



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

1 de 10

Tema del Informe: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN IDSN - INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION CUARTO TRIMESTRE DE 2019	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	31	12	2019	8

Para: Dr. BERNANDO OCAMPO MARTINEZ - Director IDSN

Descripción del Informe

OBJETIVO Y ALCANCE: 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 Octubre y el 31 de Diciembre 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. Igualmente el día 19 de Diciembre de 2019, la Oficina de Control Interno procedió a enviar solicitudes a las dependencias para que informen las causas de la no respuesta de los DP no respondidos desde el mes de Enero y hasta Noviembre de 2019, o si por el contrario estos ya han sido respondidos, procedieran a realizar el correspondiente descargo en el aplicativo SIUC, y de esta manera poder consolidar un informe definitivo al finalizar la vigencia.

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.

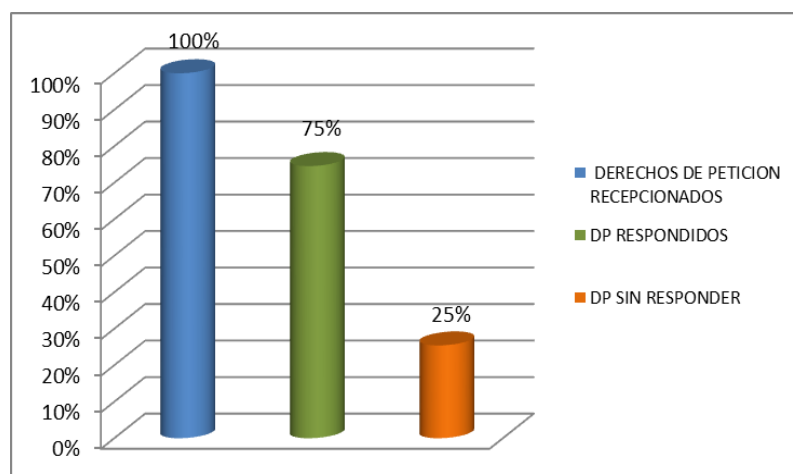
1. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

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

PERIODO	DP RECEPCIONADOS	DP RESPONDIDOS	DP SIN RESPONDER
1 de Octubre y el 31 de Diciembre de 2019	232	175	57

Fuente: SUIC

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



Se puede apreciar que durante el cuarto trimestre de 2019 se recibieron en el IDSN un total de 232 derechos de petición, de los cuales un 75% equivalente a 175 de ellos han sido respondidos a la fecha, y un 25%, es decir 57 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 cuarto trimestre de 2019:

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

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Octubre	82	78	4
Noviembre	87	67	20
Diciembre	63	30	33
Total	232	175	57

Fuente: SUIC

Como se muestra en el cuadro anterior durante el cuarto trimestre de 2019, el mes en el que mas DP recepciono el IDSN fue Noviembre de 2019, con un porcentaje correspondiente a un 37.5% de total en el trimestre. La información muestra que durante este mes que el 77.01% de los DP recibidos han sido contestados al peticionario, y el 22.99% no han sido resueltos y respondidos por los funcionarios del IDSN.

Es importante mencionar que de los 57 DP sin responder durante el cuarto trimestre de 2019, 24 de ellos que corresponden a los meses de Octubre y Noviembre de 2019 ya ***se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta.*** De DP que aún no han sido contestados correspondiente al mes de Diciembre, 28 de ellos tienen aún plazo en el mes de enero de 2020 para ser contestados en los términos establecidos por la ley, el resto es decir cinco (5) se encuentran vencidos.

2. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS POR DEPENDENCIA PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

