



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

1 de 5

Tema del Informe: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN IDSN - INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION PRIMER TRIMESTRE DE 2020	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	2	04	2020	3

**Para:** DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO- directora IDSN

### Descripción del Informe

**OBJETIVO Y ALCANCE:** Verificar el cumplimiento de la recepción, trámite y resolución de los derechos de petición que fueron radicados ante el IDSN durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2020, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a los mismos 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 la institución.

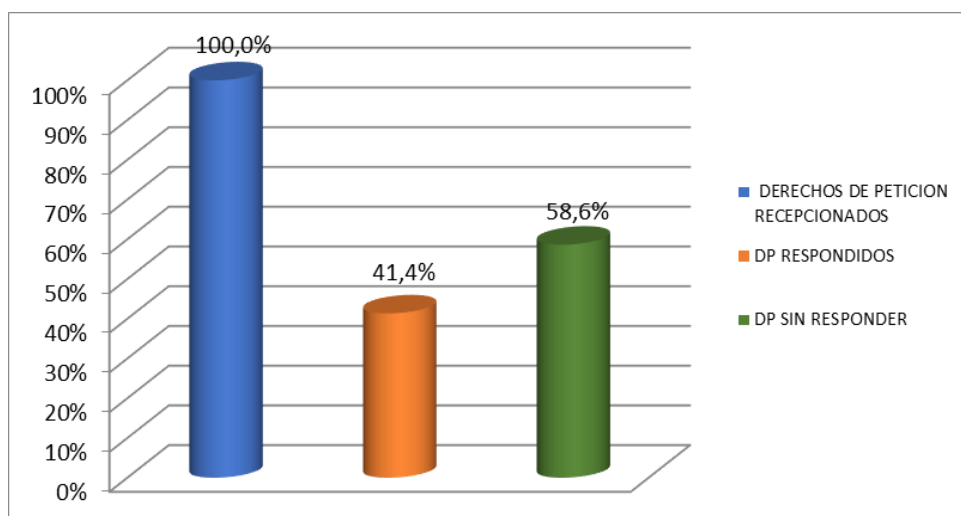
**1. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y 30 DE MARZO DE 2020**

Cuadro No 1. Cantidad de DP recibidos y tramitados primer trimestre de 2020

DETALLE	DP RECEPCIONADOS	DP RESPONDIDOS	DP SIN RESPONDER
Periodo comprendido 1 de enero y 31 de marzo de 2020	191	79	112

Fuente: SUIC

Grafica No 1. Porcentaje de derechos de petición respondidos y no respondidos primer trimestre de 2020



Se puede apreciar que durante el tercer trimestre de 2020 se recibieron en el IDSN un total de 191 derechos de petición, de los cuales un 41.4% equivalente a 79 de ellos han sido respondidos a la fecha, y porcentaje del 58.6%, es decir 112 DP no han sido respondidos por los funcionarios de la entidad. No se puede identificar con precisión la razón por la cual no han dado trámite oportuno a los mismos. Sin embargo, es importante mencionar que los DP radicados en el mes de enero y febrero de 2020 y que no han sido respondidos ya se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta. A continuación, se presenta la relación de DP recibidos y tramitados de los meses conformados por el primer trimestre de 2020:

Cuadro No 2. Cantidad de DP recibidos y tramitados por mes durante el primer trimestre de 2020

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Enero	61	33	28
Febrero	90	33	57
Marzo	40	13	27
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>79</b>	<b>112</b>

Fuente: SUIC

Como se muestra en el cuadro anterior durante el primer trimestre de 2020, el mes en el que el IDSN recepciono más DP fue febrero de 2020, con un porcentaje correspondiente a un 47% de total en el trimestre. La información muestra que durante este mes que el 36.7% de los DP recibidos han sido contestados al peticionario, y un porcentaje alto del 63.3% no han sido resueltos por los funcionarios del IDSN.

Es importante mencionar que, de los 112 DP sin responder durante el primer trimestre de 2020, 85 corresponden a los meses de enero y febrero y estos ya **se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta**. De los 27 DP radicados en el mes de marzo de 2020 y que no tiene aun contestación, solamente 19 DP tienen un plazo para ser contestado en el mes de abril en los términos establecidos a la fecha de presentación del informe.

