



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 9

Tema del Informe:	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION PQRS I TRIMESTRE DE 2022	01	04	2022	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 2022, 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.</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 2022</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 al 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</li></ul>				

Administrativo".

- 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 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.

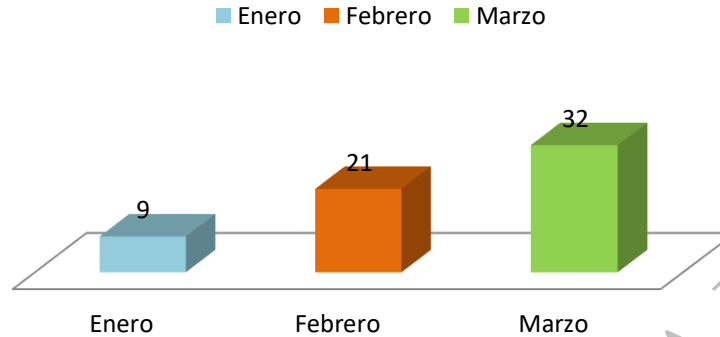
##### **4.1. DERECHOS DE PETICION**

La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2022. 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 2022**

Mediante consulta realizada al sistema SUIC, el reporte generó la entrada de 62DP, radicados ante el IDSN, desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2022

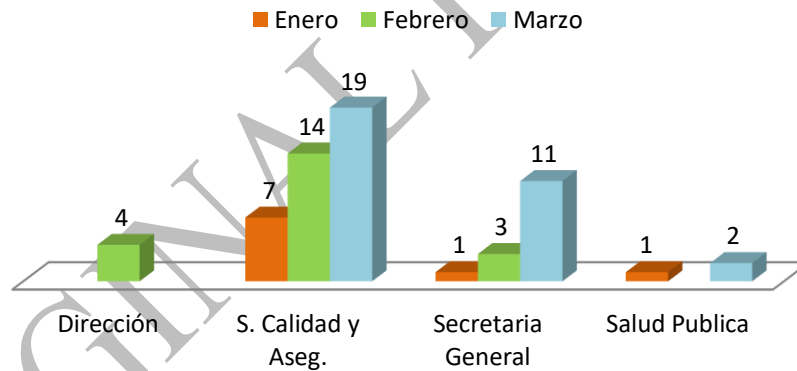
**Grafico 1. DP Recibidos I trimestre del 2022**



**4.1.2. DP asignados por dependencia I Trimestre del 2022**

El reporte SUIC, nos permite determinar que de los 62DP, registrados en el SUIC; 40 fueron asignadas a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, 15 a Secretaria General, 4 a Dirección y 3 a la Subdirección de Salud Pública.

**Grafico 2. Derechos de petición asignados por dependencia I trimestre 2022**

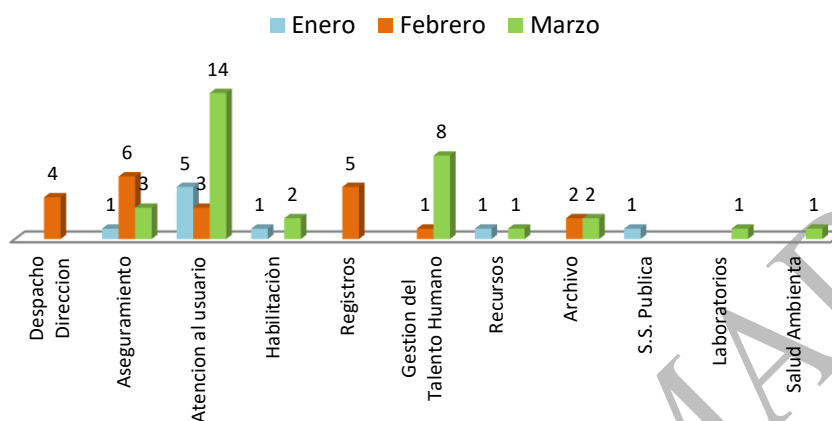


De los DP asignados a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento; 22 fueron direccionados a la oficina de atención al usuario, 10 a la oficina de aseguramiento, 5 a la oficina de Registros y 3 a habilitación.

En cuanto a los DP asignados a Secretaria General, 9 a la oficina de gestión de Talento humano, 4 fueron direccionados a la oficina de archivo y 2 a la Oficina de recursos; en el caso de la Subdirección de Salud Pública, 1 se direcciono al despacho de la SSP, 1 se direcciono a la oficina de Salud ambiental; y 1 a la oficina de laboratorios

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

**Gráfico 3. Derechos de Petición asignados por oficina  
I Trimestre de 2022**



A continuación, se presenta la asignación mensual de DP que recibió cada oficina en el I Trimestre del 2022

