



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1

de 13

Tema del Informe: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION PQRS. I TRIMESTRE DEL 2021	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	31	03	2021	1
<b>Para:</b> Dra. DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO – Directora IDSN				
<b>Descripción del Informe</b>				
<b>1. OBJETIVO</b>				
<p>De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, y en cumplimiento del Programa de Auditorías y Seguimientos de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2021, esta dependencia procede a verificar el cumplimiento de la recepción, tramite y resolución de las PQRS, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de sus respuestas, y efectuar las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que coadyuven al mejoramiento continuo del IDSN.</p>				
<b>2. ALCANCE</b>				
<p>El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, que fueron radicados ante el IDSN durante el I trimestre del 2021.</p>				
<b>3. FUNDAMENTO LEGAL:</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>- Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”</li><li>- Ley 1474 de 2011 artículo 76 “(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)</li><li>- Decreto 2641 de 2012 artículo 2: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</li><li>- Ley 1712 de 2014 artículo 24. Del derecho de acceso a la información; artículo 25 Solicitud de acceso a la información pública, artículo 26 Respuesta a solicitud de acceso a la información.</li><li>- Decreto 103 de 2015 artículo 16: Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, artículo 17, Seguimiento a las solicitudes de información pública, artículo 19 Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.</li><li>- Ley 1755 de 2015. Artículo 1º “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</li></ul>				

de 13

- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, Tratamiento y Radicación de las Peticiones presentadas verbalmente”
- Decreto 491 del 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- artículo 5 por el cual se da “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- Circular Interna del IDSN No 030 “Comunicación preventiva para oportunidad en respuestas, peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes de información.

#### **4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

Para la elaboración del presente informe, la fuente de información principal es la registrada en el aplicativo del Sistema de Información de la Unidad de Correspondencia SUIC en lo relacionado con derechos de petición, la cual depende exclusivamente de lo registrado en este en cuanto a la recepción de las DP y del funcionario al que se hayan direccionado en cuanto al trámite y resolución del mismo. En el caso de las Queja, Reclamos y Solicitudes la fuente de información la constituye la oficina de Quejas y Reclamos del IDSN y el aplicativo solicita WEB.

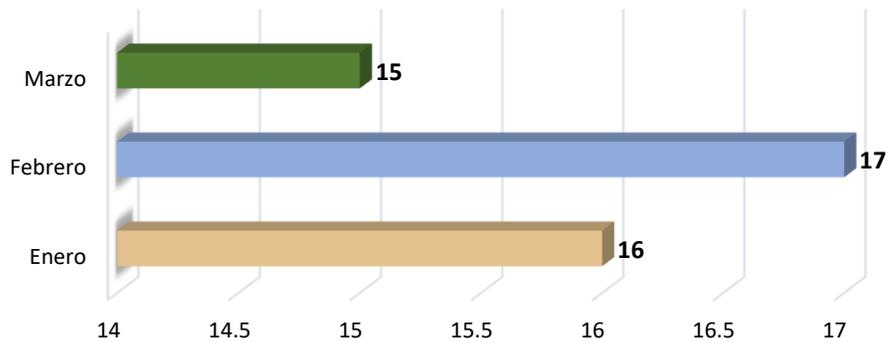
##### **4.1. DERECHOS DE PETICION**

La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de Marzo del 2021. Es importante mencionar que los datos presentados en cuanto a los DP respondidos/no respondidos pueden presentar variaciones posteriormente a la presentación del informe, esto debido a 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 de acuerdo a la fecha de generación de reporte del aplicativo.

##### **4.1.1. DP radicados I trimestre del 2021**

Mediante consulta realizada al sistema SUIC, el reporte generó la entrada de 48 PQRSD, radicadas ante el IDSN, desde el 12 de enero hasta el 29 de Marzo del 2021.

