



COMUNICACIONES

Código: 60.039.02-215

Versión: 06

Fecha: 11/05/2020

Página 1 de 1

Bucaramanga, 22 de julio de 2020

CI-078-2020

Doctor
JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑO
Gerente
IDESAN



REF: ENTREGA INFORME SEMETRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

Reciba un cordial saludo, la presente es con el fin de darle a conocer el Informe del primer semestre de seguimiento a las PQRSD que realiza la oficina de control interno dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76¹ del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) la Oficina de Control Interno.

Agradezco su amable atención

Cordialmente,


PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

20.039.03

¹ Artículo 76, Ley 1474 de 2011, parágrafo segundo: "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"

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: @idesansiempresantander	Twitter: @idesansimpres1
--------------------	--	--	-------------------	--------------------------------------	-----------------------------



INFORME SEMESTRAL DE PQRSD

Código: 22.038.02-267

Versión: 00

Fecha: 22/07/2020

INFORME DE PQRSD No 01 de 2020 Enero-junio

MARCO NORMATIVO:

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el IDESAN, define:

Constitución política de Colombia 1.991 art 23 y art 74.

Decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.1.12.2, art 2.2.3.12.3, art 2.2.3.12.4, art 2.2.3.12.5, art 2.2.3.12.6, art 2.2.3.12.7, art 2.2.3.12.8, art 2.2.3.12.9, art 2.2.3.12.10, art 2.2.3.12.11, art 2.2.3.12.12, art 2.2.3.12.13.

Ley 1755 de 2015, art 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31

Ley 1437 de 2011, art 5, 7, 8.

Decreto 019 de 2012 art 12, 13, 14, 47, 171,

Ley 1474 de 2011, art 76

Decreto 2623 de 2009 art 12

Ley 962 de 2005 art 15 y 59

JUSTIFICACIÓN

La atención a la ciudadanía se constituye en uno de los pilares sobre los cuales se estructura la planeación estratégica de la entidad. Es uno de los propósitos del IDESAN garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a nuestros clientes y ciudadanos en general mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad que satisfaga de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos. La Oficina de Control Interno en observancia a su rol de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes entrega el presente documento que contiene el informe del período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el

funcionario encargado de las PQRSD, quien lleva a través de una matriz de seguimiento el consolidado de la información con el fin de verificar el número de PQRSD recibidas mensualmente y el número de días que tarda el instituto en dar respuesta.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander - IDESAN, se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

INFORME

Señala la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estos derechos.

La jefe de la Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 761 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, tramite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por el IDESAN formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición, Denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos por el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN-. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información remitida de las PQRSD recibidas directamente en la Página Institucional, de manera telefónica, de manera física y a través de correo electrónico.

Canales de Atención:

El Instituto Financiero para el desarrollo de Santander pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención personal	Atención Personal	Calle 48 No 27ª – 48 Piso 2 y 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12:30pm 1:30pm a 5:00 pm
	Atención por correspondencia		
	Buzón de Sugerencias		
Atención telefónica	Línea IDESAN	6430301 314-4459700	Días hábiles de lunes a viernes de de 7:30 am a 12:30pm 1:30pm a 5:00 pm
Virtual	Página Web institucional	http://www.idesan.gov.co http://www.idesan.gov.co/?page_id=23 (portal PQRSD)	El portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días y horas hábiles
	Correo electrónico	idesan@idesan.gov.co	

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes es el portal de PQRSD de la página Institucional del IDESAN 100%, Según informe de seguimiento remitido por la Oficina Comercial, quien es la responsable de este proceso, teniendo en cuenta que es la Oficina que más contacto tiene con los clientes y el público en general.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Durante el periodo evaluado el IDESAN recibió un total de 41 solicitudes en las modalidades de: solicitud de información de interés general y/o particular, de solicitud de documentos y de información, Quejas, reclamos, sugerencias.

La mayoría de solicitudes de información son referentes a pasaportes, la cual es un área que no pertenece al IDESAN, sino que por estar ubicados en el mismo edificio la población tiende a confundir que se trata de Instituciones diferentes. Los derechos de petición en su mayoría solicitan información sobre las obras de los peajes, en su gran mayoría, principalmente sobre inquietudes técnicas, o aclaraciones de términos y alcances de los objetos contractuales.

