



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

1 de 8

Tema del Informe: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN IDSN - INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	10	07	2019	2
<b>Para:</b> Dr. BERNANDO OCAMPO MARTINEZ - Director IDSN				
<b>Descripción del Informe</b>				
<p><b>OBJETIVO Y ALCANCE:</b> Verificar el cumplimiento de la recepción, tramite y resolución de los derechos de petición que son radicados ante el IDSN durante el periodo comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio de 2019, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de los DP y de esta manera poder formular las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.</p>				
<p><b>FUNDAMENTO LEGAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Constitución Política Artículo 23</li><li>- Ley 1474 de 2011 Artículo 76</li><li>- Ley 1437 de 2011</li><li>- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por el CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES del ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL</li></ul>				
<p><b>GENERALIDADES:</b></p> <p>La fuente de información para la elaboración del presente informe es el aplicativo Sistema de Información de la Unidad de Correspondencia SUIC, y la información con que alimenta la herramienta tecnológica, depende exclusivamente de lo registrado por la unidad de correspondencia en cuanto a la recepción del DP y del funcionario al que se halla direccionado el DP en cuanto al trámite y resolución del mismo.</p> <p>La Oficina Asesora de Control Interno procedió a revisar y generar en el aplicativo "Sistema de Información de la Unidad de Correspondencia" (SUIC), el informe de derechos de petición del periodo mencionado anteriormente, y de acuerdo con la información extraída del mismo se presenta un análisis de la información consolidada.</p> <p>Al final del informe y teniendo en cuenta la información analizada, la Oficina Asesora de Control Interno procede a formular las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar continuamente este proceso de Atención de Peticiones y Derechos de Petición y de la misma forma fortalecer la confianza del ciudadano en las institución.</p>				

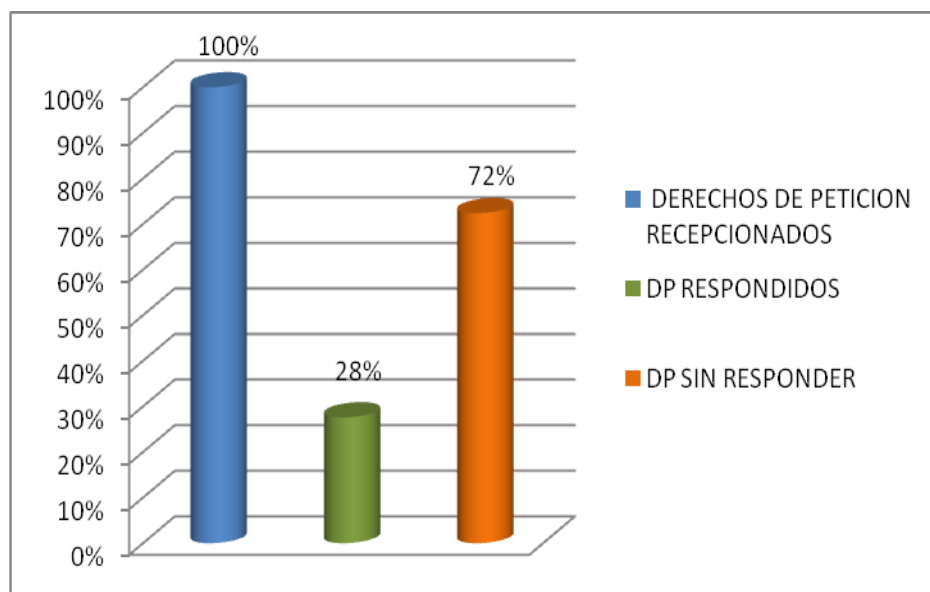
## 1. DERECHOS DE PETICION DP RECIBIDOS Y TRAMITADOS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ABRIL Y 30 DE JUNIO DE 2019

Cuadro No 1. Cantidad de DP recibidos y tramitados Segundo Trimestre de 2019

DETALLE	NUMERO DE DERECHOS PETICION RECIBIDOS	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER
Periodo comprendido entre el 1 de Marzo y el 30 de Junio de 2019	221	61	160

