

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1

de 10

Tema del Informe: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION PQRSD. II TRIMESTRE DEL 2021	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	22	07	2021	2
<b>Para:</b> Dra. DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO – Directora IDSN				
<b>Descripción del Informe</b>				
<b>1. OBJETIVO</b>  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– PQRSD, 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 los derechos de petición, 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.				
<b>2. ALCANCE</b>  El seguimiento realizado corresponde a la gestión realizada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, que fueron radicados ante el IDSN durante II Trimestre del 2021				
<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>				



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 2

de 10

- 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 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 por la unidad de correspondencia adscrita a la secretaria General, 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.

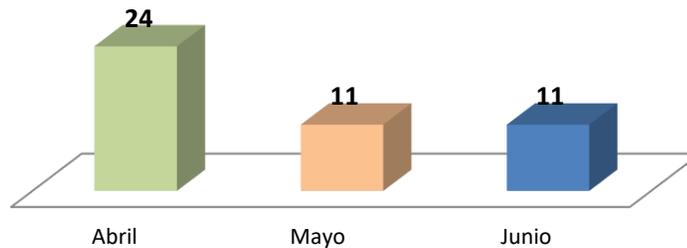
##### 4.1. DERECHOS DE PETICION

La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el periodo comprendido entre el 1 de Abril al 30 de Junio 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 II trimestre del 2021

Mediante consulta realizada al sistema SUIC, el reporte generó la entrada de 46 PQRSD, radicadas ante el IDSN, desde el 1 de Abril al 30 de Junio del 2021.

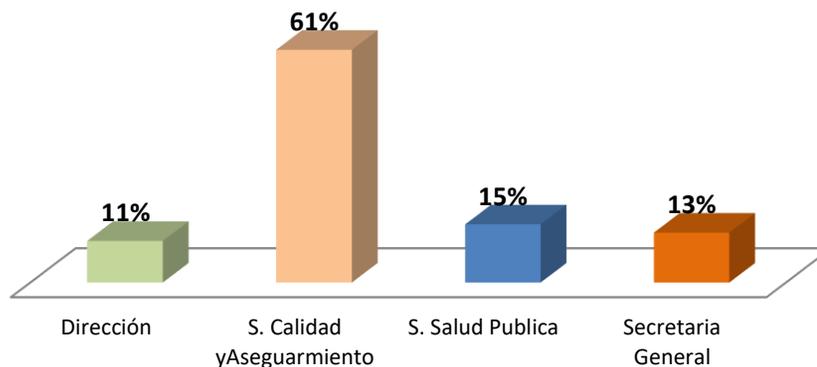
**Grafico 1. DP recibidos II Trimestre del 2021**



**4.1.2. DP asignados por dependencia II Trimestre del 2021**

El reporte SUIC, nos permite determinar que de los 46 DP, registrados en el SUIC; 28 fueron asignadas a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, 7 a la Subdirección de Salud Pública, 6 a Secretaria General y 5 a Dirección.

**Grafico 2. DP asignados por dependencia II Trimestre del 2021**

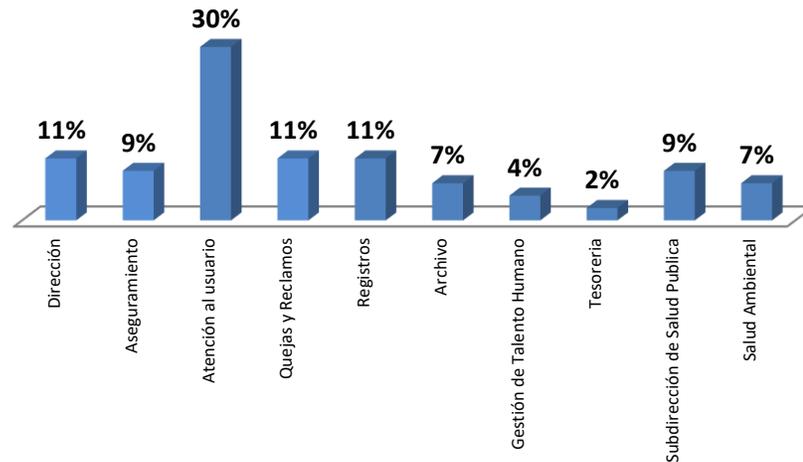


De los DP asignados a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento; 14 fueron direccionados a la oficina de atención al usuario, 5 a la oficina de Registros, 5 a la oficina de quejas y reclamos, y 4 a aseguramiento.

