

	INFORME SEMESTRAL DE PQRSD	Versión: 1 Elaboró: CI Aprobó:
INFORME DE PQR'S No 02 de 2020 junio-diciembre		
OBJETIVO		
<p>Realizar el seguimiento y evaluación a la atención de los derechos de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen ante el Instituto Financiero para el desarrollo de Santander, dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de enero de 2011 y verificar el cumplimiento de los siete (7) puntos del artículo 3° del Decreto 371 de 2010; asimismo, efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.</p>		
ALCANCE		
<p>El alcance de este informe tiene como marco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010. • Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el primer semestre del 2019, el estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante el IDESAN • Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para la recepción de PQRSD • Verificar que la página web principal de la entidad cuente con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. • Verificar el cumplimiento Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC. 		
MARCO NORMATIVO		
<p>De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el IDESAN, define:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución política de Colombia 1.991 art 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales” 		

- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”
- Ley 87 de noviembre de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1437 de 2011. ““Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011.” Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1712 de 2014. “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015. “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 Administrativo.”
- Artículo. 2 decreto 2641 de 2012. “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- 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 2106 de 2019. “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Decreto Distrital 847 de 2019. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- Artículo 5 Decreto 491 de 2020. “Ampliación de términos para atender las peticiones.”

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 junio y el 31 de diciembre de 2020

METODOLOGÍA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece, “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.” Se procedió a realizar la verificación del cumplimiento del marco normativo teniendo como punto de referencia los criterios establecidos en el decreto 371 de 2010 y su relación con las normas concomitantes vigentes. Se realiza un diagnóstico del tratamiento de las PQRS del segundo semestre del 2020, con base en la totalidad de las peticiones radicadas, la clasificación por estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander, con el fin de determinar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por la oficina asesora comercial encargada 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 2º, 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 27 ^a – 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	

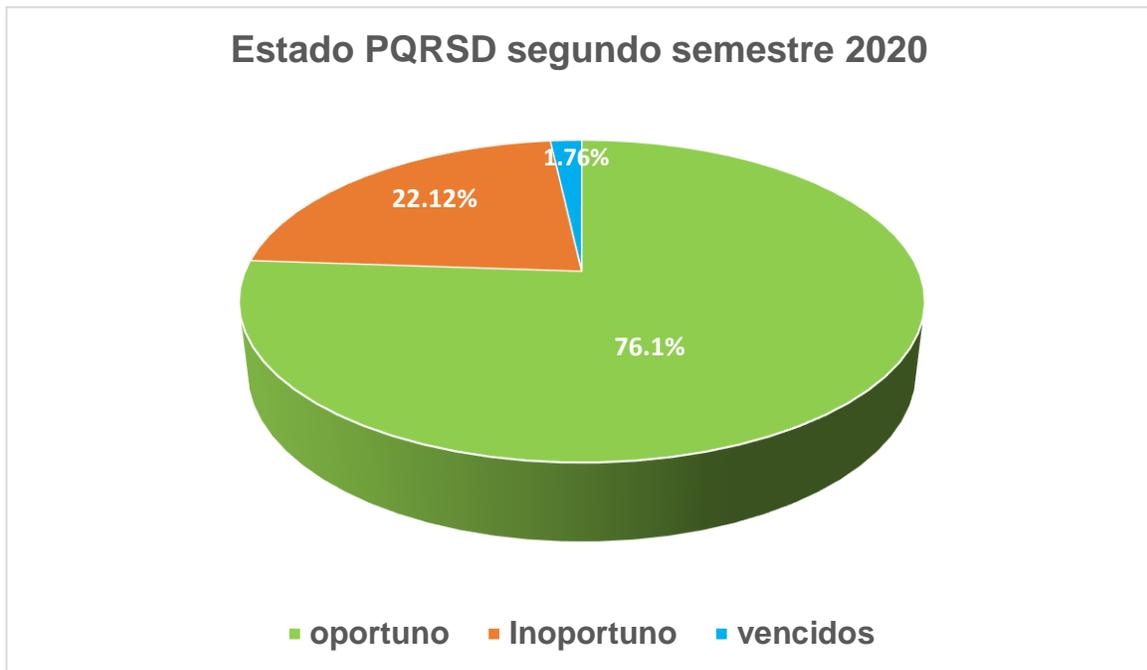
El canal más utilizado para la radicación de solicitudes es el portal de PQRSD de la página Institucional del IDESAN del total de PQRSD radicadas el 98.24% entraron por el LINK de PQRSD de la Pagina Institucional del IDESAN y un 1.76% recibidos por el canal de la Ventanilla Única, según informe de seguimiento remitido por la Oficina Comercial, quien es la responsable de este proceso.

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

Durante el periodo evaluado el IDESAN recibió un total de 113 solicitudes en las modalidades de: solicitud de información de interés general y/o particular, de solicitud de documentos y de información, Derechos de Petición, Quejas, reclamos, sugerencias.

