



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 6

Tema del Informe:	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION PQRS MES ENERO DE 2023	23	01	2023	1
<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 mes de enero 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"
- Decreto 491 del 2020, Por el cual se adoptan medidas 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, Social y Ecológica- artículo 5 por el cual se da "Ampliación de términos para atender las peticiones".
- Circular Interna del IDSN No 030 "Comunicación preventiva para oportunidad en respuestas, peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes de información.

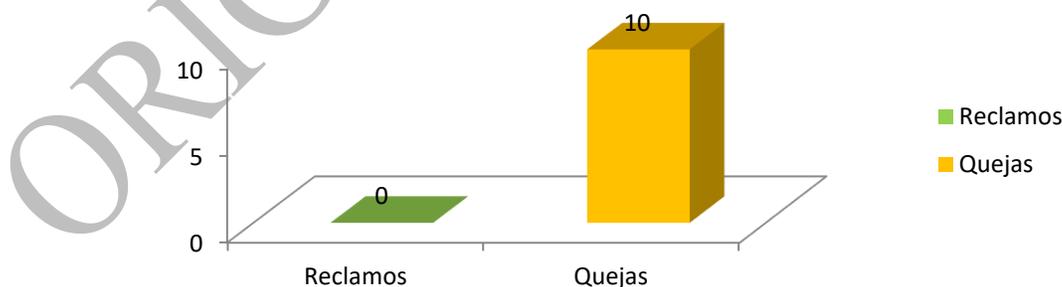
#### 4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

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

##### 4.1. PQRS

**4.1.1. 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 mes de enero de 2023, donde se registraron un total de 10 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 mes de enero de 2023**



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

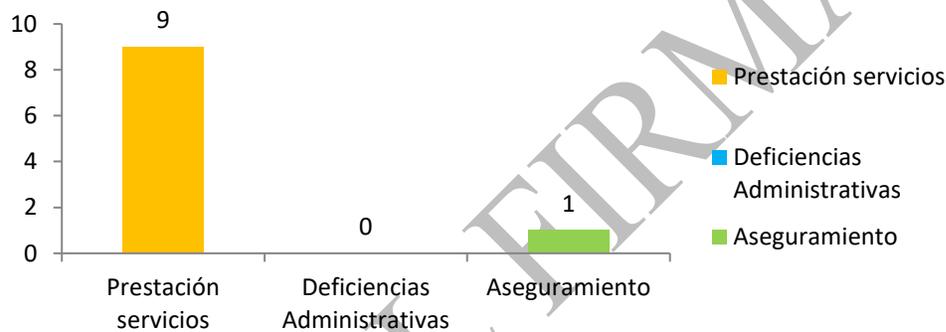
Dentro de las quejas presentadas el 90% se clasifican como quejas externas, el 10% como quejas internas, tal como se detalla a continuación.

	Queja Interna	Queja Externa	Reclamos
Enero	1	9	0

Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

**4.1.2. 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. La tipología que mayor se presenta en las quejas y reclamos para el mes de enero de 2023 se encuentra relacionada con los temas de prestación de servicios en un 90% y aseguramiento 10%.

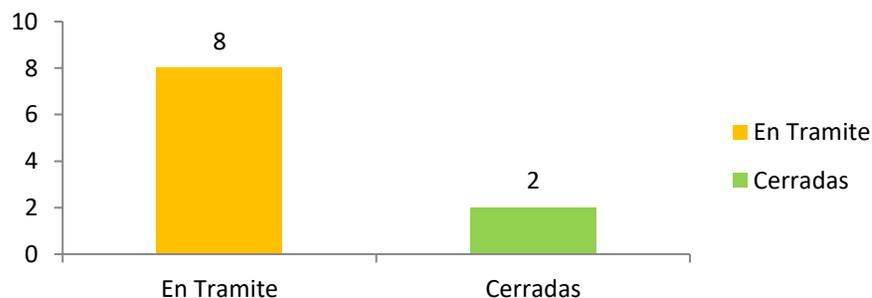
**Gráfico 2. Tipología de las quejas y reclamos recibidas mes de enero de 2023**



Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

**4.1.3. Estado de las quejas y reclamos:** Durante el mes de enero de 2023, se han recibido un total de 10 quejas y reclamos; de las cuales a la fecha de elaboración de este informe el 80% se encuentran cerradas y el 20% se encuentran en trámite.

**Estado de las quejas y reclamos recibidas mes de enero de 2023**



Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

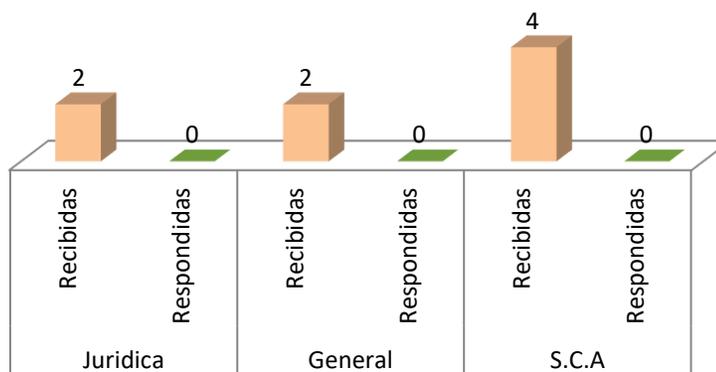
## 4.2. SOLICITA WEB

El IDSN desarrolló un software para registro, seguimiento y control de solicitudes denominado SOLICITA WEB, que se implementó como herramienta de atención al usuario a través de canales virtuales. Los usuarios pueden radicar sus solicitudes vía web para realizar cualquier trámite o resolver inquietudes de las diferentes áreas del IDSN ingresando al aplicativo que se encuentra disponible en la página web del IDSN <http://solicita.idsn.gov.co/index1.php>. Las solicitudes que se realicen por este medio, crearán en el sistema un número de Ticket, con el cual el usuario podrá consultar el estado del mismo en cualquier momento. En el link del aplicativo, igualmente se encuentra dispuesto para el usuario el Manual de Usuario Básico del Aplicativo, documentado por la oficina Asesora de Planeación, en el cual se explica cómo registrar una solicitud y como consultar posteriormente el Ticket de la misma para su seguimiento.

### 4.2.1. Solicitudes radicadas.

De acuerdo a la información consultada en el sistema solicita WEB, durante el mes de enero de 2023 se radicaron en este sistema 8 solicitudes, de las cuales el 50% se dirigieron a la Subdirección de calidad y aseguramiento oficina ámbito laboral, el 25% a Secretaria General oficina de contabilidad, y el 25% al oficina Jurídica.

**Solicitudes registradas solicita web mes de enero 2023**



## 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 a las PQRS

- 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.

- La OCI recomienda en relación al aplicativo SOLICITA WEB, socializar el manejo y el acceso a este por parte de los funcionarios y/o personas encargadas de dar respuestas a las solicitudes derivada en esta, puesto que si la solicitud llega al funcionario equivocado no hay un re direccionamiento hacia el funcionario idóneo, y esto ocasiona que no se genere respuesta oportuna ante la solicitud, constituyéndose en un riesgo institucional.
- 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,

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 6 de 6

integra 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> Profesional Contratista OCI	<b>Atriz Rosero Mejía</b> Jefe Oficina Control Interno de Gestión	23	01	2023

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

ORIGINAL FIRMADA