Fuente: SUIC

Grafica No 1. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos Segundo Trimestre de 2019



Se puede apreciar que durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron en el IDSN un total de 221 derechos de petición, de los cuales 61 han sido respondidos equivalente a un 28% del total. Un porcentaje elevado correspondiente al 72% de los DP, que a la fecha de la generación de los datos para elaboración del presente informe no han sido respondidos, sin poder identificar con precisión la razón por la cual los funcionarios de la entidad no han dado trámite oportuno a los mismos. Sin embargo es importante mencionar que muchos de ellos en especial los radicados en el mes de Abril y Mayo de 2019 ya ***se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta.***

## 2. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS POR DEPENDENCIA PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ABRIL Y 30 DE JUNIO DE 2019

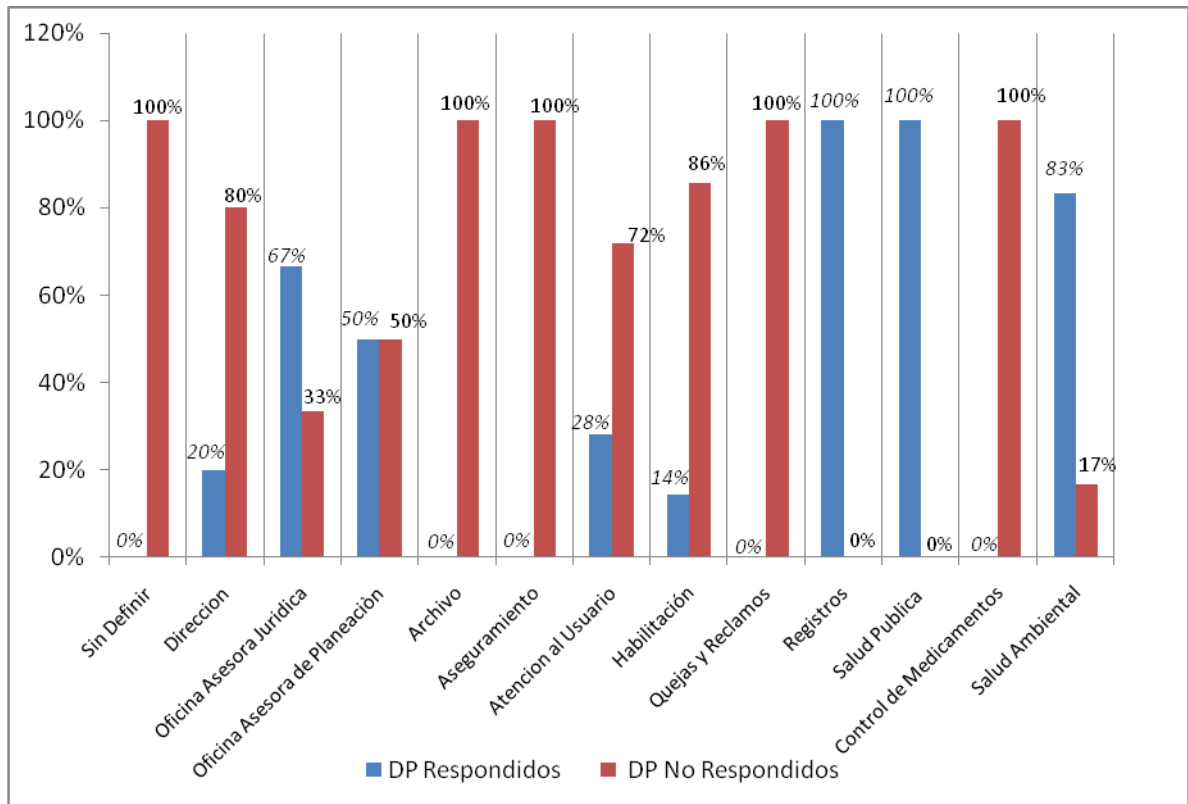
Se presenta a continuación los DP recepcionados en el IDSN de acuerdo a la asignación realizada a cada dependencia:

