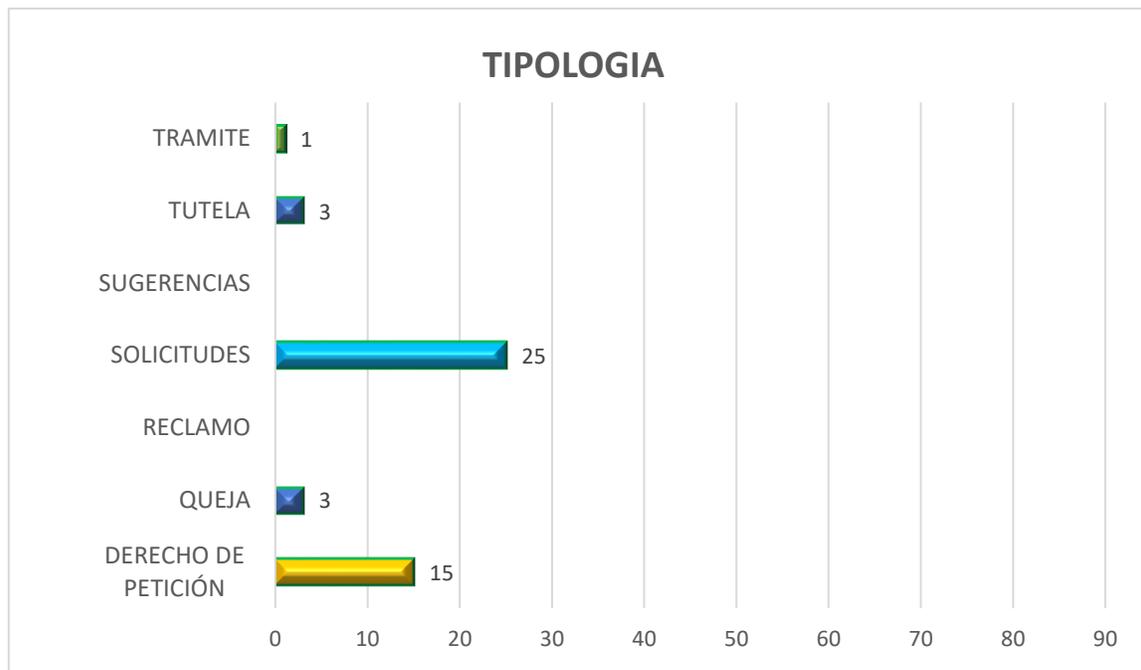


NFORME PQRSD IDESAN SEGUNDO SEMESTRE 2019

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:

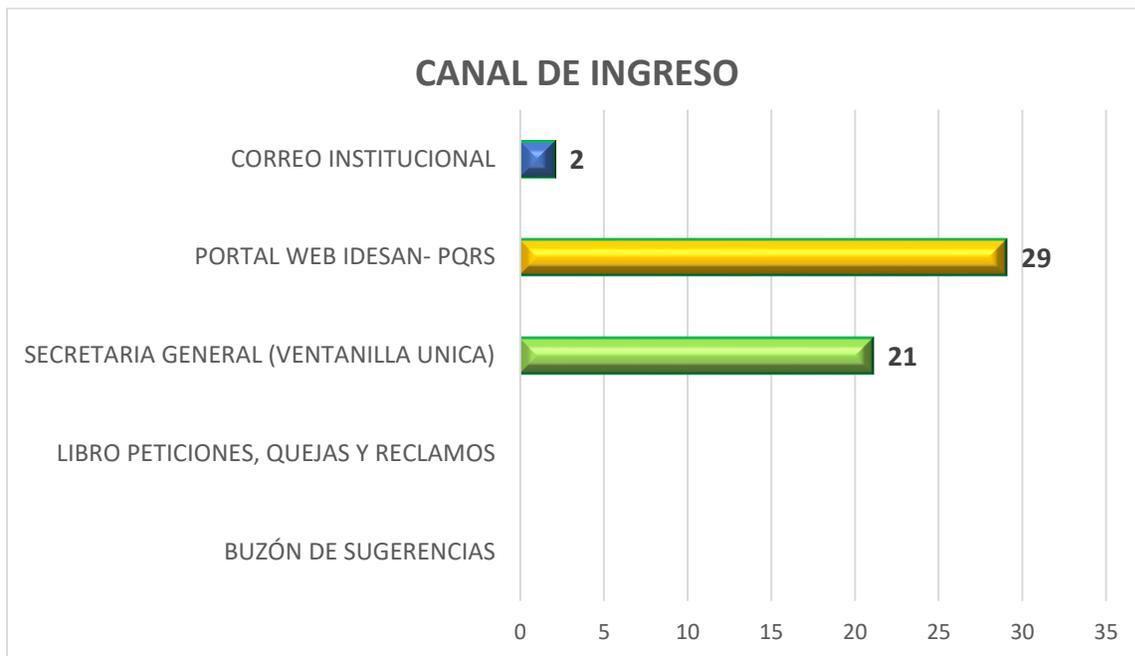


Con un número de 52 tipos de radicaciones para lo corrido del Segundo Semestre del año 2019, las **“Solicitudes”**, con un porcentaje del 48% entre el total, son los mecanismos más utilizados por los clientes y usuarios del IDESAN para manifestar sus inquietudes o inconformidades.

En segundo lugar, se encuentra las **“Derecho de Petición”**, que con 15 radicados, representan el 29% de la población total. Para éste Semestre **“LA TUTELA”**, tuvo presencia con 3 radicas, una de ella por incumplimiento al servicio acordado.

En Tercer lugar, se encuentran **“Queja”** que con 3 radicadas representan el 6% de la población total respectivamente.

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



El “**PORTAL WEB IDESAN PQRS**” es el mecanismo más utilizado en el IDESAN para radicar sus PQRSD con 29 equivale a un porcentaje del 56% entre el total.

La variable “**Ventanilla única - Secretaria General**”, canalizo 21 solicitudes radicadas, puntualmente con gran participación en los derechos de Petición.

Se presentaron dos (2) solicitud mediante “**CORREO INSTITUCIONAL**”, relacionada con los hechos ocurridos en el Mes de Octubre 2018 en IDESAN, donde se genero un listado de Clientes con créditos otorgados y donde se solicitaba información del proceso de la solicitud para enviar al emisor de las noticias y así poder rectificar la información expuesta.

