

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1

de 10

<b>Tema del Informe:</b> INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION PQRS IV TRIMESTRE DEL 2021	<b>Fecha</b>			<b>Informe N°</b>
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
	2	02	2022	4

**Para:** Dra. DIANA PAOLA ROSERO ZAMBRANO – Directora IDSN**Descripción del Informe****1. OBJETIVO**

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 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.

**2. ALCANCE**

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 IV Trimestre del 2021

**3. FUNDAMENTO LEGAL:**

- 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..."
- 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. (...)
- 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"
- 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.
- 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.
- Ley 1755 de 2015. Artículo 1º "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición

de 10

y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso 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.

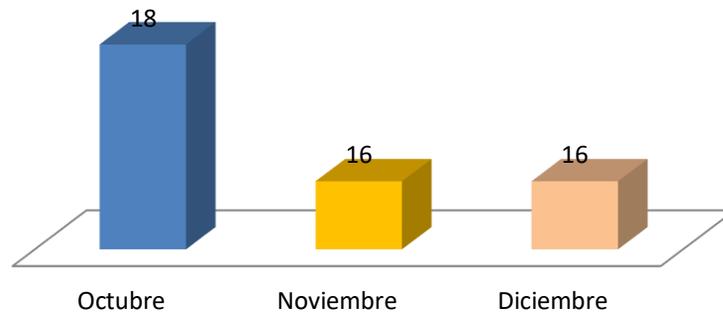
##### **4.1. DERECHOS DE PETICION**

La OCI procedió a verificar y a analizar la información extraída del aplicativo SUIC para el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de Diciembre. 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 IV trimestre del 2021**

Mediante consulta realizada al sistema SUIC, el reporte generó la entrada de 50 DP, radicados ante el IDSN, desde el 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2021.

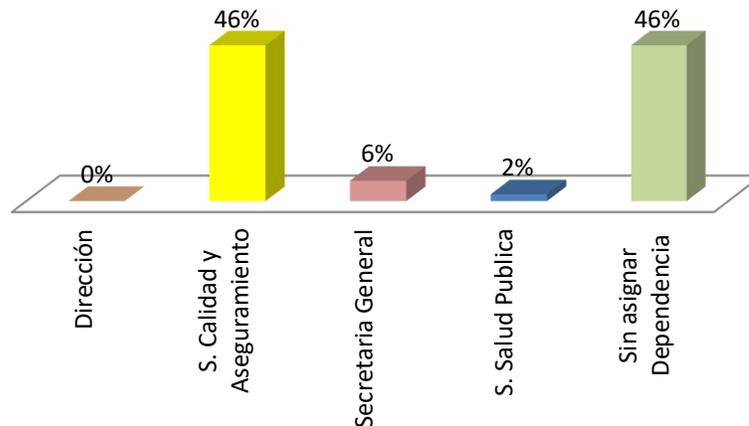
Grafico 1. D.P. recibidos IV trimestre de 2021



#### 4.1.2. DP asignados por dependencia IV Trimestre del 2021

El reporte SUIC, nos permite determinar que de los 50 DP, registrados en el SUIC; 23 fueron asignadas a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, 3 a Secretaria General, 1 a la Subdirección de Salud Pública y 23 que no tienen hasta la fecha de elaboración del presente informe dependencia y que fueron radicados durante el mes de noviembre y diciembre