Cuadro No 2. Cantidad de DP recibidos y tramitados por Dependencia Segundo Trimestre de 2019

DEPENDENCIA		DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos	No DP dentro de los Términos legales por responder
Sin Definir		8	0	8	1
Dirección		5	1	4	
Oficina Asesora Jurídica		3	2	1	1
Oficina Asesora de Planeación		2	1	1	
Secretaria General	Archivo	29	0	29	3
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Aseguramiento	1	0	1	
	Atención al Usuario	146	41	105	15
	Habilitación	7	1	6	
	Quejas y Reclamos	3	0	3	1
	Registros	9	9	0	
Subdirección de Salud Pública	Salud Publica	1	1	0	
	Control de Medicamentos	1	0	1	
	Salud Ambiental	6	5	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>221</b>	<b>61</b>	<b>160</b>	<b>22</b>

Fuente: SUIC

Grafica No 2. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos Por Dependencia Segundo Trimestre de 2019



Se puede observar que la dependencia con mayor número de derechos de petición asignados en el segundo trimestre de 2019 es la Oficina de Atención al Usuario, con 146 DP, los cuales representan un 66% del total de DP recepcionados. Comportamiento similar se tuvo en el primer trimestre en donde también esta oficina fue la que mayor número de DP recibió por parte de los ciudadanos para ser tramitados. La Oficina de Archivo también tiene un número considerable de DP recepcionados que representan el 13.1% de total, sin embargo ninguno de ellos han sido respondidos al peticionario.

Igualmente la Oficina de Atención al Usuario y Archivo son las que tienen el mayor numero de DP a la fecha no respondidos, representado en un 83.8% de esta clasificación, lo que sugiere que al menos los DP recepcionados en el mes de Abril y Mayo de 2019 y que no han sido respondidos a la fecha de la presentación del informe ya se encuentran por fuera de los términos legales para haber sido respondidos. De los recepcionados en el mes de Junio de 2019, 22 DP están todavía dentro de los términos legales para ser respondidos del total de 62 no respondidos. Oficinas tales como Dirección, Aseguramiento, Habilitación, Quejas y Reclamos y Control de Medicamentos son las que presentan más del 50% en Derechos de Petición sin responder.

Como se muestra en el cuadro anterior durante el segundo trimestre de 2019, 8 DP no tienen asignación a ninguna oficina a la fecha y por consiguiente permanecen en estado No respondidos. Se sugiere a la persona de la Unidad de Correspondencia verificar nuevamente si estos ya pueden ser direccionados para que pueda iniciarse el trámite de revisión y posteriormente de respuesta.

### 3. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS MES A MES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Cuadro No 3. Cantidad de DP recibidos y tramitados Por mes durante el Segundo Trimestre de 2019

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Abril	81	41	40
Mayo	73	15	58
Junio	67	5	62
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>61</b>	<b>160</b>

Fuente: SUIC

Como se muestra en el cuadro anterior, durante el segundo trimestre de 2019, abril fue el mes en donde más DP se recibieron en el IDSN correspondiente a un 36.7% de total. La información muestra que solamente un 28% de los DP recibidos fueron contestados al peticionario, y un porcentaje muy alto del 72% no han sido resueltos y respondidos por los funcionarios del IDSN.

Sobresale el alto porcentaje de DP No respondidos en el segundo trimestre de 2019 (72%), y más aun durante el mes de Abril y Mayo teniendo en cuenta que de acuerdo a la radicación de los mismos, ya se presenta un incumplimiento en los términos establecidos por la ley para poder ser respondidos. Para el caso de Junio de 2019 de los 62 no respondidos, se puede mencionar y aclarar que de acuerdo al informe generado por el aplicativo SIUC, 22 de ellos están dentro de los términos para poder realizar la contestación oportunamente.