## 2. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS POR DEPENDENCIA PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y 31 DE MARZO DE 2020

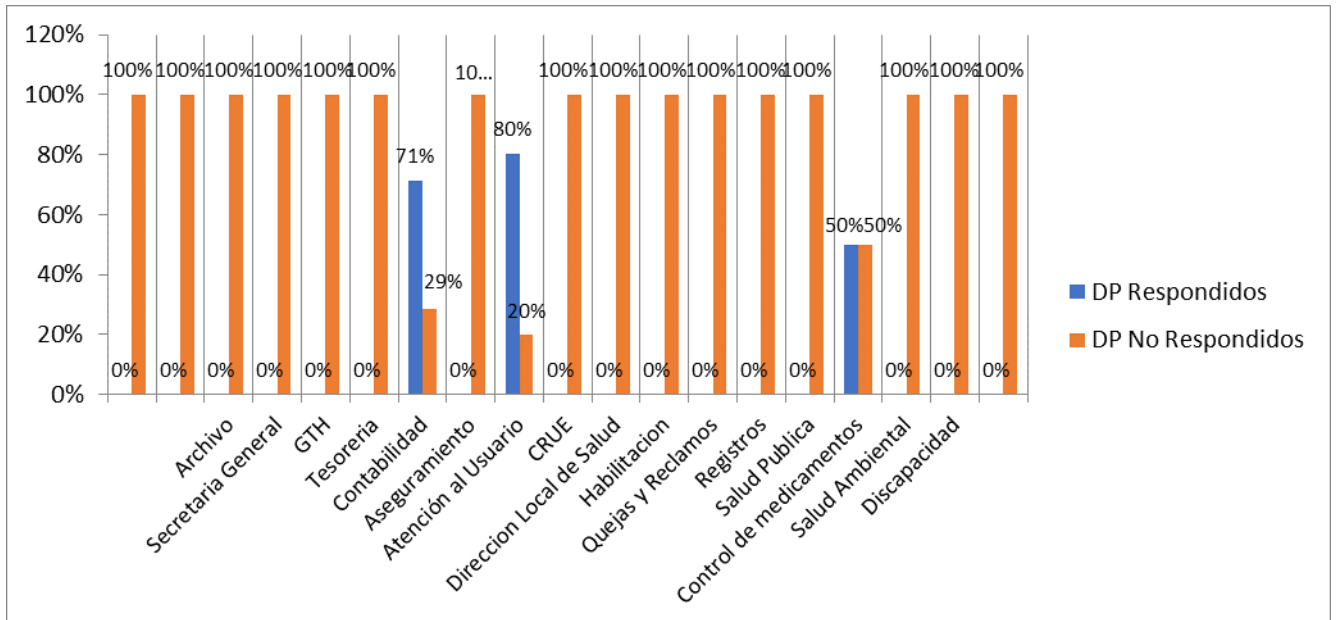
Se presenta a continuación los DP recepcionados en el IDSN de acuerdo a la asignación realizada a cada dependencia durante el primer trimestre de 2020.

Cuadro No 3. Cantidad de DP recibidos y tramitados por dependencia primer trimestre de 2020

DEPENDENCIA		DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Dirección		2	0	2
OAJ		1	0	1
Secretaría General	Archivo	6	0	6
	Secretaría General	2	0	2
	GTH	1	0	1
	Tesorería	1	0	1
	Contabilidad	7	5	2
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Aseguramiento	4	0	4
	Atención al Usuario	91	73	18
	CRUE	2	0	2
	Dirección Local de Salud	1	0	1
	Habilitación	2	0	2
	Quejas y Reclamos	1	0	1
	Registros	26	0	26
Subdirección de Salud Pública	Salud Pública	3	0	3
	Control de medicamentos	2	1	1
	Salud Ambiental	2	0	2
	Discapacidad	1	0	1
Sin Definir		36	0	36
<b>Total</b>		<b>191</b>	<b>79</b>	<b>112</b>

Fuente: SUIC

Grafica No 1. Porcentaje DP recibidos y tramitados por dependencia primer trimestre de 2020




Se puede observar con corte a marzo de 2020, 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 91 DP, los cuales representan un 47.6% del total de DP recepcionados durante este periodo del año, de los cuales el 80% ya han sido respondidos al peticionario. La Oficina de Registros también tiene un número considerable de DP recepcionados que representan el 13,61% de total, sin embargo, estos no han sido contestados ninguno a la fecha.

También se puede mencionar que como se muestra en el cuadro anterior 36 DP no tienen asignación a ninguna oficina y representan un 18,8% del total recepcionados, y por consiguiente permanecen en su totalidad 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.

### 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.



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

5 de 5

- ✚ 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.
- ✚ 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 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.
- ✚ 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)	2	04	2020

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

Ruta: ESCRITORIO/CIG/ INFORME DERECHOS DE PETICION 2020/INFORME DERECHOS DE PETICION PRIMER TRIMESTRE 2020.doc