



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

1 de 7

Tema del Informe: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN IDSN - INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION TERCER TRIMESTRE DE 2020	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	6	10	2020	7

**Para:** Dr. Omar Ernesto Córdoba Salas – Jefe OCI

### 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 30 de septiembre 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
- DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 del 28 de marzo de 2020

### GENERALIDADES:

La fuente de información para la elaboración del presente informe es el aplicativo Sistema de Información de la Unidad de Correspondencia SUIC; la información con que se 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. Igualmente otra fuente de información es el aplicativo denominado SOLICITA WEB, software para registro, seguimiento y control de solicitudes” que se implementó como herramienta de atención al usuario, dado que se tiene restringida la atención al público en el IDSN.

La Oficina Asesora de Control Interno procedió a revisar y generar en el aplicativo “Sistema de Información de la Unidad de Correspondencia” (SUIC) y aplicativo SOLICITA WEB, 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.

Es importante mencionar que el DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 Del 28 de marzo de 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, establece en su articulado lo siguiente:

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.* Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los

2 de 7

treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

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.

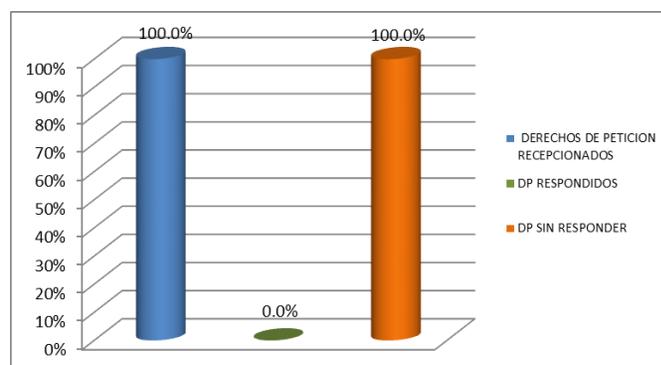
### 1. DERECHOS DE PETICION DP RECIBIDOS Y TRAMITADOS DURANTE SEPTIEMBRE DE 2020

Cuadro No 1. DP recibidos y tramitados Septiembre 2020

DETALLE	DP RECIBIDOS	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER
<b>Septiembre de 2020</b>	16	0	16

Fuente: SUIC

Grafica No 1. Porcentaje de Derechos de Petición Respondidos y No Respondidos Septiembre de 2020



Tal como se aprecia en el grafico anterior durante el mes de septiembre de 2020 se recibieron en el IDSN un total de 16 derechos de petición de manera presencial, de los cuales y a la fecha de realización del presente informe no han sido respondidos, como tampoco han sido asignados desde la Unidad de Correspondencia a ninguna dependencia, lo que dificulta su seguimiento.

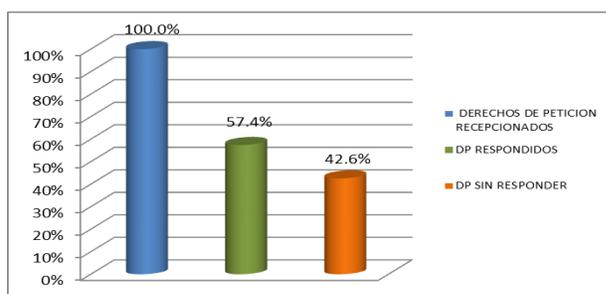
## 2. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

Cuadro No 2. Cantidad de DP recibidos y tramitados tercer trimestre de 2020

DETALLE	DP RECEPCIONADOS	DP RESPONDIDOS	DP SIN RESPONDER
Periodo comprendido 1 de enero y 30 de septiembre de 2020	263	151	112

Fuente: SUIC

Grafica No 2. Porcentaje de derechos de petición respondidos y no respondidos tercer trimestre de 2020



Se puede apreciar que hasta el tercer trimestre de trimestre de 2020 se recepcionaron en el IDSN un total de 263 derechos de petición, de los cuales un 57.4% equivalente a 151 de ellos han sido respondidos a la fecha, y porcentaje del 42.6%, 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 muchos de ellos y que no han sido respondidos ya se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta, a pesar de que los términos establecidos en el Decreto Legislativo 491.