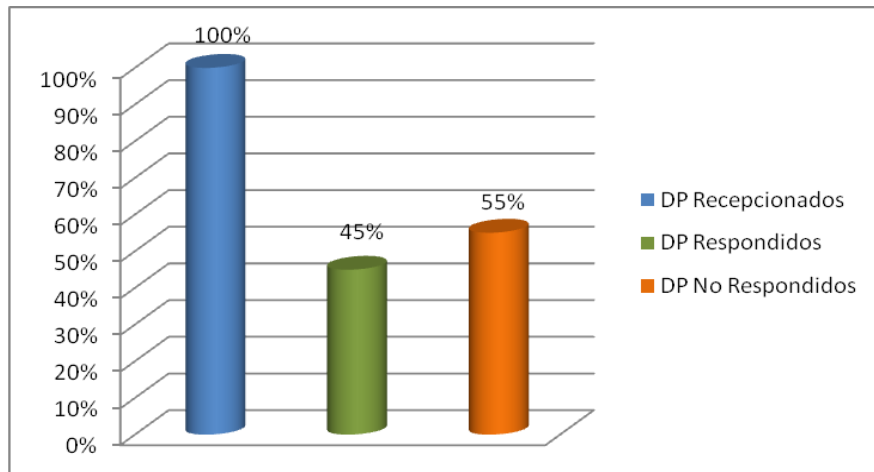
A continuación se presenta la información acumulada a la fecha de los meses de 2019 y teniendo en cuenta el informe presentado el 10 de Abril de 2019:

Cuadro No 4. Cantidad de DP recibidos y tramitados Acumulados Por mes en el 2019

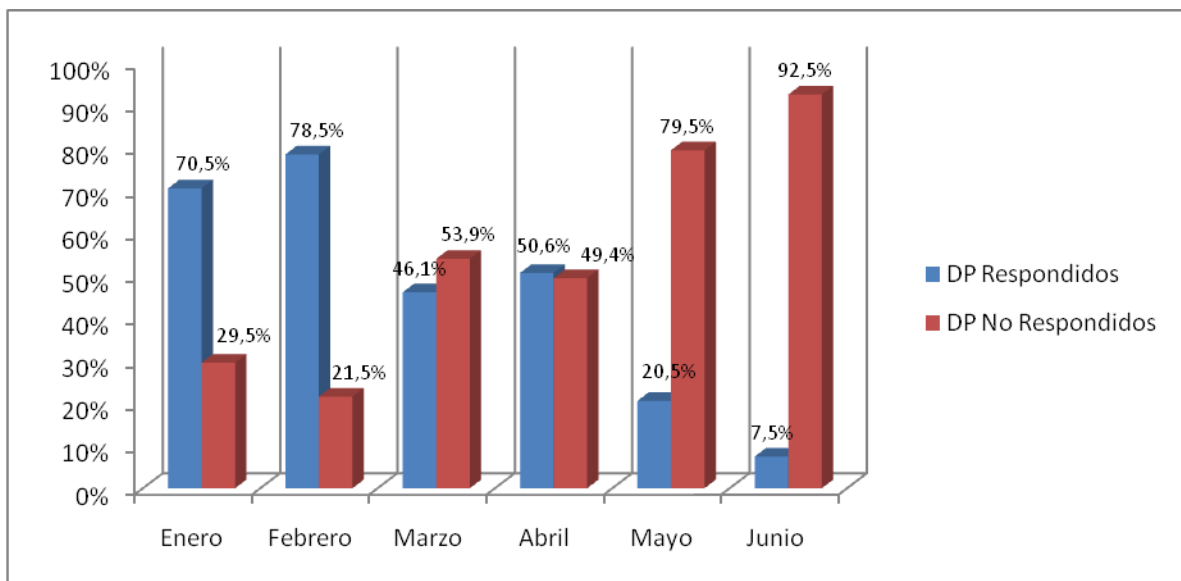
Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Enero	61	43	18
Febrero	65	51	14
Marzo	89	41	48
Abril	81	41	40
Mayo	73	15	58
Junio	67	5	62
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>196</b>	<b>240</b>

Fuente: SUIC

Grafica No 3. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos Acumulados Segundo Trimestre de 2019



Grafica No 4. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos Por cada Mes del año 2019



Como se ha venido mencionando y con mayor ilustración se puede observar en la anterior grafica que los DP No respondidos durante el segundo trimestre de 2019, representan el mayor porcentaje sobre el total de DP recepcionados, es decir que no se está cumpliendo con el indicador de oportunidad y materialidad que establece la ley frente a las peticiones formuladas por los ciudadanos, lo que sugeriría que se debe establecer la necesidad de formular planes de mejoramiento frente a esta situación.

Es importante mencionar que los datos presentados en el cuadro anterior pueden presentar variaciones posteriormente a la presentación del informe, dado que los funcionarios pueden ingresar respuestas a los Derechos de Petición, así se encuentren vencidos los términos y por consiguiente el porcentaje de DP respondidos se incrementara en el tiempo.

#### **4. RELACION DE DP TERMINOS VENCIDOS – NO RESPONDIDOS**

Se adjunta al presente informe la relación de DP no respondidos correspondientes a los meses de Enero a Mayo de 2019, los cuales se encuentran por fuera de los términos señalados por la ley para ser respondidos. Como se menciona anteriormente algunos de los DP No respondidos recepcionados del mes de Junio de 2019, aun se encuentran en términos oportunos de respuesta.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Teniendo en cuenta la información presentada anteriormente, la Oficina Asesora de Control Interno presenta a continuación algunas recomendaciones con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición recibidos en el IDSN:

- ✚ 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 a las que pueden verse involucrados.
- ✚ Recordar a los funcionarios de todos los niveles la importancia de ingresar la información en el aplicativo SIUC cuando el derecho de petición se haya respondido, con el fin de que su registro se localice en *Consultas DP – D.P Respondidos* y de esta manera optimizar su uso como herramienta para gestión y seguimiento de los Derechos de Petición. De no efectuar el citado descargue, el aplicativo mantendrá los DP No Respondidos, afectando el indicador de oportunidad de respuesta de DP.
- ✚ Se recomienda al grupo desarrollador del Aplicativo SIUC, validar algunos campos de ingreso de datos del mismo, con el fin de que los informes que se generan puedan brinden información más completa y certera para poder tomar decisiones respecto a la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición. Se hace referencia específicamente a que se presentan casos en que en el informe el derecho de petición se encuentra vencido (Columna Días Res) y en la columna (fecha resp) se reporta una fecha que muestra que este fue RESPONDIDO OPORTUNAMENTE, información que no es coherente con los días de vencimiento del DP.
- ✚ Evaluar la posibilidad de que en el Aplicativo SIUC, se pueda incluir alertas tempranas para que el funcionario pueda identificar previamente los Derechos de Petición próximas a vencer y vencidas con el propósito de recordar y agilizar en la medida de las posibilidades la respuesta a los DP.

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

8 de 8

- ✚ La fuente de información para la elaboración del presente informe es el aplicativo SIUC, y la información que procesa el mismo depende exclusivamente de lo registrado por la Unidad de Correspondencia y por los funcionarios a los que se le haya direccionado el DP.
- ✚ Sería importante que el aplicativo SIUC, pudiera generar un informe en el que se pudiera observar los derechos de petición respondidos por fuera del término legal, y de esta manera poder analizar realmente la oportunidad de la respuesta de esta clase de documentos.

**Anexo**

- Relación de DP términos vencidos – no respondidos Enero a Mayo de 2019

Responsable Elaboración:	Firma	Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS</b> Jefe Oficina Asesora Control Interno IDSN	<b>(Original firmado)</b>	<b>10</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

Proyectó: **DIANA CATALINA ZAMBRANO CARLOSAMA**  
Contratista – Oficina Asesora de Control Interno

Ruta: ESCRITORIO/CIG/ INFORME DERECHOS DE PETICION 2019/ INFORME DERECHOS DE PETICION SEGUNDO TRIMESTRE 2019 (2).doc