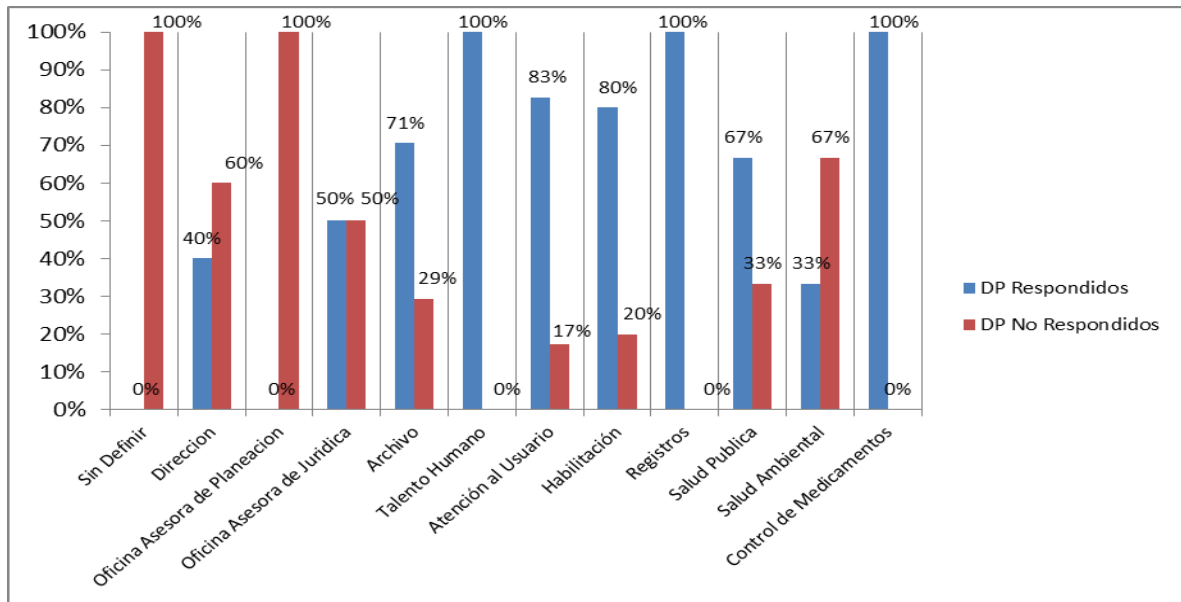
Se presenta a continuación los DP recepcionados en el IDSN de acuerdo a la asignación realizada a cada dependencia:

Cuadro No 3. Cantidad de DP recibidos y tramitados por Dependencia Cuarto Trimestre de 2019

DEPENDENCIA		DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Sin Definir		13	0	13
Dirección		5	2	3
Oficina Asesora de Planeación		1	0	1
Oficina Asesora de Jurídica		4	2	2
Secretaria General	Archivo	17	12	5
	Talento Humano	3	3	0
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Atención al Usuario	168	139	29
	Habilitación	5	4	1
	Registros	7	7	0
Subdirección de Salud Publica	Salud Publica	3	2	1
	Salud Ambiental	3	1	2
	Control de Medicamentos	3	3	0
Total		232	175	57

Fuente: SIUC

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



Se puede observar que la dependencia con mayor número de derechos de petición asignados en el cuarto trimestre de 2019 es la Oficina de Atención al Usuario, con 168 DP, los cuales representan un 72.41% del total de DP recepcionados durante este periodo. Comportamiento similar se tuvo durante el primer, segundo y tercer trimestre del año, en donde también esta oficina fue la que mayor número de DP recibió por parte de los ciudadanos para ser tramitados. Igualmente esta oficina es la que tiene mayor número de DP a la fecha no respondidos, representado en un 50.88% del total de esta de esta clasificación, seguida también de oficinas tales como Archivo y Dirección.

También se muestra en el cuadro que durante este periodo, 13 DP no tienen asignación a ninguna oficina a la fecha de presentación del informe, 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 ENERO – DICIEMBRE DE 2019

