inducción sobre el manejo del sistema SIUC, teniendo en cuenta que actualmente el IDSN tiene personal nuevo de planta.
- Establecer mecanismos en los cuales se asigne responsabilidades y sanciones frente al no reporte de la información en el sistema.
- 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 la vigencia anterior se presentaron situaciones de DP que no tenían asignación de dependencia para trámite, así como no se diligenciaba por parte de los funcionarios las respuestas en el SIUC, situación que dificultaba realizar la trazabilidad y seguimiento al trámite de los DP radicados. Frente a esta situación la OCI realizó requerimientos recurrentes para realizar acciones de mejora; producto de estos requerimientos se observa que durante los meses de enero y febrero se han registrado las respuestas de los DP en el SIUC en un 60% de los radicados en estos meses, permitiendo verificar la oportunidad en el trámite.
- La OCI recomienda continuar persuadiendo a todo el personal sobre el manejo del aplicativo SIUC, y recordándoles la importancia de ingresar la información en este; cuando el derecho de petición se haya respondido, con el fin de que su registro se localice en Consultas DP – D.P Respondidos de esta manera optimizar su uso como herramienta para gestión y seguimiento de los Derechos de Petición y disminución de riesgos institucionales
- 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.

## 6. 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 este 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:*

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 7 de 7

- 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   | REVISOR  | Fecha |     |      |
|--|--|-------|-----|------|
|  |  | Día   | Mes | Año  |
| <b>Aura Esther Galindres A.</b><br>Profesional Contratista OCI | <b>Atriz Rosero Mejía</b><br>Jefe Oficina Control Interno de Gestión | 28    | 02  | 2023 |

Ruta: Escritorio\OCI 2021-2023\AÑO 2023\PQRS\DP febrero23

ORIGINAL FIRMADO