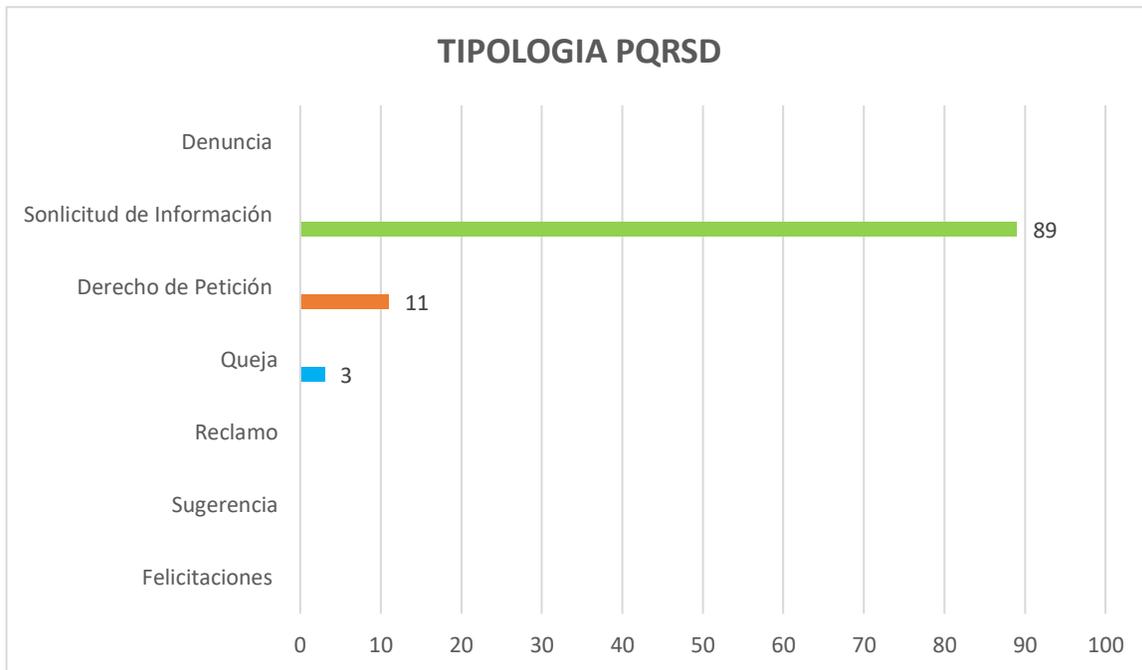
La mayoría de solicitudes de información son referentes a al pago de los peajes y obras por los peajes, de igual forma también se reciben solicitudes de información sobre PASAPORTES la cual es un área que NO pertenece al IDESAN, sino que por haber estado ubicados en el mismo edificio la población tiende 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.

De acuerdo al Informe de Seguimiento de PQRSD presentado por la Oficina Comercial se evidencia que se radicaron en la entidad durante el segundo semestre de 2020, 113 requerimientos, de los cuales el 76.10% (86) se dio respuesta de manera oportuna; 22.12% (25) inoportuna; para la fecha de corte del reporte (31 de diciembre de 2020) 1.76% (2) se encuentran sin respuesta y están vencidas como se observa en el grafico relacionado a continuación:



Se observó una mejora significativa en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRSD del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander con respecto al primer semestre de 2020, teniendo en cuenta que del total de las PQRSD recibidas durante ese periodo el 29,26% de las PQRSD fueron tramitadas dentro de los términos de ley, frente a un 70,73% que fueron tramitadas fuera del término establecido, evidenciando de esta manera la aplicación de una acción de mejora dentro del procedimiento.

Se observó que durante el periodo evaluado la mayoría de PQRSD radicadas corresponden a **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** 78,76% (89), el 9.73% (11) fueron **DERECHOS DE PETICIÓN** y tan solo 2.65% corresponden a **QUEJAS** (3).



Se observó que durante el segundo semestre el promedio de los tiempos de respuesta de las PQRSD mejoró y se discrimina por mes el numero de PQRSD radicadas en la entidad, la tipología el tiempo promedio de respuesta y el numero de solicitudes vencidas como se observa a continuación

Mes	JULIO			AGOSTO		
	DP	SI	Q	DP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	2	11	0	2	14	0
Prom. Tiempo de respuesta	12	4	0	11	1.64	0
Número de solicitudes vencidas	0	0	0	0	0	0

DP: Derecho de Petición
 SI: Solicitud de Información
 Q: Queja

Mes	SEPTIEMBRE			OCTUBRE		
Tipo de Derecho	DP	SI	Q	DP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	1	23	3	1	27	0
Prom Tiempo de respuesta	23	7.17	9.6	4	3.6	0
Número de solicitudes vencidas	0	2	0	0	0	0

Mes	NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
Tipo de Derecho	DP	SI	Q	DP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	4	10	0	1	3	0
Prom Tiempo de respuesta	10	7	0	30	2.33	0
Número de solicitudes vencidas	0	0	0	0	0	0

DP: Derecho de Petición
SI: Solicitud de Información
Q: Queja

Según las estadísticas durante el mes de octubre se presentaron la mayor cantidad de PQRSD del periodo analizado.

FORTALEZAS

- Generación de lineamientos frente a la gestión de las PQRSD (lenguaje claro).
- Realización del seguimiento trimestral a la recepción y respuesta de las PQRS, por parte de la Oficina Comercial

RECOMENDACIONES

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.

Se reitera la recomendación de 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.

Fortalecer a los funcionarios 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.

Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes, con el fin de determinar la causa raíz y plantear acciones efectivas para subsanar la causa detectada.

Se reitera la recomendación de 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 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.

-ORIGINAL FIRMADO-

PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ

Jefe Oficina Asesora de Control Interno