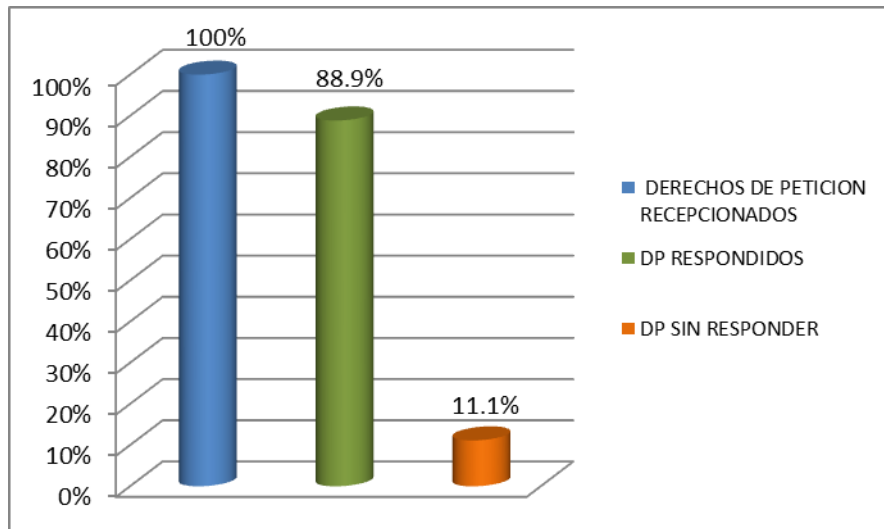
A continuación se presenta el reporte mensual de los derechos de petición recepcionados durante la vigencia 2019 en el IDSN, teniendo en cuenta la información generada a la fecha de la presentación del informe. Es importante aclarar que está puede presentar diferencias en con otros informes presentados con anterioridad, dado que los funcionarios pueden ingresar respuestas a los Derechos de Petición en el aplicativo, así se encuentren vencidos los términos y por consiguiente los datos pueden variar.

Cuadro No 4. DP recibidos y tramitados acumulados por mes Vigencia 2019

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Enero	61	47	14
Febrero	65	62	3
Marzo	89	83	6
Abril	81	71	10
Mayo	73	73	0
Junio	67	65	2
Julio	111	107	4
Agosto	88	85	3
Septiembre	76	70	6
Octubre	82	78	4
Noviembre	87	67	20
Diciembre	63	30	33
Total	943	838	105

Fuente: SUIC

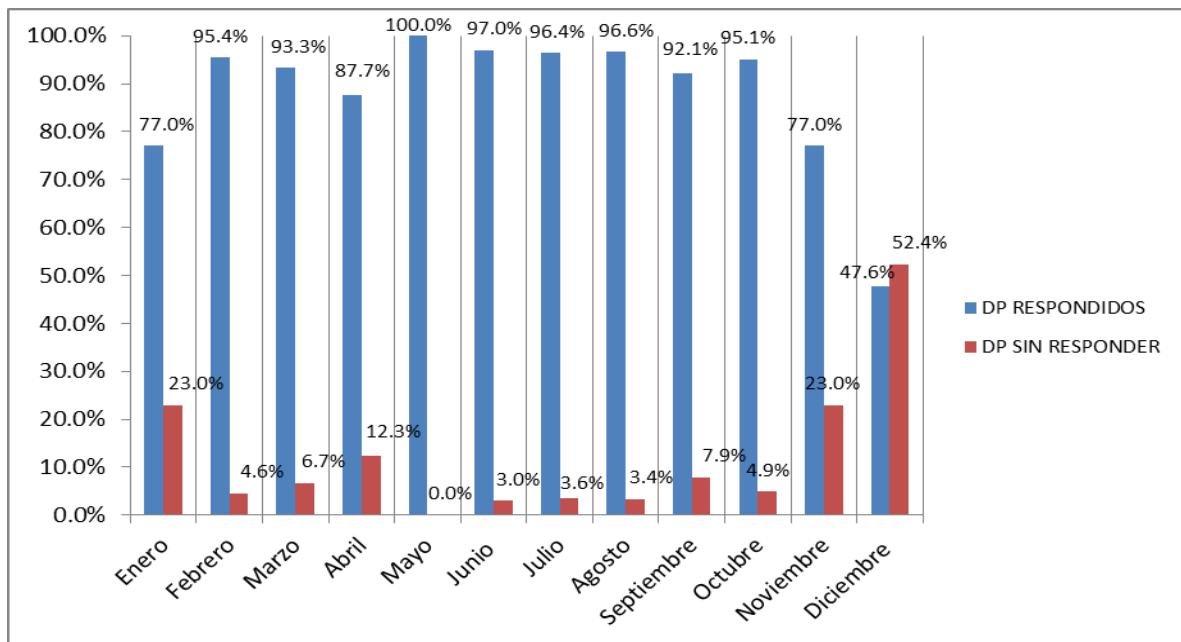
Grafica No 3. Porcentaje de DP Respondidos y No Respondidos Enero a Diciembre de 2019