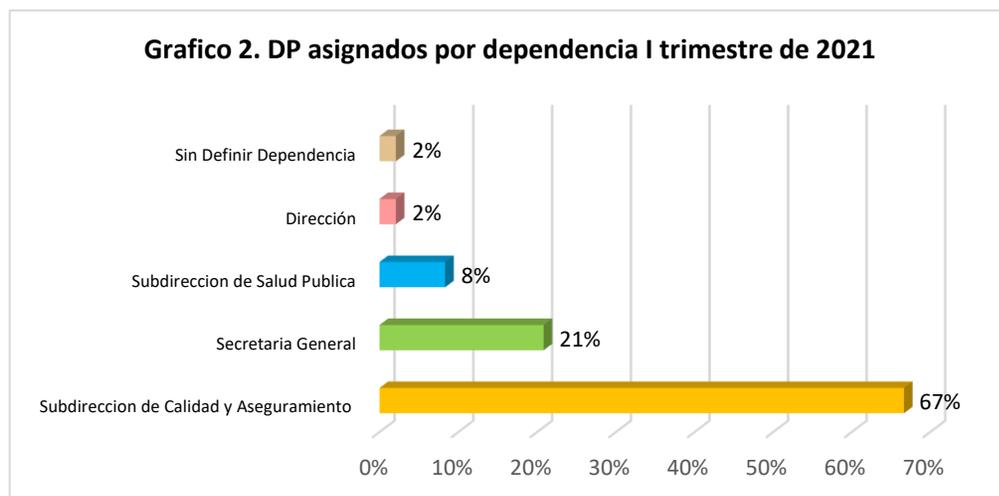
**Gráfico 1. DP Recibidos I Trimestre 2021**



#### 4.1.2. DP asignados por dependencia I trimestre del 2021

El reporte SUIC, nos permite determinar que de los 48 DP, registrados en el SUIC; 32 fueron asignadas a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, 10 a Secretaria General, 4 a la Subdirección de Salud Pública, 1 a Dirección y 1 que hasta el momento de la elaboración de este informe se encuentra sin asignación.

**Gráfico 2. DP asignados por dependencia I trimestre de 2021**

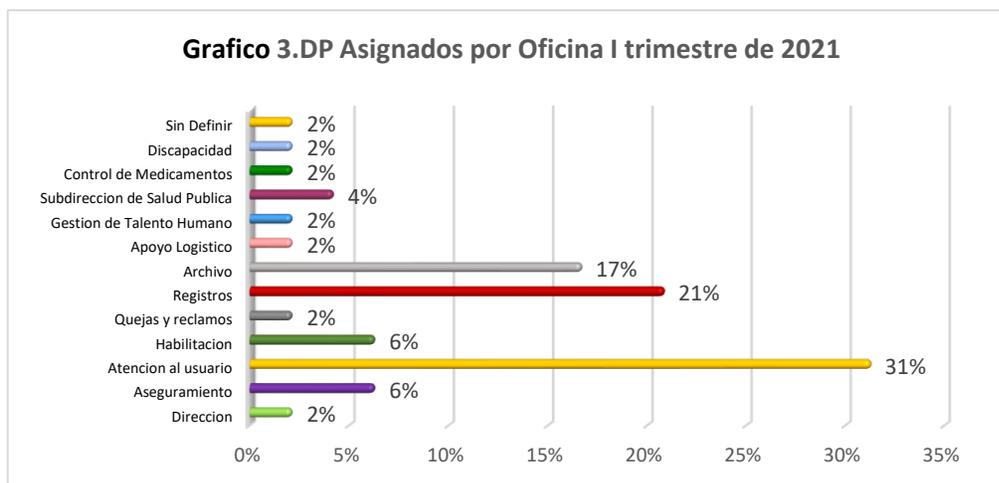


De los DP asignados a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento; 15 de ellas, fueron direccionados a la oficina de atención al usuario, dado que se relacionan con solicitudes acordes a las funciones principales de esta dependencia; 10 a la oficina de Registros, relacionadas con exoneraciones del servicio social obligatorio y registro Rethus, 3 peticiones dirigidas a las oficinas de habilitación y aseguramiento respectivamente y 1 correspondiente a Quejas y Reclamos.