En cuanto a los DP asignados a secretaria general, 3 fueron direccionados a la oficina de archivo, 2 a Gestión de Talento Humano y 1 a tesorería; en el caso de la Subdirección de Salud Pública, 4 se direccionaron a la oficina administrativa de esta dependencia y 3 a la oficina de salud ambiental. En relación con las solicitudes enviadas a dirección todas se enviaron a la secretaría administrativa de dirección.

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

**Grafico 3. DP asignados por oficina II Trimestre del 2021**



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

Dependencia	Abril	Mayo	Junio
Dirección	1	2	2
Aseguramiento	3		1
Atención al usuario	5	3	6
Quejas y Reclamos	5	-	
Registros	4	-	1
Archivo	3	-	-
Gestión de Talento Humano	2	-	-
Tesorería	-	1	-
Subdirección de Salud Pública	-	3	1
Salud Ambiental	1	2	-
	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

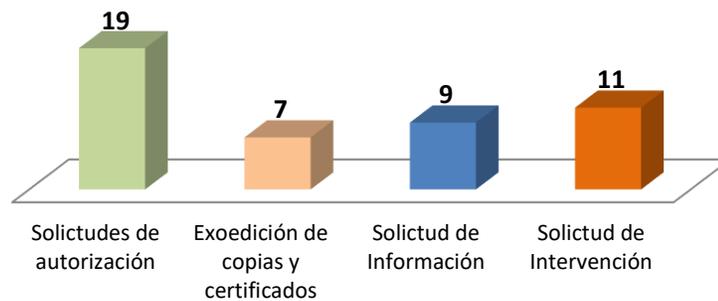
Fuente: Información registrada SIUC

Observamos que el mes de abril fue donde más se radicaron DP siendo la oficina de atención a los usuarios la que mayor DP recibió, así mismo como en el mes Junio.

#### 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 II trimestre del 2021, según la información registrada en el SIUC y analizada por la Oficina de Control Interno.

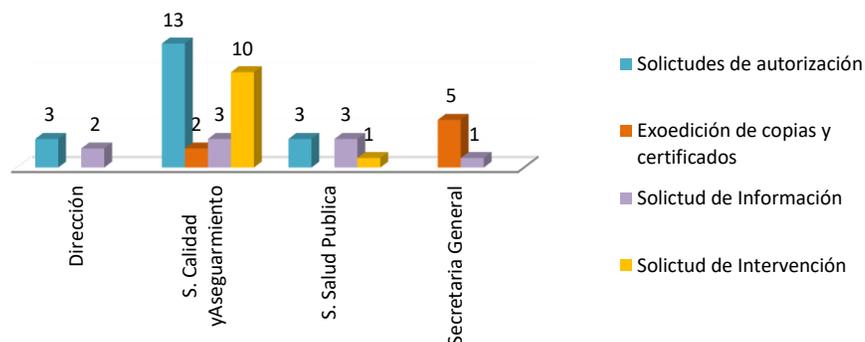
**Gráfico 4. Tipología de los DP radicados II Trimestre del 2021**



Teniendo en cuenta la información anterior se evidencia que para el II trimestre del 2021, las solicitudes de autorización representan el 41% de los DP recibidos, seguidas de las solicitudes de intervención del IDSN en supervisiones en un 24%, las solicitudes de información con un 20%, y la expedición de certificados y copias en un 15%

Según el tipo de DP radicados, la OCI mediante el sistema SIUC analizo que para el II trimestre del 2021, en la subdirección de Calidad y Aseguramiento los DP que más se recibieron fueron los relacionados con solicitudes de autorización y de intervención, siendo esta dependencia la que mayor DP recibió en este periodo.