Como se muestra anteriormente, a 31 de Diciembre de 2019, del total de DP recepcionados en el IDSN, el 88.9% fueron respondidos al peticionario por parte de la entidad, por otro lado un 11.1% de ellos a la fecha de presentación del informe no habían sido respondidos. Es importante mencionar que de los 105 DP sin responder identificados durante toda la vigencia 2019, 72 de ellos que corresponden a los meses de Enero a Noviembre de 2019, los cuales ya se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta. Los restantes (33), es decir los que corresponden al mes de Diciembre de 2019, tienen en su gran mayoría aún plazo en el mes de enero de 2020 para ser contestados en los términos establecidos por la ley.

Se puede concluir que el mes en el que más DP se han recepcionado en el IDSN ha sido Julio de 2019 con un porcentaje equivalente al 11.77% del total de DP, seguido del mes de marzo y agosto de 2019 con un 9% del total para cada uno de ellos.

Grafica No 4. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos Enero a Diciembre de 2019



Se puede observar en la grafica anterior que durante los meses de Enero, Noviembre y Diciembre de 2019, se encuentran el mayor numero de DP de no respondidos, 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 nuevamente que los 105 DP no respondidos, solamente 33 de ellos que corresponden al mes de Diciembre de 2019 se encuentran dentro de los términos establecidos por ley para dar solución, el resto se encuentran vencidos.

4. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS POR DEPENDENCIA PERIODO COMPENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y 30 DE DICIEMBRE DE 2019

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

Cuadro No 5. Cantidad de DP recibidos y tramitados por Dependencia a Diciembre de 2019

DEPENDENCIA		DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Sin Definir		23	1	22
Dirección		29	5	24
Oficina Asesora de Planeación		9	1	8
Oficina Asesora de Jurídica		11	9	2
Secretaria General	Archivo	88	83	5
	Talento Humano	7	5	2
	Contabilidad	1	1	0
	Procesos Disciplinarios	1	1	0
	Tesorería	1	0	1
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Aseguramiento	7	7	0
	Atención al Usuario	651	621	30
	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	2	2	0
	Direcciones Locales De Salud	3	3	0
	Quejas y Reclamos	5	5	0
	Habilitación	27	25	2
	Registros	50	49	1
Subdirección de Salud Publica	Salud Publica	9	6	3
	Salud Ambiental	11	8	3
	Control de Medicamentos	4	4	0
	Desplazados	1	1	0
	Discapacidad	1	0	1
	Salud Mental	1	1	0
X_EXTERNA		1	0	1
Total		943	838	105

Fuente: SUIC

Se puede observar con corte a Diciembre de 2019, y tal como se ha venido presentando en los anteriores trimestres del año, 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 651 DP, los cuales representan un 69.03% del total de DP recepcionados durante el año y de los cuales el 95.4% ya han sido respondidos al peticionario. La Oficina de Archivo y Registros también tienen un número considerable de DP recepcionados que representan el 9.33% y el 5.30% de total de recibidos respectivamente, de los cuales el 94.3% y 98% del total de recepcionados por estas oficinas, ya han sido respondidos.

Al finalizar la vigencia 2019, y como muestra el cuadro anterior, 22 DP no tienen asignación a ninguna oficina y por consiguiente permanecen 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.