En cuanto a los DP asignados a Secretaria General, 8 fueron direccionados a la oficina de archivo, 1 a apoyo logístico y 1 a Gestión de Talento Humano; en el caso de la Subdirección de Salud Pública, 2 se direccionaron hacia la oficina de la Subdirección, 1 hacia la oficina de control de medicamentos y 1 a Discapacidad.

de 13

En el grafico siguiente se observa los porcentajes de asignación de los DP recibidas por cada oficina.



A continuación, se presenta la asignación mensual de DP que recibió cada oficina.

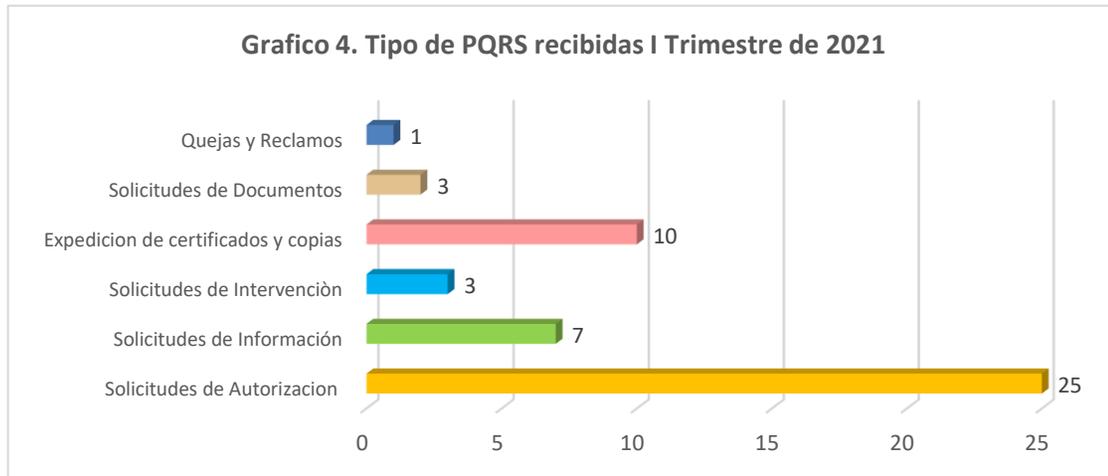
	Enero	Febrero	Marzo
<b>Dirección</b>	1	0	0
<b>Aseguramiento</b>	1	2	
<b>Atención al usuario</b>	5	2	8
<b>Habilitación</b>	2	1	0
<b>Quejas y reclamos</b>	1	0	0
<b>Registros</b>	5	2	3
<b>Archivo</b>	2	6	0
<b>Apoyo Logístico</b>	0	1	0
<b>Gestión de Talento Humano</b>	0	0	1
<b>Subdirección de Salud Publica</b>	0	0	2
<b>Control de Medicamentos</b>	0	1	0
<b>Discapacidad</b>	0	0	1
<b>Sin definir</b>	0	1	0

Fuente: Información registrada SIUC

Observamos que en el mes de enero las Oficinas que recibieron más PQRS para dar trámite fueron atención al usuario y Registros; en el mes de febrero la oficina de Archivo fue quien recibió más PQRS, y en el mes de marzo nuevamente la Oficina de Atención al Usuario.

#### 4.1.3. Tipo de peticiones recibidas

A continuación se presenta el tipo de petición y el total de radicado de los DP en el I trimestre del 2021, según la información registrada en el SIUC y analizada por la Oficina de Control Interno.



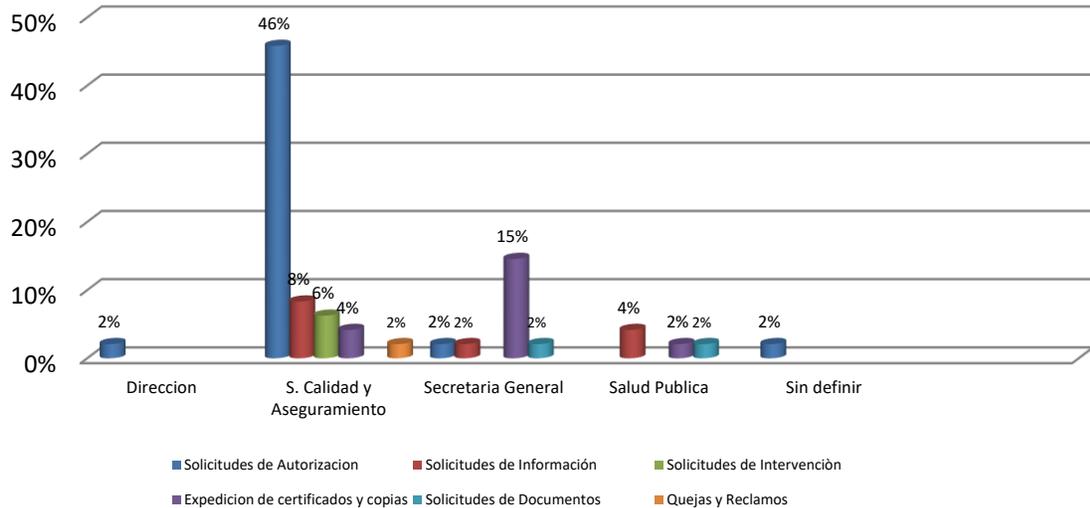
Teniendo en cuenta la información anterior se evidencia que para el I trimestre del 2021, las solicitudes de autorización representan el 52% de los DP recibidos, seguidas por la expedición de certificados y copias con un 21%, las solicitudes de información en un 15%, solicitudes de intervención del IDSN en supervisiones en un 6% y en 4% encontramos la solicitud expedición de documentos y un 2% queja y reclamo para mejoramiento de la prestación.

El SIUC nos permite identificar que para el I trimestre del 2021, se radicaron los siguientes tipos de Peticiones en las siguientes dependencias del IDSN.

	Solicitudes de Autorización	Solicitudes de Información	Solicitudes de Intervención	Expedición de certificados y copias	Solicitudes de Documentos	Queja y Reclamo
<b>Dirección</b>	1	-	-	-	-	-
<b>Subd.de Calidad y Aseguramiento</b>	22	4	2	3	-	1
<b>Secretaria General</b>	1	1	-	7	1	-
<b>Salud Publica</b>	-	2	-	1	1	-
<b>Sin Asignar</b>	1	-	-	-	-	-

Según el tipo de DP radicados en las dependencias mencionadas, la OCI mediante el sistema SIUC analizo que para el I trimestre del 2021, la subdirección de Calidad y Aseguramiento recibió el 67% de las PQRS, Secretaria General 21%, Subdirección de Salud Publica un 8%, Dirección 2% y un 2% de PQRS que a la fecha no tiene asignado dependencia para tramite.

**Grafico 5. Tipo de PQRS por dependencia**



- **Tipo peticiones recibidas en la subdirección de calidad y aseguramiento:** Un análisis detallado nos permite identificar hacia que oficinas y qué tipo de DP se direccionaron en cada dependencia mencionada anteriormente, siendo la oficina de Atención al usuario la que mayor numero registra, en donde el mayor tipo de DP son las solicitudes de autorización.

	Aseguramiento	Atención al Usuario	Habilitación	Registros	Quejas y reclamos
Solicitudes de Autorización	-	13	-	9	-
Solicitudes de Información	2		2	-	-
Solicitudes de Intervención	-	2	-	-	1
Expedición de certificados y copias	1	-	1	1	-
Solicitudes de Documentos	-	-	-	-	-

- **Tipo peticiones recibidas en Secretaria General:** De los 10 DP direccionados a la Secretaria General en el I trimestre del 2021, el 80% de ellos fueron asignados a la oficina de archivo, el 10% a la oficina de apoyo Logístico y el 10% a las oficina de Gestión de Talento Humano.

Archivo

Apoyo  
Logístico

Gestión de  
Talento Humano

de 13

Solicitudes de Autorización	-	-	1
Solicitudes de Información	-	1	-
Solicitudes de Intervención	-	-	-
Expedición de certificados y copias	7	-	-
Solicitudes de Documentos	1	-	-

- **Tipo peticiones recibidas en la Subdirección de Salud Pública:** en el I trimestre del 2021, la Secretaria General recibió 4 PQRS, de las cuales el 50% fueron dirigidas a la oficina administrativa de la Subdirección de salud Pública, el 25% a control de medicamentos y un 25% a la oficina de discapacidad.

	SSP	Control de Medicamentos	Discapacidad
Solicitudes de Autorización	-	-	-
Solicitudes de Información	1	1	-
Solicitudes de Intervención	-	-	-
Expedición de certificados y copias	-	-	1
Solicitudes de Documentos	1	-	-

- **Tipo peticiones recibidas en Dirección Administrativa:** se radico durante el primer trimestre de 2021 una PQRS dirigida a la Dirección administrativa, la cual se encuentra relacionada con temas de autorización.

	Secretaria Dirección Administrativa
Solicitudes de Autorización	1
Solicitudes de Información	-
Solicitudes de Intervención	-
Expedición de certificados y copias	-
Solicitudes de Documentos	-

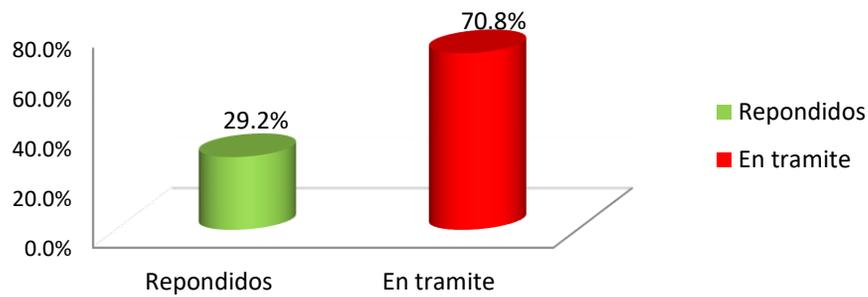
de 13

- **Tipo peticiones recibidas sin asignar dependencia:** a la fecha de realización de este informe se encuentra una PQRS de tipo solicitud de autorización sin asignar dependencia para dar respuesta; esta PQRS fue radicada en fechas del 16 de febrero del 2021.

**4.1.4. Estado de los DP I trimestre del 2021**

De los 48 DP Registrados en el SIUC, se han brindado respuesta a 14 de ellos, los cuales han sido respondidos por la Oficina de Atención al Usuario, adscrita a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, y se encuentran en trámite de respuesta 34 de los 48 radicados.

**Grafico 6. Estado de los DP I trimestre del 2021**



La Oficina de Control Interno tomando como base la información registrada en el Sistema SIUC, y lo establecido en la ley 755 del 2015, Artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”; términos que dada la situación actual presentada por el COVID 19, fueron modificados mediante el decreto 491 del 2020, 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 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.....”

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que las fechas de vencimiento que registra el aplicativo SIUC no contemplan la ampliación de los términos de respuesta dados en el Decreto Nacional 491 de 2020; la OCI considera que existe una oportunidad en la respuesta a las 14 peticiones que se respondieron y se detallan a continuación.

Oficina asignada	Numero de	Fecha radicado	Fecha de	fecha_resp
------------------	-----------	----------------	----------	------------

de 13

	radicado		vencimiento	
Atención al usuario	20000314	19-ene-21	09-feb-21	15-feb-21
Atención al usuario	20000317	19-ene-21	09-feb-21	05-feb-21
Atención al usuario	20000319	25-ene-21	15-feb-21	12-feb-21
Atención al usuario	20000332	04-feb-21	25-feb-21	20-feb-21
Atención al usuario	20000347	04-mar-21	25-mar-21	19-mar-21
Atención al usuario	20000348	04-mar-21	25-mar-21	19-mar-21
Atención al usuario	20000354	11-mar-21	01-abr-21	24-mar-21
Atención al usuario	20000357	11-mar-21	01-abr-21	17-mar-21
Atención al usuario	20000356	11-mar-21	01-abr-21	26-mar-21
Atención al usuario	20000313	19-ene-21	09-feb-21	17-mar-21
Atención al usuario	20000352	11-mar-21	01-abr-21	27-mar-21
Atención al usuario	20000355	11-mar-21	01-abr-21	29-mar-21
Atención al usuario	20000343	18-feb-21	11-mar-21	08-mar-21
Atención al usuario	20000322	25-ene-21	15-feb-21	04-ene-21

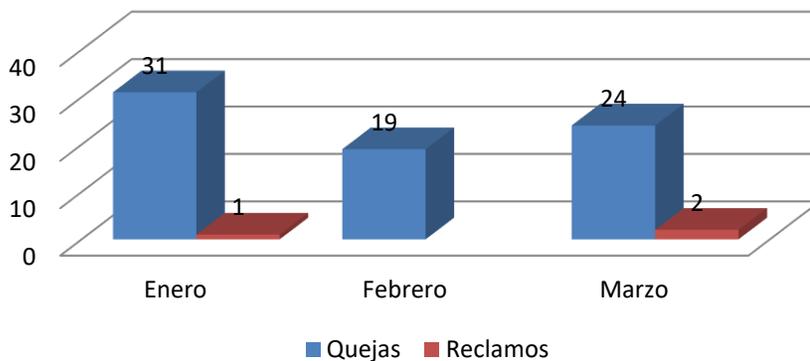
Fuente: Información arrojada por el SIUC

## 4.2. QUEJAS Y RECLAMOS

### 4.2.1. Quejas y Reclamos recibidos I Trimestre del 2021:

El análisis de este ítem, realizado por la Oficina de Control Interno, se hace en base a la información del sistema manejado por la Oficina de Quejas y Reclamos adscrita a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, correspondiente al I trimestre del 2021, donde se registraron un total de 77 quejas y reclamos de las cuales, EL 96% corresponden a quejas y un 4% a reclamos, el mes donde se registro el mayor número de quejas corresponde a enero, tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

**Gráfico 7. Quejas y Reclamos recibidas I trimestre del 2021**



Dentro de las quejas presentadas el 92% se clasifican como quejas externas, el 4% a quejas internas y un 4% a reclamos, tal como se detalla a continuación.

de 13

MES / TIPO	Queja interna	Queja externa	Reclamo	Total
Enero	2	29	1	32
Febrero	0	19	0	19
Marzo	1	23	2	26
Total	<b>3</b>	<b>71</b>	<b>3</b>	<b>77</b>

Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

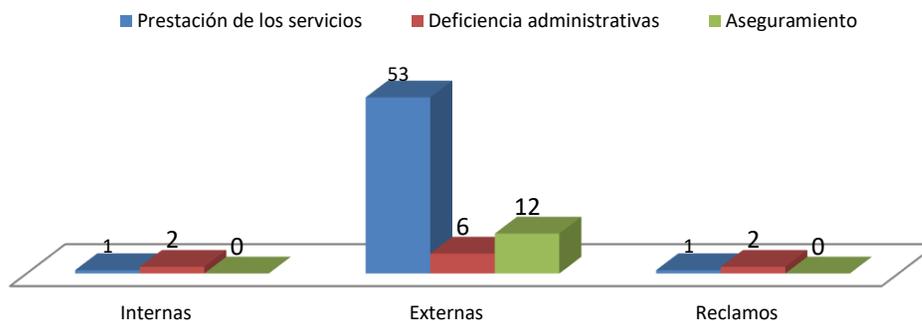
#### 4.2.2. Tipología de las quejas y Reclamos

La tipología de las quejas y reclamos recibidos se basa en tres tipos de solicitudes derivadas de la prestación de los servicios de salud, por deficiencias administrativas y aseguramiento en salud. A continuación se detalla la representatividad de cada una durante los meses objeto de este informe.

MOTIVACION	Internas	Externas	Reclamos	Total
Prestación servicios	1	53	1	55
Deficiencias Administrativas	2	6	2	10
Aseguramiento	0	12	0	12
Total	<b>3</b>	<b>71</b>	<b>3</b>	<b>77</b>

La tipología que mayor se presenta en las quejas y reclamos se encuentra relacionada con la prestación del servicios de salud en un 71,4%, seguida por el aseguramiento en salud y deficiencias administrativas, con un 15,6% y 13% respectivamente. Se detalla a continuación la motivación de la queja de acuerdo a la clasificación de las quejas y reclamos.

**Grafico 8. Tipología de las Quejas y Reclamos presentados I trimestre del 2021**

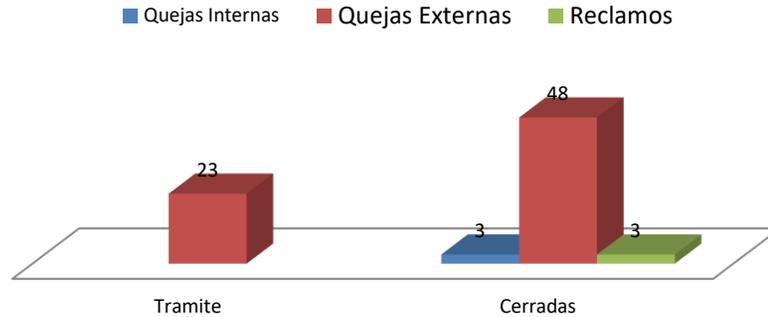


#### 4.2.3. Estado de las quejas y reclamos I trimestre del 2021

De las 77 quejas y Reclamos radicados en el I trimestre del 2021, a la fecha de elaboración de este informe el 70% se encuentran cerradas y el 30% se encuentran en trámite. La mayoría de las respuestas se encuentran relacionadas con quejas externas.

de 13

**Grafico 9. Estado de las Quejas y Reclamos Radicados I trimestre del 2021**



#### 4.3. SOLICITA WEB I trimestre del 2021

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, se restringe el acceso de personal externo a las instalaciones de la entidad. 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, que se implementó como herramienta de atención al usuario a través de los canales virtuales. Los usuarios pueden radicar sus solicitudes vía web para realizar cualquier trámite o resolver inquietudes de las diferentes áreas del IDSN ingresando al aplicativo que se encuentra disponible en la página web del IDSN <http://solicita.idsn.gov.co/index1.php>. 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.

##### 4.3.1. Solicitudes radicadas I trimestre del 2021.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación "Reporte Solicitudes realizadas", durante el I trimestre del 2021 se radicaron en este sistema 71 solicitudes, de las cuales el 39% se registraron en el mes de enero, el 28% en febrero y el 32% en Marzo.

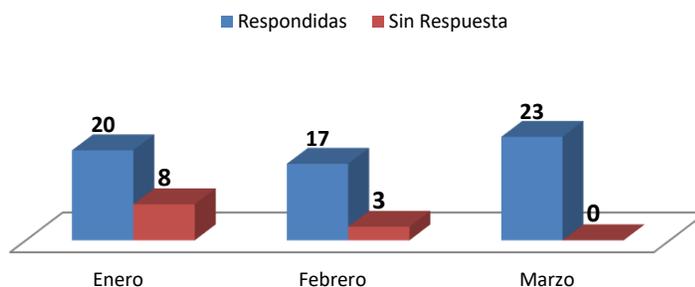
**Grafico 10. solicitudes radicadas aplicativo solicita web I trimestre del 2021**



**4.3.2. Estado de las solicitudes radicadas I trimestre del 2021**

A la fecha de elaboración de este informe el 80% de las solicitudes radicadas en el aplicativo SOLICITA WEB para el periodo analizado, se encuentran dado respuesta.

**Grafico 11. Estado de las solicitudes radicadas I trimestre del 2021**



**Conclusiones y Recomendaciones**

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

- En el desarrollo de la elaboración de este informe se encontró que la gran mayoría de los DP registrados se encuentran en trámite, se sugiere fortalecer los procedimientos internos de digitalización, asignación, respuesta y los controles definidos para el trámite oportuno y de calidad a las PQRS con el fin de evitar que se presenten riesgos institucionales.
- Se recomienda al Grupo de Gestión Documental revisar en el aplicativo SIUC, pues se encontró un DP que obtuvo respuesta, pero se registraba en el reporte de DP NO RESPONDIDOS. Así como mantener una supervisión continua del sistema, dado que en el desarrollo del informe el primer registro que se obtuvo del SIUC las PQRS se encontraban

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 13

de 13

sin asignar dependencia, según información de la Unidad y Correspondencia esto sucedió porque no se realizó un reinicio del sistema desde el 31 de Diciembre, una vez la Unidad de Correspondencia solicitó el reinicio, se logró la información con la cual se presentó este informe.

- 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 las que pueden verse involucrados.
- La OCI recomienda exhortar a todo el personal sobre el manejo del aplicativo SIUC, y recordándoles la importancia de ingresar la información en este; cuando el derecho de petición se haya respondido, con el fin de que su registro se localice en Consultas DP – D.P Respondidos de esta manera optimizar su uso como herramienta para gestión y seguimiento de los Derechos de Petición y disminución de riesgos institucionales
- Evaluar la posibilidad de que en el Aplicativo SIUC, se pueda generar un informe que permita determinar cuáles derechos de petición se contestan extemporáneamente.
- La OCI recomienda en relación al aplicativo SOLICTA WEB, socializar el manejo y el acceso a este por parte de los funcionarios y/o personas encargadas de dar respuestas a las solicitudes derivada en esta, puesto que si la solicitud llega al funcionario equivocada no hay un re direccionamiento hacia el funcionario idóneo, y esto ocasiona que no se genere respuesta oportuna ante la solicitud, constituyéndose en un riesgo institucional.
- Teniendo en cuenta lo establecido en la circular interna No 030 del IDSN, la acción preventiva comunicada por la Procuraduría Regional, sobre el NO cumplimiento oportuno en las respuestas de las PQRS, se recomienda ejercer controles más rigurosos sobre los tramites de estas, desde el momento de su radicación, asignación y tramite; así como contemplar la aplicación de las medidas disciplinarias pertinentes sobre los trabajadores que tienen a su todos estos procesos y que no cumplen de manera oportuna con los procesos que permitan brindar una respuesta a tiempo, y evitar consigo riesgos institucionales.

Proyecto	REVISO	Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>Aura Esther Galindres A.</b> Profesional Contratista OCI	<b>Omar Córdoba Salas</b> Jefe De Control Interno	26	04	2021

Ruta: Escritorio\CIG\AUDITORIAS INTERNAS CONTROL INTERNO 2021\INFORMES PQRS\ Informe PQRS I trimestre del 2021