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA



Para el Segundo Semestre de 2019, fueron radicadas en total 52 PQRSD en el IDESAN. Según los tiempos establecidos para una respuesta oportuna (15 días hábiles), en 13 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	TÉRMINO RESPUESTA LEGAL	TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD (DERECHO DE PETICION, DPP, DPS, SOLICITUD INF. CONSULTA O CONCEPTOS)	TIPO DE TRASLADO AL AREA RESPONSABLE	AREA ENCARGADA / RESPONSABLE	SOLUCION / RESPUESTA A PRESENTAR	ESTADO DE LA SOLICITUD		NUMERO TOTAL DE DIAS PARA LA RESPUESTA
									EN DEBARRILLO	FINALIZADO SI, FECHA	
16/09/2019	VENTANILLA UNICA	ADELA GUERRERO CONTRERAS SUBGERENTE COMERCIAL Y TARIFIA EMPAS	Oficio 00016334 OF-SC-CSC-11591 petición con Rad.4854del 3 de septiembre/19 con relación a la petición de reposición de red	Quince (15) días	PETICION	Se traslada la solicitud realizada por medio físico a las Areas involucradas el día 25 de octubre de 2019 (29 para llegar al área según manifestó PEAJES)	PEAJES	Se contestó al solicitante mediante correo 472 el día 19 de Noviembre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta TUTELAS-DERCHOS DE PETICIÓN- ACCION TUTELAS 2019. (Área Peajes)		19/11/2019	43 días
19/09/2019	PORTAL PQRSD	JUAN OVIEDO	CONSULTA O SUGERENCIA	Quince (15) días	SOLICITUD DE INFORMACION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 19 de Septiembre de 2019.	PEAJES	Se contestó al solicitante mediante correo electrónico el día 22 de Octubre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta DERCHOS DE PETICIÓN 2019. (Área Jurídica)		22/10/2019	23 días
26/09/2019	PORTAL PQRSD	JORGE PIANDA	INTERVENCIÓN VIA - FRENTE MOTELES	Quince (15) días	PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 30 de Septiembre de 2019.	PEAJES	Se contestó al solicitante mediante correo electrónico el día 24 de Octubre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en MEDICION Y SEGUIMIENTO PQRSD 2019. (Área Comercial)		24/10/2019	20 días
27/09/2019	VENTANILLA UNICA	Judith Patricia Esteban Torres Coordinadora Fondo de Pensiones Territorial de Sder	OFICIO RAD.20190160345 DERECHO DE PETICION INSTAURADO POR ABELARDO ACEVEDO GUARIN	Quince (15) días	PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 30 de Septiembre de 2019.	JURIDICA, FINANCIERA	Se contestó al solicitante mediante correo 472 el día 4 de Diciembre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta DERCHOS DE PETICIÓN 2019. (Área Jurídica)		4/12/2019	46 días
27/09/2019	PORTAL PQRSD	WILLIAM ANTONIO ROJAS ROJAS	INCONFORMIDAD EN ARREGLO EN LA VIA BUCARAMANGA CONDUCE AL AEROPUERTO	Quince (15) días	QUEJA	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 30 de Septiembre de 2019.	PEAJES	Se contestó al solicitante mediante correo electrónico el día 24 de Octubre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en MEDICION Y SEGUIMIENTO PQRSD 2019. (Área Comercial)		24/10/2019	19 días