5. DERECHOS DE PETICION NO RESPONDIDOS ENERO A DICIEMBRE DE 2019

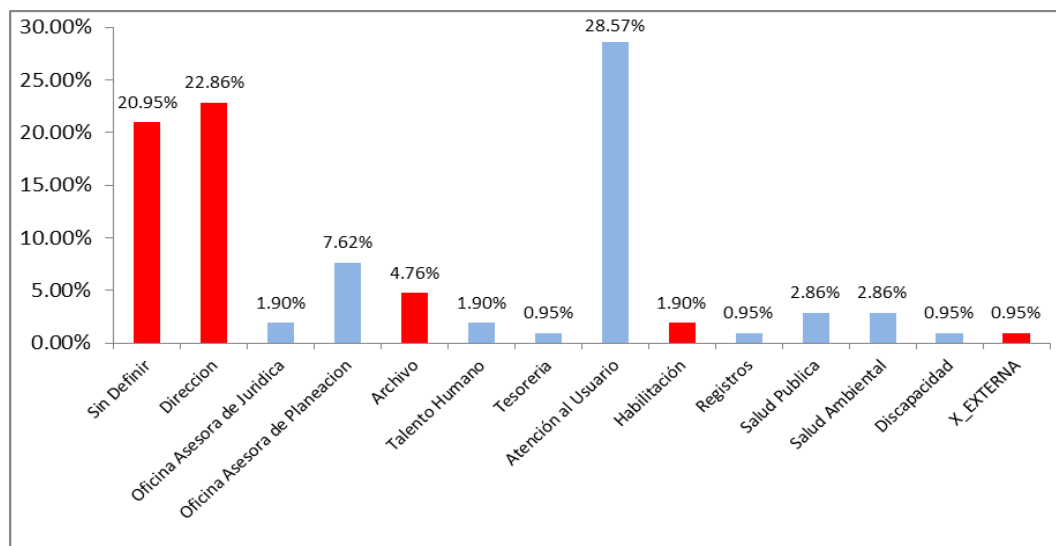
Se presenta a continuación con corte a Diciembre de 2019, los Derechos de Petición que al finalizar la vigencia no fueron respondidos por las diferentes dependencias y/o oficinas del IDSN, incumpliendo de esta manera con el compromiso, responsabilidad y obligación legal que tienen los funcionarios públicos para dar trámite y respuesta a los derechos de petición.

Cuadro No 6. DP No respondidos por Dependencia Diciembre de 2019

DEPENDENCIA		DP No Respondidos
Sin Definir		22
Dirección		24
Oficina Asesora de Jurídica		2
Oficina Asesora de Planeación		8
Secretaria General	Archivo	5
	Talento Humano	2
	Tesorería	1
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Atención al Usuario	30
	Habilitación	2
	Registros	1
Subdirección de Salud Publica	Salud Publica	3
	Salud Ambiental	3
	Discapacidad	1
X_EXTERNA		1
Total		105

Fuente: SUIC

Grafica No 5. Porcentaje de DP No Respondidos por Dependencia Enero a Diciembre de 2019





INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

9 de 10

Como se puede observar del total de DP no respondidos al finalizar la vigencia 2019, la Oficina de Atención al Usuario es la dependencia que mayor número de DP no ha contestado al peticionario con un 28.57% del total de esta clasificación, seguido de la Dirección con un 22.86%. Igualmente un porcentaje considerable del total de DP no respondidos, que corresponden a 20.95% es decir 22 DP, a la fecha no han sido asignados a ninguna dependencia para ser tramitados.

Con la anterior información se procedió a enviar por parte de la Oficina de Control Interno a las dependencias que tenían el mayor número de estos casos la información correspondiente para que los responsables procedieran a revisar las causas de la no contestación o ingresar al aplicativo SIMU la 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, situación que sigue presentándose en repetidas ocasiones.
- ✚ Respecto a la recomendación anterior, es importante considerar nuevamente una capacitación a los funcionarios y/o contratistas encargados del ingreso de las respuestas de los derechos de petición en el aplicativo SIUC, dado que se ha evidenciado por parte de Control Interno en muestras tomadas aleatoriamente de DP, que estos se encuentran respondidos, pero no se está ingresando por parte de los responsables el campo indicado (*Fecha de respuesta*) para que el aplicativo genere en el informe la información correspondiente a la respuesta.
- ✚ 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. Igualmente se hace necesario validar el campo "Fecha de respuesta", dado que actualmente está dejando ingresar fechas posteriores a la actual.



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

10 de 10

- ✚ 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.
- ✚ Evaluar la posibilidad de que el aplicativo SIUC, pudiera generar un informe en el que se observara 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
OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS Jefe Oficina Asesora Control Interno IDSN	(Original firmado)	31	12	2019

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

Ruta: ESCRITORIO/CIG/ INFORME DERECHOS DE PETICION 2019/INFORME DERECHOS DE PETICION CUARTO TRIMESTRE 2019.doc