A continuación, se presenta la relación de DP recibidos y tramitados de los meses conformados hasta el tercer trimestre de 2020:

Cuadro No 3. Cantidad de DP recibidos y tramitados por mes hasta el tercer trimestre de 2020

Mes	DP Recepcionados	DP Respondidos	DP No Respondidos
Enero	61	50	11
Febrero	90	69	21
Marzo	40	32	8
Abril	10	0	10
Mayo	12	0	12
Junio	5	0	5
Julio	20	0	20
Agosto	9	0	9
Septiembre	16	0	16
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>151</b>	<b>112</b>

Fuente: SUIC

Como se muestra en el cuadro anterior hasta el tercer trimestre de 2020, el mes en el que el IDSN recibió más DP continúa siendo el mes febrero de 2020, con un porcentaje correspondiente a un 34% de total de DP recibidos. La información muestra que durante este mes que el 76.67% de los DP recibidos han sido contestados al peticionario, y un porcentaje alto del 23.33% no han sido resueltos por los funcionarios del IDSN.

Es importante mencionar que, de los 112 DP sin responder hasta el tercer trimestre de 2020, corresponden a los meses anteriores tales como, los cuales se encuentran por fuera del término señalado por la ley para generar su respuesta. Sin embargo los derechos de petición radicados a partir del 28 de marzo de 2020, deberán ser respondidos con el plazo establecido en el Decreto Legislativo Número 49.

La Oficina de Control Interno el día 30 de Septiembre realizó requerimiento a los jefes de dependencia para informar por qué no se ha dado contestación de los DP radicados, dado los términos y la fecha de radicación de los mismos, o si por el contrario ya se ha dado contestación, se solicitó ingresar la información de la respuesta en el aplicativo SIUC para su descargue.

### **3. DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS Y TRAMITADOS POR DEPENDENCIA PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020**

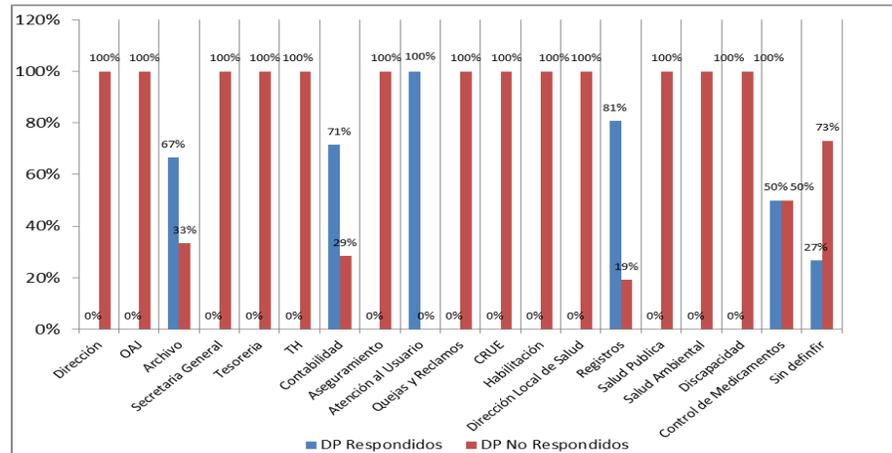
Se presenta a continuación los DP recibidos en el IDSN de acuerdo a la asignación realizada a cada dependencia acumulada hasta el tercer trimestre de 2020.

Cuadro No 4. Cantidad de DP recibidos y tramitados por dependencia hasta el tercer trimestre de 2020

<b>DEPENDENCIA</b>		<b>DP Recepcionados</b>	<b>DP Respondidos</b>	<b>DP No Respondidos</b>
Dirección		2	0	2
OAJ		1	0	1
Secretaría General	Archivo	6	4	2
	Secretaría General	2	0	2
	Tesorería	1	0	1
	TH	1	0	1
	Contabilidad	7	5	2
Subdirección de Calidad y Aseguramiento	Aseguramiento	4	0	4
	Atención al Usuario	91	91	0
	Quejas y Reclamos	1	0	1
	CRUE	2	0	2
	Habilitación	2	0	2
	Dirección Local de Salud	1	0	1
	Registros	26	21	5
Subdirección de Salud Pública	Salud Pública	3	0	3
	Salud Ambiental	2	0	2
	Discapacidad	1	0	1
	Control de Medicamentos	2	1	1
Sin definir		108	29	79
<b>Total</b>		<b>263</b>	<b>151</b>	<b>112</b>

Fuente: SUIC

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



Se puede observar con corte a septiembre de 2020, la dependencia con mayor número de derechos de petición radicados por parte de los ciudadanos en el IDSN continua siendo la Oficina de Atención al Usuario, con un total de 91 DP, los cuales representan un 34.6% del total de DP recepcionados durante el año, de los cuales a la fecha todos han sido respondidos al peticionario. La Oficina de Registros también tiene un número considerable de DP recepcionados que representan el 9.9% de total, de los cuales el 81% ya han sido respondidos.

También se puede mencionar que como se muestra en el cuadro anterior 108 DP no tienen asignación a ninguna oficina y representan un 41.9% del total recepcionados, de los cuales el 27% han sido respondidos y el 73% no tiene respuesta aun al peticionario. Se solicitó el día 30 de Septiembre de 2020 por parte de la OCI 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. APLICACIÓN SOLICITA WEB

Mediante circular externa 098 del 20 de marzo de 2020, el IDSN dentro de las acciones de prevención frente a la emergencia y contingencia del COVID-19, restringe el acceso de personal externo a las instalaciones de la entidad, y a través de canales virtuales vía web se puede ingresar la solicitud para realizar cualquier trámite o resolver inquietudes de las diferentes áreas del IDSN. <http://solicita.idsn.gov.co/index1.php>

Con el objetivo de brindar a la ciudadanía un servicio de calidad, de forma oportuna y segura en épocas de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, el IDSN desarrolló un software para registro, seguimiento y control de solicitudes denominado SOLICITA WEB. A través de este aplicativo, el cual se encuentra disponible en la página web del IDSN link <http://solicita.idsn.gov.co/index1.php>, cualquier persona puede ingresar la solicitud para realizar trámite o resolver inquietudes de las diferentes áreas de la entidad. 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

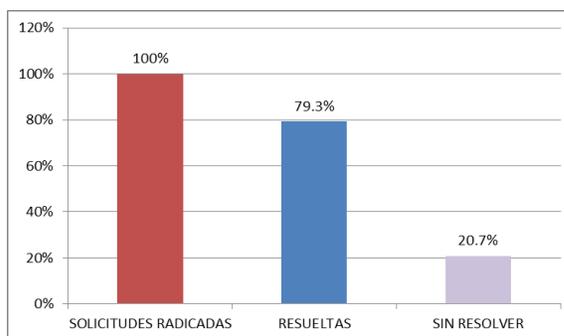
Aplicativo, documentado por la oficina Asesora de Planeación, en el cual se explica cómo registrar una solicitud y como consultar posteriormente el Ticket de la misma para su seguimiento.

A la fecha de la presentación del informe y de acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación "Reporte Solicitudes realizadas", desde el 27 de marzo al 30 de septiembre de 2020 se han radicado 217 solicitudes a través de esta aplicación, clasificadas de la siguiente manera:

SOLICITUDES RADICADAS	RESUELTAS	SIN RESOLVER
217	172	45

Fuente: OAP

Grafica No 1. Porcentaje de Solicitudes Resueltas SOLICITA WEB Marzo a Septiembre de 2020



### 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.
- ✚ 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



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

7 de 7

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)	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>

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

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