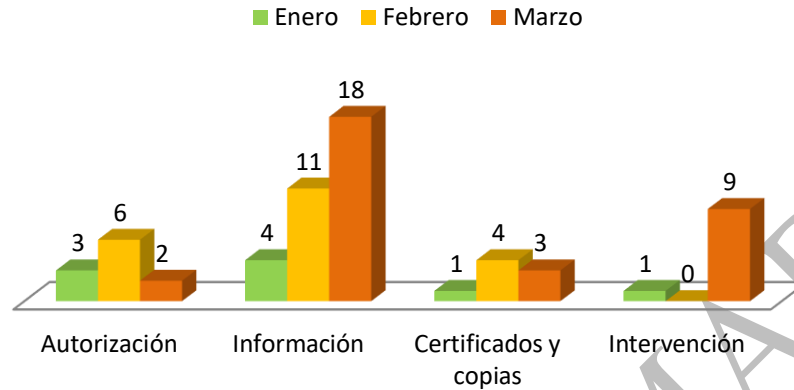
		Enero	Febrero	Marzo	Totales
<b>Dirección</b>	Despacho Dirección	-	4	-	4
<b>S. Calidad y Aseguramiento</b>	Aseguramiento	1	6	3	10
	Atención al usuario	5	3	14	22
	Habilitación	1	-	2	3
	Registros	-	5	-	5
<b>Secretaría General</b>	Gestión del Talento Humano	-	1	8	9
	Recursos	1	-	1	2
	Archivo	-	2	2	4
<b>S. Salud Pública</b>	S.S. Pública	1	-	-	1
	Laboratorios	-	-	1	1
	Salud Ambiental	-	-	1	1

Fuente: Información registrada SIUC

#### 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 2022, según la información registrada en el SIUC y analizada por la Oficina de Control Interno.

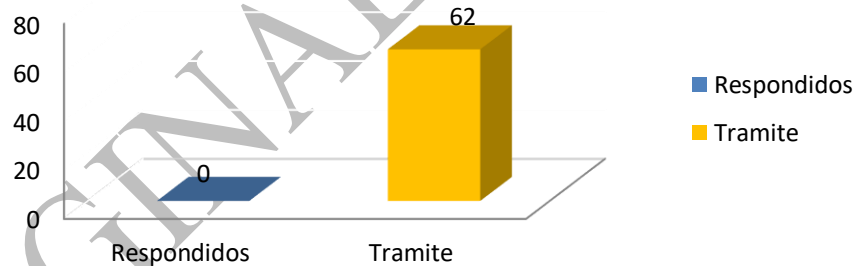
**Gráfico 4. Tipología de los DP radicados  
I trimestre del 2022**



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

De los 50 DP Registrados en el SIUC durante el IV trimestre del 2021, se han brindado respuesta a 10 de ellos, los cuales han sido respondidos por la Oficina de Atención al Usuario y aseguramiento y se encuentran en trámite de respuesta 40.

**Gráfico 5. Estado de los D.P recibidos  
I Trimestre de 2022**

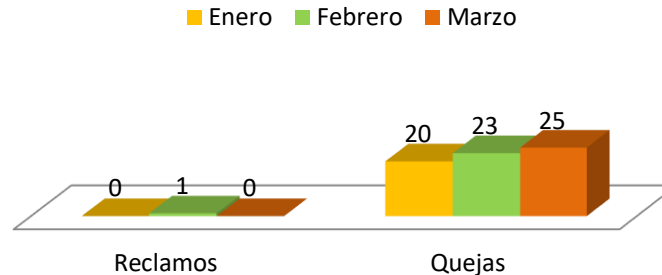


## 4.2. QUEJAS Y RECLAMOS

### 4.2.1. Quejas y Reclamos recibidos I Trimestre del 2022:

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 2022, donde se registraron un total de 69 quejas y reclamos de las cuales, el 98,5% corresponden a quejas y un 1.5% a reclamos, tal como se puede observar en el siguiente gráfico:

**Grafico 6. Quejas y reclamos recibidos  
I trimestre de 2022**



Fuente: Informe comportamiento de quejas y reclamos por prestación del servicio  
– Oficina de Planeación IDSN

Dentro de las quejas y reclamos presentados el 93% se clasifican como quejas externas, el 4.5% como quejas internas y un 2.5% a reclamos, tal como se detalla a continuación.

	Queja Interna	Queja Externa	Reclamos
Enero	0	20	0
Febrero	2	21	1
Marzo	0	25	0
Totales	2	66	1

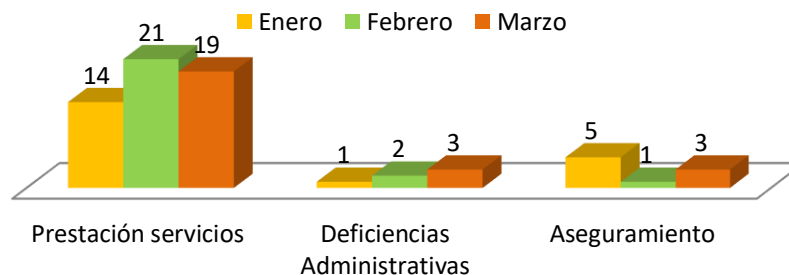
Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

#### 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.

La tipología que mayor se presenta en las quejas y reclamos para el I trimestre del 2022 se encuentra relacionada con los temas de prestación de servicios en un 75%, aseguramiento 14% y deficiencias administrativas en un 10%.

**Grafico 7. Tipología de las Quejas y reclamos  
I trimestre de 2022**



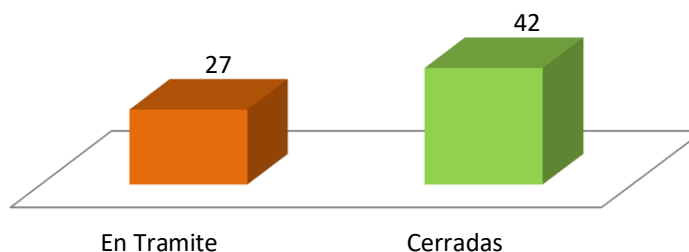
A continuación se detalla la motivación de cada tipología durante los meses objeto de este informe.

	<b>Prestación servicios</b>	<b>Deficiencias Administrativas</b>	<b>Aseguramiento</b>
Enero	14	1	5
Febrero	21	2	1
Marzo	19	3	3
<b>Totales</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

#### 4.2.3. Estado de las quejas y reclamos I trimestre del 2022

De las 69 quejas y Reclamos radicados en el I trimestre del 2022, a la fecha de elaboración de este informe el 61% se encuentran cerradas y el 39% se encuentran en trámite. La mayoría de las respuestas se encuentran relacionadas con quejas externas

**Grafico 8. Estado de las quejas y Reclamos**



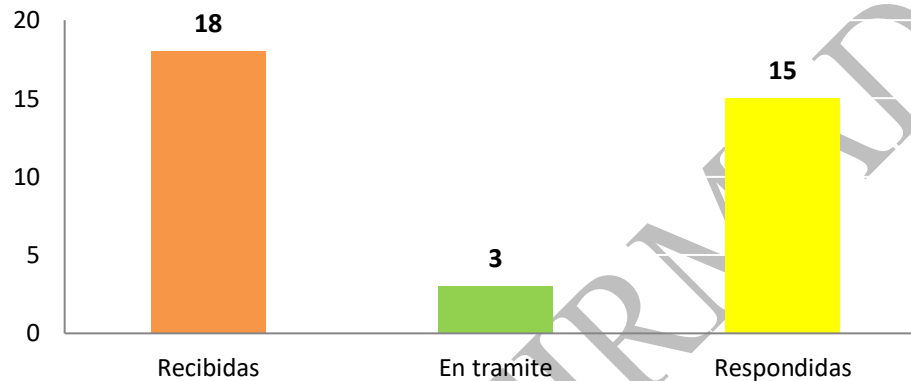
#### 4.3. SOLICITA WEB

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, 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 denominadas SOLICITA WEB, que se implementó como herramienta de atención al usuario a través de 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 2022.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación "Reporte Solicitudes realizadas", durante el I trimestre del 2022 se radicaron en este sistema 18 solicitudes, de las cuales el 17% se encuentran respondidas y el 83% se encuentran en trámite de respuesta.

**Gráfico 10. Estado de solicitudes registradas aplicativo Solicita Web I Trimestre de 2022**



#### Conclusiones y Recomendaciones

La Oficina Asesora de Control Interno en base a la información analizada y presentada anteriormente, presenta a 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 todos los DP registrados se encuentran en trámite, se sugiere fortalecer los procedimientos internos de digitalización de la respuesta en el sistema SIUC y los controles definidos para el trámite oportuno y de calidad a las PQRS con el fin de evitar que se presenten riesgos institucionales.
- **A la fecha de elaboración de este informe se encontró que en el mes de marzo solo se encuentran cargados DP radicados hasta el día 24, dejando 5 días sin registros, situación que obstaculiza la trazabilidad y seguimiento a la información radicada en estos tiempos, generando posibles riesgos institucionales. Ante esta situación se hace el llamado a la Secretaria General, ya que esta situación se presentó en la vigencia anterior, para que se tomen medidas de fondos que eviten que esta situación se vuelva a presentar.**
- 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



**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 9 de 9

legales, administrativas y disciplinarias en 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 SOLICITA 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 equivocado 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 responsabilidad 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	REVISOR	Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>Aura Esther Galindres A.</b> Profesional Contratista OCI	<b>Atriz Rosero Mejía</b> Jefe Oficina Control Interno de Gestión	01	04	2022

Ruta: Escritorio\OCI 2021-2022\AÑO 2022\AUDITORIAS PROGRAMAS\informes PQRS\I. Trimestrales\PQRS I trimestre 2022