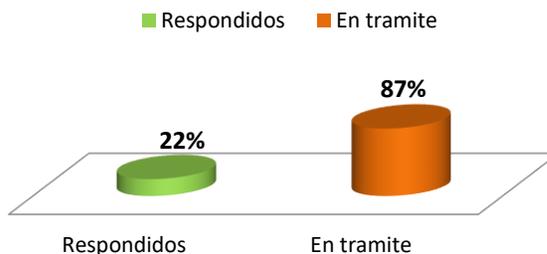
**Gráfico 5. Tipología de los DP asignados por dependencia II trimestre del 2021**



#### 4.1.4. Estado de los DP II trimestre del 2021

De los 46 DP Registrados en el SIUC durante el II trimestre del 2021, se han brindado respuesta a 10 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 36.

**Grafico 6. Estado de los DP II 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 radicado	Fecha radicado	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta
Atención al usuario	20000399	10-Jun-21	01-Jul-21	19-Ago-21
Atención al usuario	20000371	19-Abr-21	10-May-21	05-May-21
Atención al usuario	20000360	08-Abr-21	29-Abr-21	24-Abr-21
Atención al usuario	20000362	08-Abr-21	29-Abr-21	24-Abr-21
Atención al usuario	20000390	06-May-21	27-May-21	03-Jun-21
Atención al usuario	20000385	06-May-21	27-May-21	20-May-21
Atención al usuario	20000370	19-Abr-21	10-May-21	18-May-21
Atención al usuario	20000404	11-Jun-21	02-Jul-21	19-Ago-21
Atención al usuario	20000394	10-Jun-21	01-Jul-21	19-Ago-21

de 10

Atención al usuario	20000397	10-Jun-21	01-Jul-21	19-Ago-21
---------------------	----------	-----------	-----------	-----------

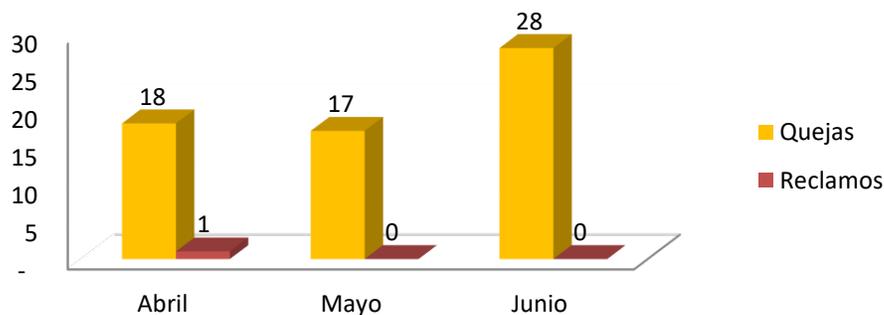
Fuente: Información arrojada por el SIUC

## 4.2. QUEJAS Y RECLAMOS

### 4.2.1. Quejas y Reclamos recibidos II 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 II trimestre del 2021, donde se registraron un total de 64 quejas y reclamos de las cuales, el 98% corresponden a quejas y un 2% a reclamos, el mes donde se registró el mayor número de quejas corresponde a I mes de Junio, tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

**Gráfico 7. Quejas y Reclamos recibida II trimestre del 2021**



Dentro de las quejas y reclamos presentados el 96% se clasifican como quejas externas, el 4% como quejas internas y un 4% a reclamos, tal como se detalla a continuación.

MES / TIPO	Queja interna	Queja externa	Reclamo	Totales
Abril	1	17	1	19
Mayo	0	17	0	17
Junio	1	27	0	28
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>64</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 motivación de cada una durante los meses objeto de este informe.

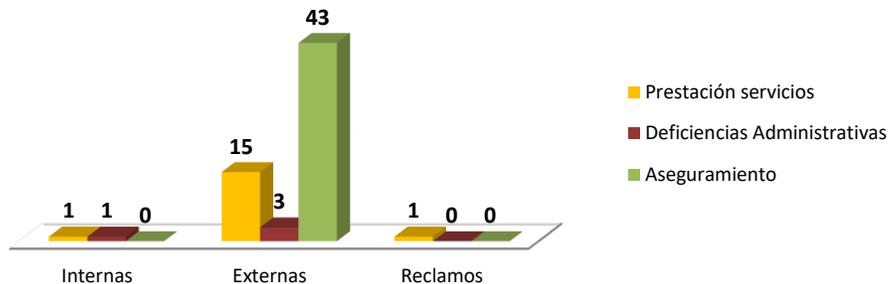
Motivación	Quejas internas	Quejas externas	Reclamos	Total
Prestación servicios	1	15	1	17