Grafico 2. D.P. asignados por dependencia IV trimestre del 2021

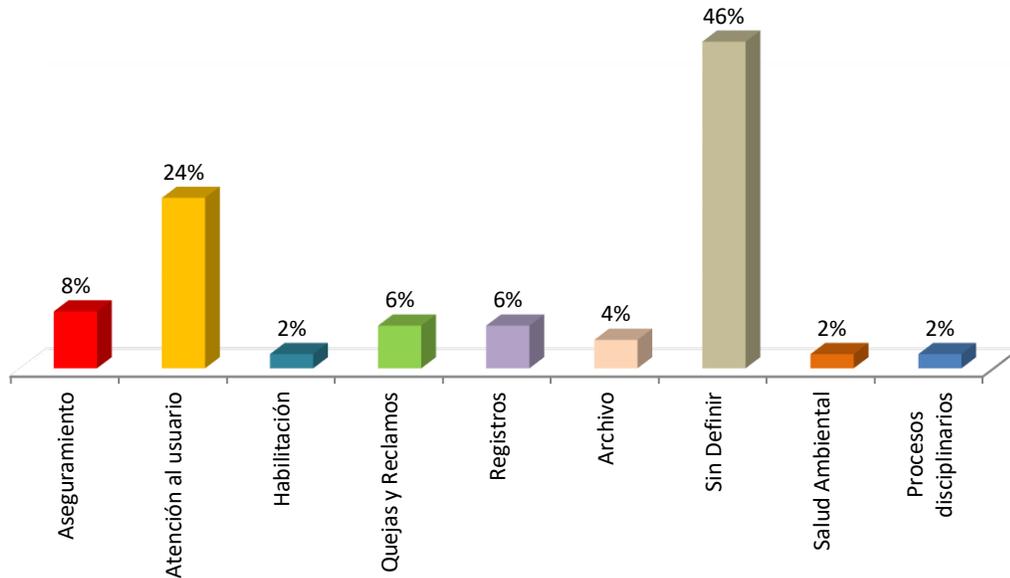


De los DP asignados a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento; 12 fueron direccionados a la oficina de atención al usuario, 4 a la oficina de aseguramiento, 3 a la oficina de Registros, 3 a la oficina de quejas y reclamos y 1 a habilitación.

En cuanto a los DP asignados a Secretaria General, 2 fueron direccionados a la oficina de archivo y 1 a la Oficina de Procesos Disciplinarios; en el caso de la Subdirección de Salud Pública, 1 se direcciono a la oficina de Salud ambiental; y 23 a la fecha como ya se comento anteriormente no tienen asignación de oficina en el SIUC.

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

Grafico 3. D.P. Asignados por oficina IV trimestre de 2021



A continuación, se presenta la asignación mensual de DP que recibió cada oficina en el IV Trimestre del 2021

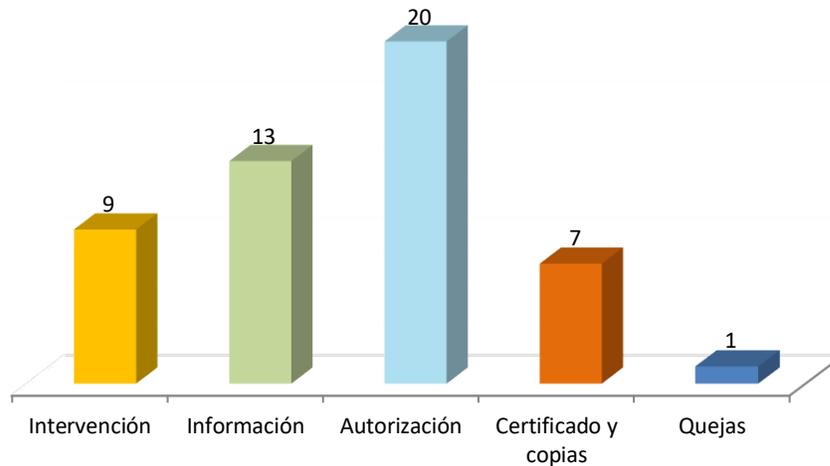
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Sin Definir	-	7	16
Aseguramiento	3	1	-
Atención al usuario	10	2	-
Habilitación	-	1	-
Quejas y Reclamos	2	1	-
Registros	2	1	-
Archivo	-	2	-
Salud Ambiental	-	1	-
Procesos disciplinarios	1	0	-
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Fuente: Información registrada SIUC

#### 4.1.3. Tipo de peticiones recibidas

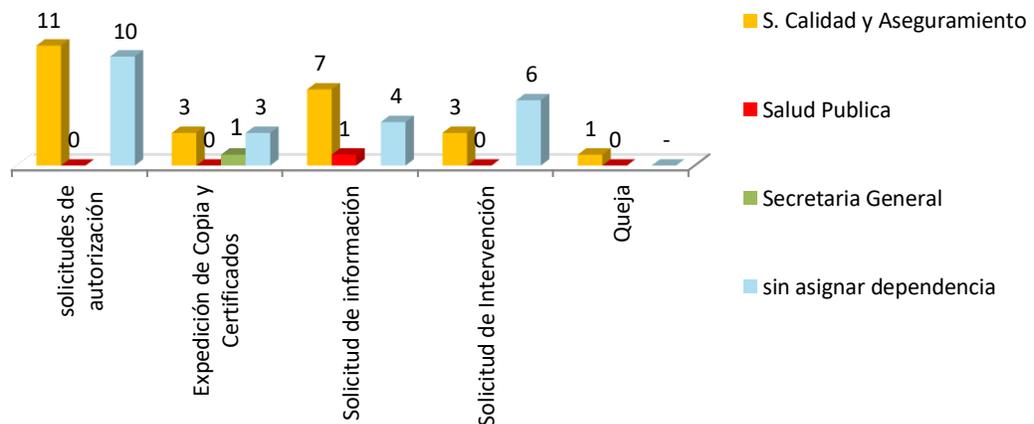
A continuación se presenta el tipo de petición y el total de radicado de los DP en el IV trimestre del 2021, según la información registrada en el SIUC y analizada por la Oficina de Control Interno.

Grafico 4. Tipología de los DP Radicados IV trimestre del 2021



Teniendo en cuenta la información anterior se evidencia que para el IV trimestre del 2021, los derechos de petición, relacionados con solicitudes de autorización representan el 40%, seguidas de las de información en un 26%, intervención en un 18%, de certificados y copias un 14% y finalmente los D.P. en los que esperan se resuelva una queja con 2%

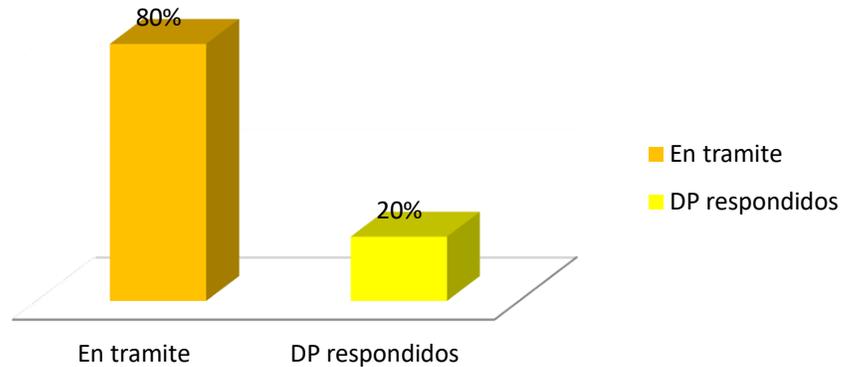
Grafico 5. Tipología de los D.P. asignados por dependencia IV trimestre de 2021



#### 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.

Grafico 6. Estado de los D.P. IV Trimestre del 2021

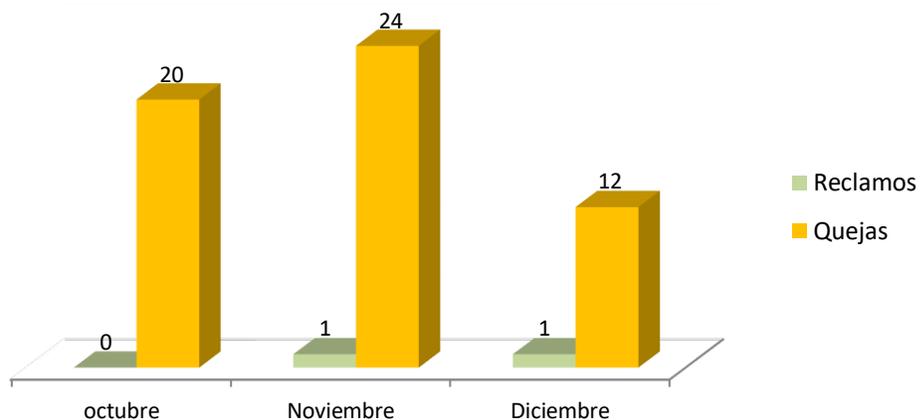


## 4.2. QUEJAS Y RECLAMOS

### 4.2.1. Quejas y Reclamos recibidos IV 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 IV trimestre del 2021, donde se registraron un total de 58 quejas y reclamos de las cuales, el 97% corresponden a quejas y un 3% a reclamos, los meses donde se registraron los mayores número de quejas corresponde a Octubre y Noviembre, tal como se puede observar en el siguiente gráfico:

Grafico 7. Quejas y reclamos registrados IV trimestre del 2021



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

Dentro de las quejas y reclamos presentados el 91% se clasifican como quejas externas, el 5% como quejas internas y un 3% a reclamos, tal como se detalla a continuación.

MES / TIPO	Queja interna	Queja externa	Reclamo	Totales
octubre	1	19	0	20
Noviembre	1	23	1	25
Diciembre	1	11	1	13
<b>Totales</b>	3	53	2	58

Fuente: Información oficina Quejas y reclamos

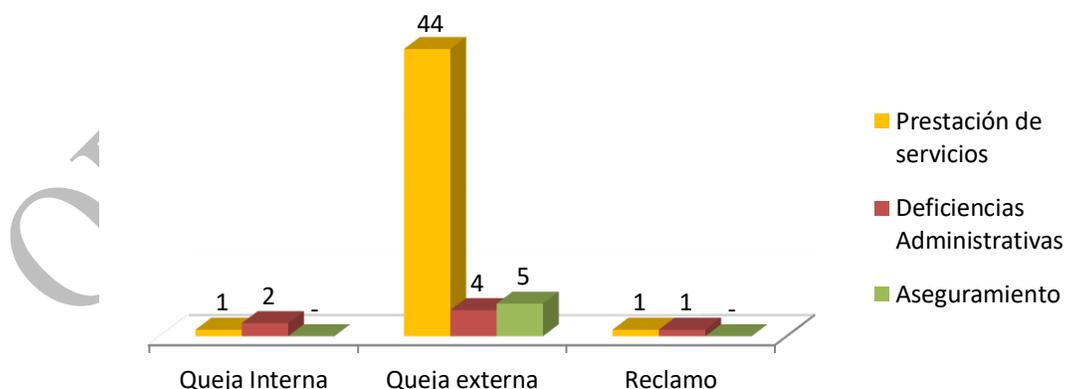
#### 4.2.2. Tipología de las quejas y Reclamos

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	Queja internas	Queja externas	Reclamos	Total
Prestación servicios	1	44	1	46
Deficiencias Administrativas	2	4	1	7
Aseguramiento	-	5	-	5
Total	3	53	2	58

La tipología que mayor se presenta en las quejas y reclamos para el IV trimestre del 2021 se encuentra relacionada con los temas de prestación de servicios en un 79%, deficiencias administrativas en un 12% y aseguramiento en salud en 9%. Se detalla a continuación, la motivación de la queja de acuerdo a la clasificación de las quejas y reclamos.

Grafico 8. Tipologia de las quejas y reclamos IV trimestre del 2021

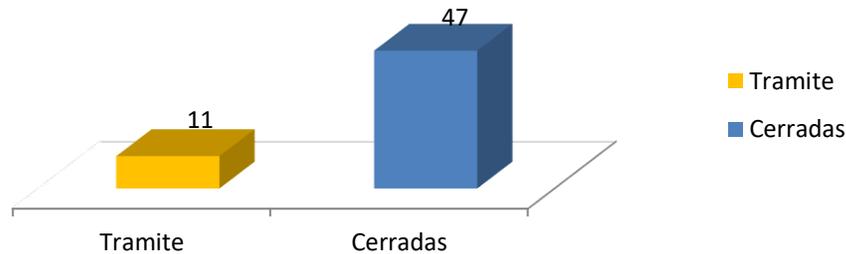


#### 4.2.3. Estado de las quejas y reclamos IV trimestre del 2021

de 10

De las 58 quejas y Reclamos radicados en el IV trimestre del 2021, a la fecha de elaboración de este informe el 81% se encuentran cerradas y el 19% se encuentran en trámite. La mayoría de las respuestas se encuentran relacionadas con quejas externas.

**Gráfico 9. Estado de las quejas y reclamos IV trimestre del 2021**



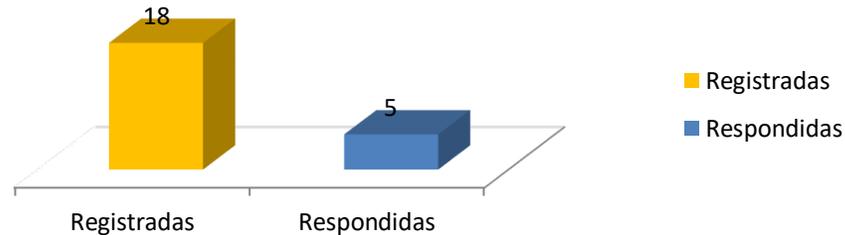
#### 4.3. SOLICITA WEB

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 IV trimestre del 2021.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación "Reporte Solicitudes realizadas", durante el IV trimestre del 2021 se radicaron en este sistema 18 solicitudes, de las cuales EL 28% se encuentran respondidas y el 72% se encuentran en trámite de respuesta.

**Gráfico 10. Estado solicitudes registradas aplicativo Solicita WEB trimestre IV del 2021**



### 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 la gran mayoría de los DP registrados se encuentran en trámite y sin asignación de dependencia para su 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 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 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

**INFORME**

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página

10 de 10

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	02	02	2022

Ruta: Escritorio\OCI 2021-2022\AÑO 2022\informes PQRS\TRIMESTRALES\Informe PQRS IV trimestre del 2021

ORIGINAL FIRMADO