



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

1 de 7

<b>Tema del Informe:</b> OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN IDSN - INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION TERCER TRIMESTRE DE 2019	<b>Fecha</b>			<b>Informe N°</b>
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
	10	10	2019	4

**Para:** Dr. BERNANDO OCAMPO MARTINEZ - Director IDSN

### Descripción del Informe

**OBJETIVO Y ALCANCE:** Verificar el cumplimiento de la recepción, trámite y resolución de los derechos de petición que son radicados ante el IDSN durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre 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.

### FUNDAMENTO LEGAL:

- Constitución Política Artículo 23
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76
- Ley 1437 de 2011
- 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

### GENERALIDADES:

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.

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.

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.

Es importante aclarar que en el mes de Septiembre de 2019 la Oficina de Control Interno realizó una revisión detallada de los DP No respondidos del periodo correspondiente del 1 de enero a 31 de Agosto de 2019, en la que se logró evidenciar que 228 de ellos efectivamente se encuentran respondidos, sin embargo los usuarios que registran tal actividad, no diligenciaron en el aplicativo SUIC el campo "fecha de respuesta", sino que por el contrario diligencian un campo denominado "Num DP", el cual no es válido para esta información.

Por tal razón y así las cosas el número de DP No respondidos y No respondidos a la fecha que se han reportado en los anteriores informes varía considerablemente por la situación mencionada anteriormente. La recomendación que realiza la oficina de Control Interno es que se adopten medidas en cuanto a nuevamente capacitar a funcionarios y/o contratistas encargados de ingresar la información de respuesta de DP, para que realicen correctamente el cargue de información cuando este ya se encuentra respondido.

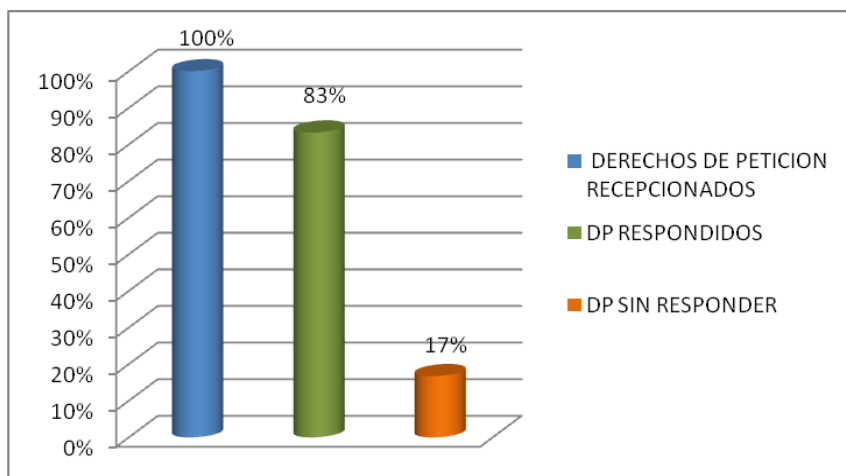
### 1. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE JULIO Y 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

DETALLE	DP RECEPCIONADOS	DP RESPONDIDOS	DP SIN RESPONDER
Periodo comprendido 1 de julio y 30 de septiembre de 2019	275	228	47

Fuente: SUIC

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



Se puede apreciar que durante el tercer trimestre de 2019 se recibieron en el IDSN un total de 275 derechos de petición, de los cuales un 28% equivalente a 229 de ellos han sido respondidos a la fecha, y un 17%, es decir 46 DP 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.

A continuación se presenta la relación de DP recibidos y tramitados de los meses conformados por el tercer trimestre de 2019:

Cuadro No 2. Cantidad de DP recibidos y tramitados por mes durante el Tercer Trimestre de 2019

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Julio	111	102	9
Agosto	88	68	20
Septiembre	76	58	18
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>229</b>	<b>46</b>

Fuente: SUIC

Como se muestra en el cuadro anterior durante el tercer trimestre de 2019, el mes en el que mas DP recepciono el IDSN fue Julio de 2019, con un porcentaje correspondiente a un 40.4% de total en el trimestre. La información muestra que durante este mes que el 91.9% de los DP recibidos han sido contestados al peticionario, y un porcentaje muy bajo del muy alto del 8.1% no han sido resueltos y respondidos por los funcionarios del IDSN.

Es importante mencionar que de los 47 DP sin responder durante el tercer trimestre de 2019, 29 de ellos que corresponden a los meses de Julio y Agosto ya ***se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta.*** De los 18 DP radicados en el mes de Septiembre y que no tiene aun contestación, solamente 11 DP tienen un plazo para ser contestado en los términos establecidos a la fecha de presentación del informe.

## 2. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS ENERO – SEPTIEMBRE DE 2019

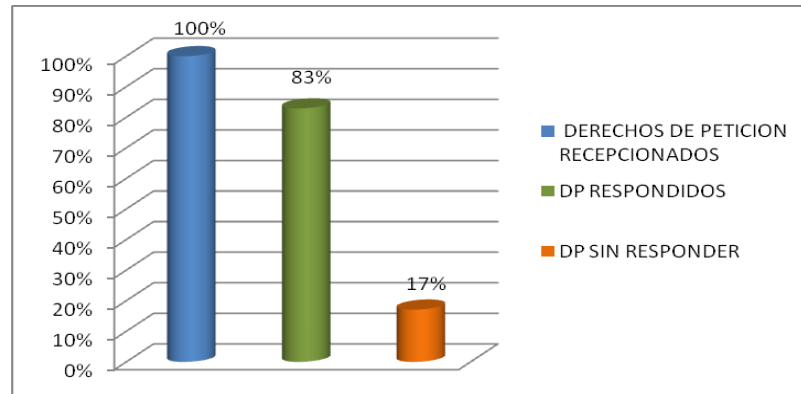
Tal como se menciona en la parte inicial del informe y teniendo en cuenta la revisión realizada por la OCI en cuanto a los DP no respondidos se presenta a continuación la información acumulada a la fecha de la vigencia correspondiente a 2019 sobre el estado real del trámite de Derechos de Petición recepcionados en el IDSN. Es importante aclarar que está información puede presentar diferencias con otros informes no solo por lo mencionado anteriormente, sino también teniendo en cuenta que los funcionarios pueden ingresar las respuestas a los DP, así estos se encuentren vencidos, por consiguiente el porcentaje de DP respondidos puede variar considerablemente.

Cuadro No 4. Cantidad de DP Petición Respondidos y No Respondidos por mes en el 2019

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Enero	61	47	14
Febrero	65	61	4
Marzo	89	83	6
Abril	81	70	11
Mayo	73	70	3
Junio	67	63	4
Julio	111	102	9
Agosto	88	68	20
Septiembre	76	58	18
<b>Total</b>	<b>711</b>	<b>622</b>	<b>89</b>

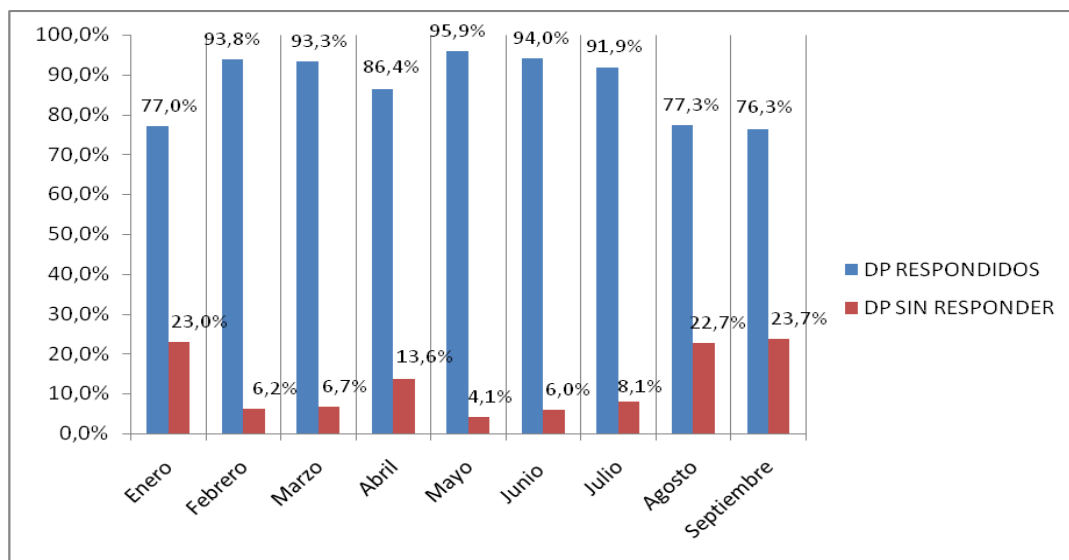
Fuente: SUIC

Grafica No 3. Porcentaje de Petición Respondidos y No Respondidos en el 2019



A la fecha se ha dado contestación al 87,5% del total de DP recepcionados en el IDSN y el 12.5% equivalente a 89 DP no han sido respondidos al peticionario, sin poder identificar la causas de dicha situación. En cuanto a esta cantidad de DP sin contestar, es importante mencionar que los correspondientes a los meses de Enero a Agosto (71) en su totalidad se encuentran por fuera de los términos establecidos para dar respuesta, incumpliendo con la oportunidad y materialidad que establece la ley frente a las peticiones formuladas por los ciudadanos. De los 18 DP no respondidos que corresponden al mes de Septiembre, solamente 11 DP tienen un plazo para ser contestado en los términos establecidos a la fecha de presentación del informe.

Grafica No 4. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos por mes del 2019



También se puede observar en la grafica anterior que con corte a Septiembre de 2019, el mes correspondiente a Julio fue el que mas DP ha recepcionado con respecto al resto de meses del año, con un porcentaje equivalente al 15.6% sobre el total de recibidos, seguido de Marzo y Agosto con un 12.5 y 12.4% respectivamente. Se menciona igualmente que el porcentaje más alto de DP no respondidos corresponde a los meses de Septiembre, Enero y Agosto de los corrientes.

### 3. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS POR DEPENDENCIA PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Se presenta a continuación los DP recepcionados en el IDSN de acuerdo a la asignación realizada a cada dependencia con corte a Septiembre de 2019.

Cuadro No 2. Cantidad de DP recibidos y tramitados por Dependencia a Septiembre de 2019

DEPENDENCIA		DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Sin Definir		10	1	9
Dirección		24	3	21
Oficina Asesora de Planeación		8	1	7
Oficina Asesora de Jurídica		7	4	3
Secretaria General	Archivo	71	66	5
	Talento Humano	4	1	3
	Contabilidad	1	1	0
	Procesos Disciplinarios	1	1	0
	Tesorería	1	0	1
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Aseguramiento	7	1	6
	Atención al Usuario	<b>483</b>	<b>477</b>	<b>6</b>
	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	2	1	1
	Direcciones Locales De Salud	3	2	1
	Quejas y Reclamos	5	3	2
	Habilitación	22	17	5
	Registros	43	31	12
Subdirección de Salud Publica	Salud Publica	6	4	2
	Salud Ambiental	8	6	2
	Control de Medicamentos	1	0	1
	Desplazados	1	1	0
	Discapacidad	1	0	1
	Salud Mental	1	1	0
X EXTERNA		1	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>711</b>	<b>622</b>	<b>89</b>

Fuente: SUIC



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

6 de 7

Se puede observar con corte a Septiembre de 2019, y tal como se ha venido presentando en los anteriores trimestres del año, que la dependencia con mayor número de derechos de petición radicados por parte de los ciudadanos en el IDSN es la Oficina de Atención al Usuario, con un total de 483 DP, los cuales representan un 67.93% del total de DP recepcionados durante el año y de los cuales el 98.8% ya han sido respondidos al peticionario. La Oficina de Archivo también tiene un número considerable de DP recepcionados que representan el 9.99% de total, de los cuales el 93% contestados a la fecha.

Del total de Derechos de Petición no respondidos a la fecha, las dependencias que poseen mayor porcentaje de esta clase son Dirección y Registros. Como se ha venido mencionando en el informe, del total de DP recepcionados en lo corrido del año, 18 DP recepcionados en el mes de Septiembre, están todavía dentro de los términos legales para ser respondidos en mes de Octubre, y 71 de ellos que corresponden a los meses de Enero a Agosto se encuentran por fuera de los términos establecidos para dar respuesta, incumpliendo con la oportunidad y materialidad que establece la ley frente a las peticiones formuladas por los ciudadanos.

Como se muestra en el cuadro anterior con corte a Septiembre de 2019, 10 DP no tienen asignación a ninguna oficina y por consiguiente permanecen en mayoría 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.

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

Se adjunta al presente informe la relación de DP no respondidos con corte a Septiembre de 2019, y se mencionan a continuación algunas situaciones identificadas en el informe que genera el aplicativo *Derechos de Petición Términos Vencidos – No Respondidos*, las cuales serán remitidas al Profesional Universitario que desarrollo el aplicativo, con el fin de que pueda realizar la correspondiente revisión y eventual corrección:

- Derechos de petición que se encuentran respondidos a la fecha y que fueron verificados en el aplicativo, aparecen en el informe mencionado anteriormente. Tales como el numero 19000609 – 19000559 - 19000662

#### 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. De manera puntual en el adecuado ingreso de la fecha de respuesta del DP, dado que no se está registrando en otro campo.



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

7 de 7

- ✚ 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 brindar 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.
- ✚ 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.

Responsable Elaboración:	Firma	Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS</b> Jefe Oficina Asesora Control Interno IDSN	(Original firmado)	<b>11</b>	<b>10</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 TERCER TRIMESTRE 2019.doc