02/10/2019	VENTANILLA UNICA	Fernando Silva García CC.13.833.906 de Bimanga - Silva, Varón & Asociado SA	DERECHO DE PETICION CON RELACION AL RECURSO DE INSISTENCIA NEGATIVA DE PROPORCIONAR INFORMACION PUBLICA	Quince (15) días	DERECHO DE PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 03 de Octubre de 2019.	JURIDICA FINANCIERA, TESORERIA	Se contestó al solicitante mediante correo 472 el día 30 de Octubre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta DERCHOS DE PETICIÓN 2019. (Área Jurídica)	30/10/2019	19 días
16/10/2019	VENTANILLA UNICA	MARIO HUMBERTO GALVIS RAMIREZ REPRESENTANTE LEGAL ESPUMAS SANTANDER	Derecho de petición con relación de solicitud de instalar reductores de velocidad sobre kilómetro 2 vía al mar.	Quince (15) días	DERECHO DE PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 16 de Octubre de 2019.	PEAJES	Se contestó al solicitante mediante correo 472 el día 7 de Noviembre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta TUTELAS-DERECHOS DE PETICION- ACCION TUTELAS 2019. (Área Peajes)	07/11/2019	16 días
18/10/2019	VENTANILLA UNICA	ABOGADO MICHEL IBANEZ	SOLICITUD DERECHO DE PETICION CON RELACION A CREDITO GLOBAL PROJECT BUSINESS S.A.S	Quince (15) días	DERECHO DE PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 21 de Octubre de 2019.	FINANCIERA JURIDICA TESORERIA	Se contestó al solicitante mediante correo certificado 472, el día 5 de Diciembre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta TUTELAS-DERECHOS DE PETICION- ACCION TUTELAS 2019. (Área Peajes)	5/12/2019	33 días
24/10/2019	VENTANILLA UNICA	Cristian Camilo Acuña Forero	Se recibe por correo electrónico notificación de incidente de descafo 2019-18 interpuesto por Ludwig Mantilla Castro	Quince (15) días	TRAMITE	Se traslada la solicitud realizada por medio de correo electrónico Y MEDIO FISICO al Area involucrada el día 25 de Octubre de 2019.	PEAJES	Se contestó al solicitante mediante correo 472 y físico el día 26 de Noviembre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta TUTELAS-DERECHOS DE PETICION- ACCION TUTELAS 2019. (Área Peajes)	26/11/2019	22 días
28/10/2019	VENTANILLA UNICA	JUAN CARLOS ALBARRACIN MUNOZ	Derecho de petición con relación a los descuentos de Claudia Rico Rangel	Quince (15) días	DERECHO DE PETICION	Se traslada la solicitud realizada por MEDIO FISICO al Area involucrada el día 28 de Octubre de 2019.	GERENCIA	Se contestó al solicitante mediante correo certificado 472, el día 5 de Noviembre por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta TUTELAS-DERECHOS DE PETICION- ACCION TUTELAS 2019. (Área Peajes)	29/11/2019	22 días
18/11/2019	PORTAL PQRS	CARLOS FRANCISCO TOLEDO FLOREZ	PETICION PRESTAMOS A PERSONAS NATURALES IDESAN	Quince (15) días	PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 21 de Noviembre de 2019.	JURIDICA GERENCIA	Se contestó al solicitante mediante correo 472 el día 23 de Enero de 2020 por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta DERCHOS DE PETICIÓN 2020. (Área Jurídica)	23/01/2020	46 días
20/12/2019	VENTANILLA UNICA	Laura Margarita Jauregui Cáceres Directora Técnica del Departamento de Sder	Oficio Rad.20190207248 derecho de petición con relación a los depósitos de rendimientos y/o recursos no ejecutados, estampillas, descuentos, multas	Quince (15) días	DERECHO DE PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 23 de Diciembre de 2019.	TESORERIA CONVENIOS /CARTERA	Se contestó al solicitante mediante oficio radicado en forex de la Gobernación de Santander el día 30 de Enero de 2020 por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en MEDICION Y SEGUIMIENTO PQRS 2020. (Área Comercial)	30/01/2020	27 días
27/12/2019	VENTANILLA UNICA	JAIME ARENAS RUEDA ALCALDE MPAL LOS SANTOS	Derecho de petición con relación al crédito de empréstito otorgado por IDESAN	Quince (15) días	DERECHO DE PETICION	Se traslada la solicitud realizada a las Areas involucradas el día 30 de Diciembre de 2019.	JURIDICA	Se contestó al solicitante mediante correo certificado Servientrega el día 23 de Enero de 2020 por el área responsable. Para conocer respuesta mirar en carpeta DERCHOS DE PETICIÓN 2020. (Área Jurídica)	23/01/2019	18 días

Del total de las 52 PQRS radicadas para el Segundo semestre de 2019, 20 de ellas, son direccionadas a PEAJES, 10 a PASAPORTES y le resto a IDESAN directamente.

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

PARA TENER EN CUENTA:

Es importante para el inicio del Cuatrenio 2020-2023, se termine de estructurar el proceso formal de las PQRS, asignar responsables directos del proceso, los cuales harán seguimiento y medirán la trazabilidad de cada PQRS radicada y así evitar incumplir con los tiempos establecidos por la Ley.

Otra mejora que se debe hacer es tratar de desligar nuestros canales de recepción de las PQRS con las demás secretarías e la Gobernación de Santander (Caso puntual PASAPORTES), ya que los usuarios asimilan que por estar en el mismo edificio es la misma entidad y puede causar congestión en nuestros canales y adicional afectación a nuestros tiempos de respuesta.

Elaboró: **ING. Camilo Mejía C**
Contratista Área Comercial