Mes	MARZO			ABRIL		
	DPP	SI	Q	DPP	SI	Q
Tipo de Derecho						
No de solicitudes recibidas	1	8		0	6	0
Tiempo de respuesta	56	46.25	0	0	44.6	0
Número de solicitudes que se negó acceso a la información	0	0	0	0	0	0

DPP: Derecho de Petición Particular
SI: Solicitud de Información
Q: queja

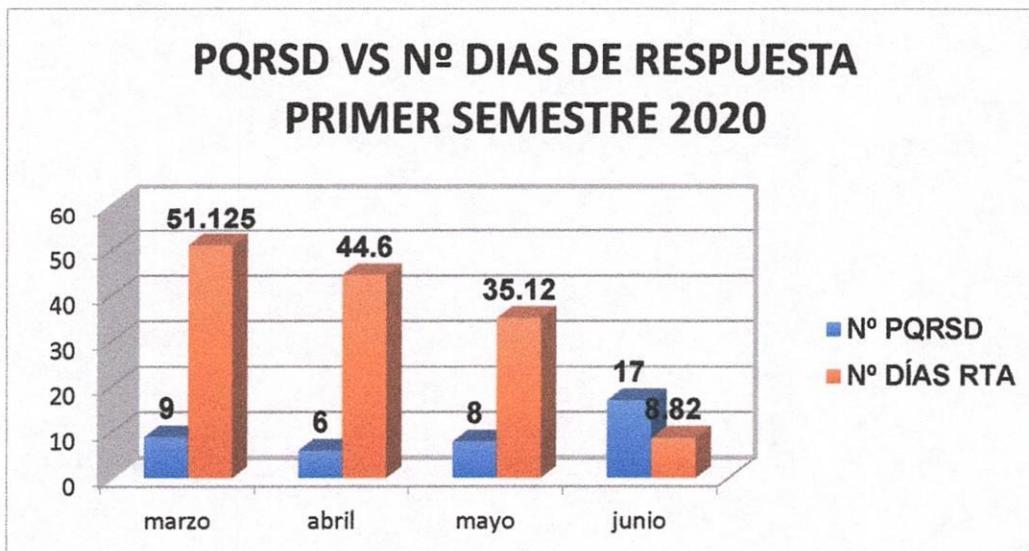
Se observa durante los meses de marzo y abril que los tiempos de respuesta de las PQRSD aumentaron significativamente, esto debido a que el aislamiento preventivo decretado por el Gobierno Nacional para la prevención de contagio del COVID 19, se corrieron todos los cronogramas de trabajo y los procesos se han visto afectados en el cumplimiento de metas.

Mes	MAYO			JUNIO		
Tipo de Derecho	DPP	SI	Q	DPP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	0	8	0	0	17	0
Tiempo de respuesta	0	35,12	0	0	8,82	0
Número de solicitudes que se negó acceso a la información	0	0	0	0	0	0

DPP: Derecho de Petición Particular
SI: Solicitud de Información
Q: queja

Se observó una mejora en el mes de junio en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRSD, ya que en promedio se dio respuesta al total de PQRSD recibidas este mes en 8.82 días, lo cual se encuentra dentro de los términos legales.

La entidad en cumplimiento a los tiempos de respuesta del total de las PQRSD recibidas durante el primer semestre del año tiene un porcentaje del 29,26% de las PQRSD tramitados dentro los términos de ley, frente a un 70,73% que fueron tramitadas fuera del término establecido, evidenciando, de esta manera, grandes oportunidades de mejora para el cumplimiento de los términos de ley.



Según las estadísticas durante el mes de junio se presentaron la mayor cantidad de PQRSD de la vigencia analizada

RECOMENDACIONES

Socializar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles del IDESAN. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRSD y tener en cuenta el registro y radicación de las PQRSD recibidas desde cualquier canal, teniendo en cuenta que la radicación se debe hacer a través de la secretaria Ejecutiva de Gerencia quien hace las veces de ventanilla unica de la entidad y así mismo copiando siempre al funcionario responsable de la matriz de seguimiento en el área Comercial, quienes son los responsables del Porceso de Atención al Ciudadano en la entidad.

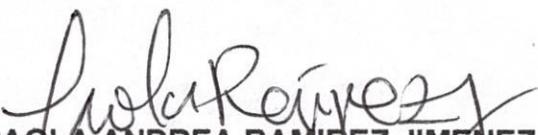
La oficina de Control Interno, recomienda a los responsables del Procedimiento de PQRSD dar respuesta de manera oportuna, en los tiempos establecidos por la ley al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos al IDESAN y que son gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.

Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso, estableciendo de manera clara canales de comunicación, horarios y demás información de interés de la ciudadanía y usuarios.

Facilitar el ingreso al "Sistema de Quejas y Reclamos" en la página WEB del IDESAN a través de un link más visible, que le permita al usuario ubicarlo rápidamente y acceder de manera oportuna.

Actualizar procedimiento de "Atención de PQRSD" incluyendo canales de comunicación, coherencia en la secuencia de actividades y demás información clave para tener mayor claridad frente al tema de atención de PQRSD.

Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones y el manejo del aplicativo PQRSD desde el registro de la petición hasta su cierre.


PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno