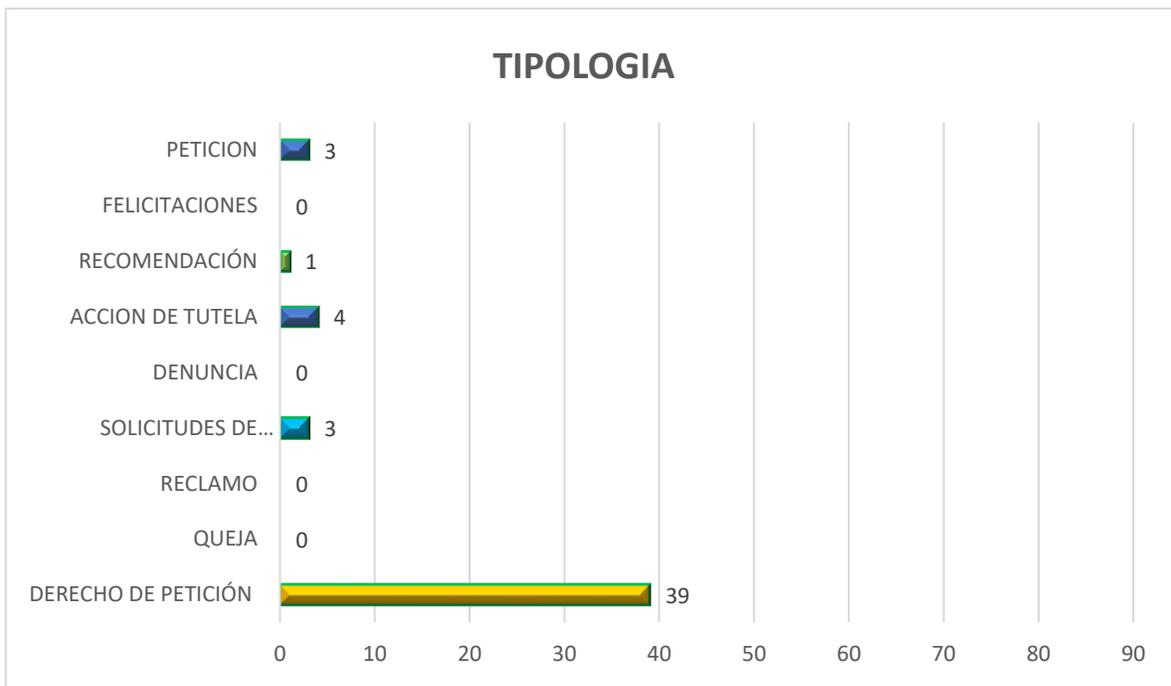


NFORME PQRSD IDESAN PRIMER SEMESTRE 2019

Con objetivo de aprovechar al máximo canales de comunicación con los clientes del Instituto y darle seguimiento las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicados; el área comercial ha realizado la consolidación de toda la información relacionada con el sistema PQRSD y ha elaborado el respectivo análisis del cual se evidencian los siguientes resultados:

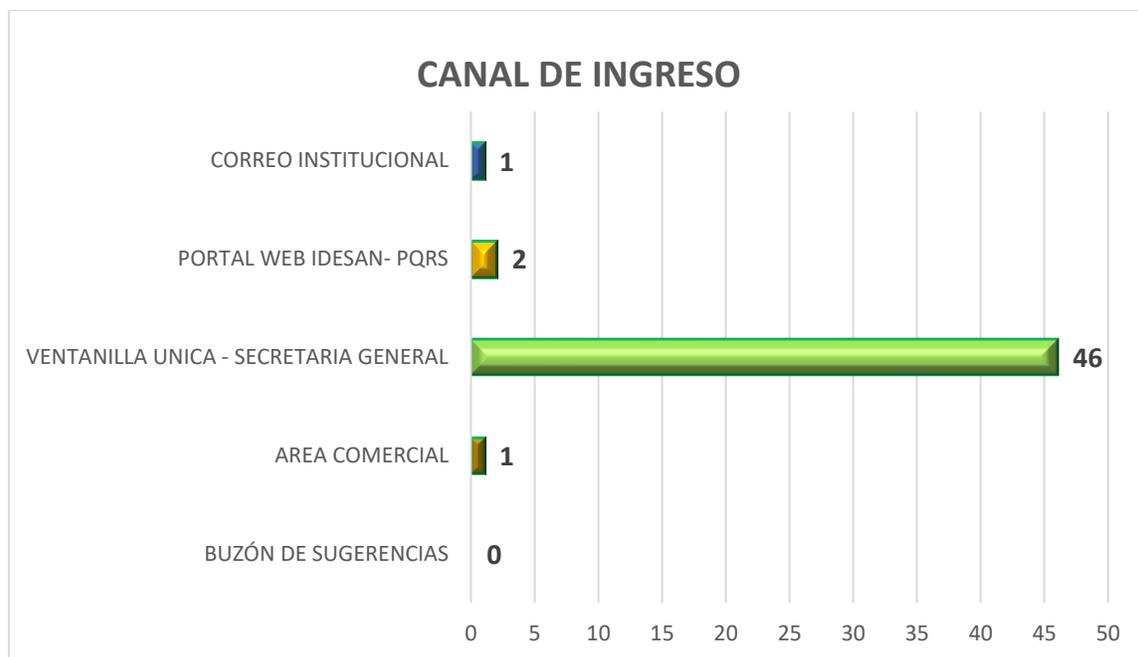


Con un número de 50 tipos de radicaciones para lo corrido del Primer Semestre del año 2019, los **“Derechos de petición”**, con un porcentaje del 78% entre el total, son los mecanismos más utilizados por los clientes y usuarios del IDESAN para manifestar sus inquietudes o inconformidades.

En segundo lugar, se encuentra las **“Acciones de tutela”**, que con 4 radicadas, representan el 8% de la población total. Cabe recalcar que las Acciones de tutela radicadas son trasladadas por los entes competentes y el IDESAN da respuesta y tratamiento en los tiempos estipulados para ellos.

En Tercer lugar, se encuentran **“Solicitudes de información”** y **“Peticiónes”** que cada una con 3 radicadas representan el 6% de la población total respectivamente.

Para la variable “Recomendación”, se presentó 1 usuario utilizando este mecanismo, el cual representa el 2% del total de la población analizada.



La “**Ventanilla única - Secretaría General**” es el mecanismo más utilizado por los clientes en el IDESAN para radicar sus PQRSD (Derechos de petición) con 46 equivale a un porcentaje del 92% entre el total.

La variable “**PORTAL WEB IDESAN PQRSD**”, canalizo 2 solicitudes radicadas, puntualmente con requerimientos de información relacionados con los servicios del instituto, consultas de créditos entre otros.

Se presento una (1) solicitud mediante “**CORREO INSTITUCIONAL**”, puntualmente relacionada con temas pertinentes con PEAJES, y de la cual se le da respuesta entre los tiempos estipulados por el área encargada.

Al “**AREA COMERCIAL**”, llega una (1) solicitud relacionada con un acuerdo de pago por incumplimiento de pago de un cliente, ésta es direccionada al Comité de crédito el cual le da respuesta a la solicitud antes mencionada.



Para el primer Semestre de 2019, fueron radicadas en total 50 PQRSD en el IDESAN. Según los tiempos establecidos para una respuesta oportuna (15 días hábiles), en solo 4 casos se incumplió estos tiempos de respuesta. A continuación se relacionan las PQRSD con tiempo mayor a 15 días.

FECHA RADICADO	CANAL DE INGRESO	REMITENTE	ASUNTO	TERMINO RESPUESTA LEGAL	TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD (DERECHO DE PETICIÓN, DPP, DPG, SOLICITUD INF, CONSULTA O CONCEPTOS)	TIPO DE TRASLADO AL AREA RESPONSABLE	AREA ENCARGADA / RESPONSABLE	SOLUCION / RESPUESTA A PRESENTAR	ESTADO DE LA SOLICITUD		NÚMERO TOTAL DE DIAS PARA LA RESPUESTA
									EN DE SARROLLO	FINALIZADO	
31/01/2019	Secretaría de Gerencia VENTANILLA UNICA	Cesar A. Moreno Prada Director Territorial de Santander INVIAS	Oficio DT-SAN 2981 traslado por competencia derecho de petición con entrada INVIAS 4205 del 24/01/2019 convenio interadministrativo 1113 de 2.016 interpuesta por Briggitti Vera Villarreal CC.63.344.263	Quince (15) días	PETICION	Se entrega oficio a la Dra Flor Smith	Peajes	Se contestó al solicitante mediante comunicación escrita el día 28 de Febrero por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en ARCHIVO CORRESPONDENCIA INETERNA /EXTERNA (Secretaría Gerencia)		28/02/2019	21 días
27/03/2019	Secretaría de Gerencia VENTANILLA UNICA	Francisco J. Sanchez Parra CC.91.206.091 de B/manga	Derecho de Petición solicitud expedición tarjeta TIE vehiculo KJS-992	Quince (15) días	DERECHO DE PETICIÓN	Se traslada la solicitud realizada por físico a las Áreas involucradas el día 28 de Marzo de 2019.	PEAJES (Flor Smith)	Se contestó al solicitante mediante comunicación escrita el día 22 de Aril por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en ARCHIVO CORRESPONDENCIA INETERNA /EXTERNA (Secretaría Gerencia)		22/04/2019	16 días
12/04/2019	Secretaría de Gerencia VENTANILLA UNICA	Fernando Silva Garcia & Asociados S.A	DERECHO DE PETICION relacionado con informacion de METROLINEA	Quince (15) días	DERECHO DE PETICIÓN	Se traslada la solicitud realizada por físico a las Áreas involucradas el día 12 de Abril de 2019.	Juridica	Se contestó al solicitante mediante comunicación escrita el día 10 de mayo por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en ARCHIVO CORRESPONDENCIA INETERNA /EXTERNA (Secretaría Gerencia)		10/05/2019	18 días
10/06/2019	Secretaría de Gerencia VENTANILLA UNICA	Sandro Araque Ramirez CC.91480766 de B/manga	Derecho de petición solicitando información con relación al accidente presentado sobre el kilometro 37+600 mts	Quince (15) días	DERECHO DE PETICIÓN	Se traslada la solicitud realizada por físico a las Áreas involucradas el día 10 de Junio de 2019.	PEAJES (Flor Smith)	Se contestó al solicitante mediante correo 472 escrita el día 4 de JULIO por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en ARCHIVO CORRESPONDENCIA INETERNA /EXTERNA (Secretaría Gerencia)		04/07/2019	17 días

Del total de las 50 PQRSD radicadas para el Primer semestre de 2019, 31 de ellas, son direccionadas a PEAJES, de ahí se evidencia el impacto que ha venido teniendo esta nueva unidad de negocios para el IDESAN.

Se adjunta archivo en Word para dar a conocer la trazabilidad de las PQRSD radicadas en el primer Semestre 2019, áreas responsables del tratamiento y tiempos de respuestas detallados