de 10

Deficiencias Administrativas	1	3	0	4
Aseguramiento	0	43	0	43
Total	2	61	1	64

La tipología que mayor se presenta en las quejas y reclamos para el II trimestre del 2021 se encuentra relacionada con los temas de aseguramiento en salud en un 67.18%, seguida por la prestación de servicios de salud y deficiencias administrativas, con un 26.5% y 6.25% respectivamente. Se detalla a continuación la motivación de la queja de acuerdo con la clasificación de las quejas y reclamos.

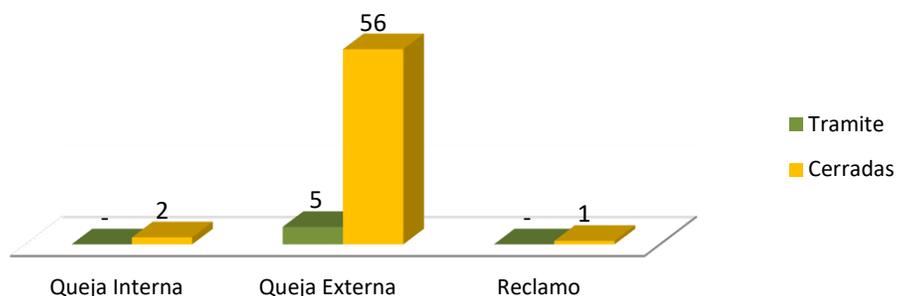
**Grafico 8. Tipología de las Quejas y Reclamos presentados II trimestre del 2021**



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

De las 77 quejas y Reclamos radicados en el II 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.

**Grafico 9. Estado de las quejas y reclamos II trimestre 2021**



#### 4.3. SOLICITA WEB

Mediante circular externa 098 del 20 de marzo de 2020, el IDSN dentro de las acciones de

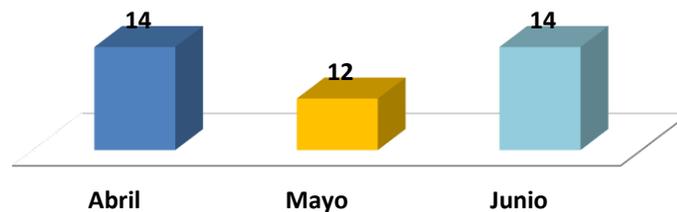
de 10

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 II trimestre del 2021.**

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Planeación “Reporte Solicitudes realizadas”, durante el II trimestre del 2021 se radicaron en este sistema 40 solicitudes, de las cuales 35% se registraron en el mes de abril, 30% en mayo y 35% en junio.

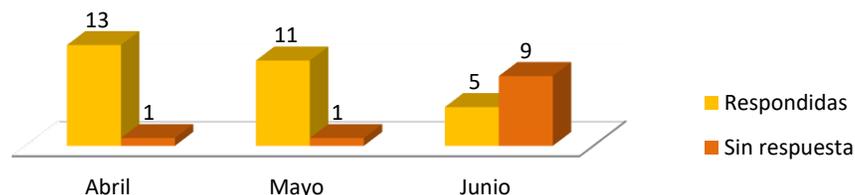
**Grafico 10. Solicitudes radicadas aplicativo solicita web II trimestre del 2021**



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

A la fecha de elaboración de este informe el 73% de las solicitudes radicadas en el aplicativo SOLICITA WEB para el periodo analizado, se encuentran dado respuesta.

**Grafico 11. Estado de las solicitudes registradas II trimestre de 2021**



**Conclusiones y Recomendaciones**

La Oficina Asesora de Control Interno en base a la información analizada y presentada anteriormente, presenta continuación algunas recomendaciones con el fin de mejorar la oportunidad



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 10

de 10

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.
- 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
- 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
Aura Esther Galindres A. Profesional Contratista OCI	Omar Córdoba Salas Jefe De Control Interno	22	07	2021

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