	INFORME SEMESTRAL DE PQRSD	Versión: 1 Elaboró: CI Aprobó:
INFORME DE PQR'S No 01 de 2021 enero-junio		
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"> • Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el primer semestre del 2021, 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.”

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 2021.

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 realiza un diagnóstico del tratamiento de las PQRS del primer semestre del 2021, 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 del proceso de 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 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	

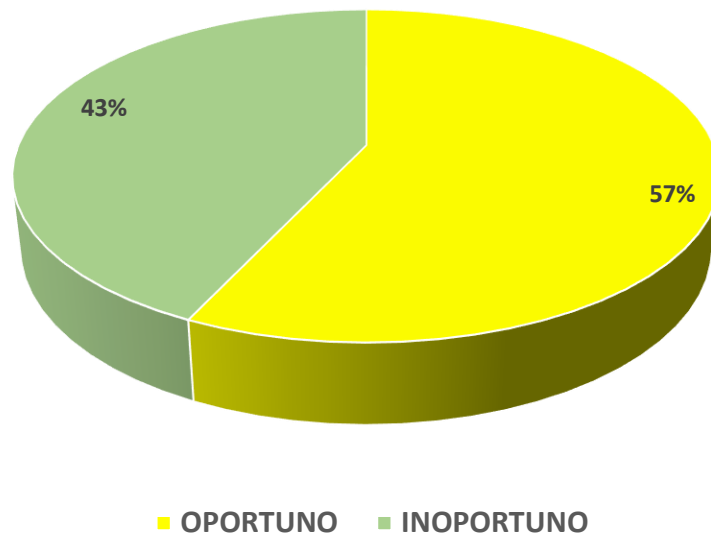
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Durante el periodo evaluado el IDESAN recibió un total de 62 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 (53.2%) de solicitudes de información y derechos de petición son referentes al pago de los peajes y obras por los peajes, principalmente sobre inquietudes técnicas, o aclaraciones de términos y alcances de los objetos contractuales, de igual forma también se reciben solicitudes de información sobre PASAPORTES (14,5%) 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.

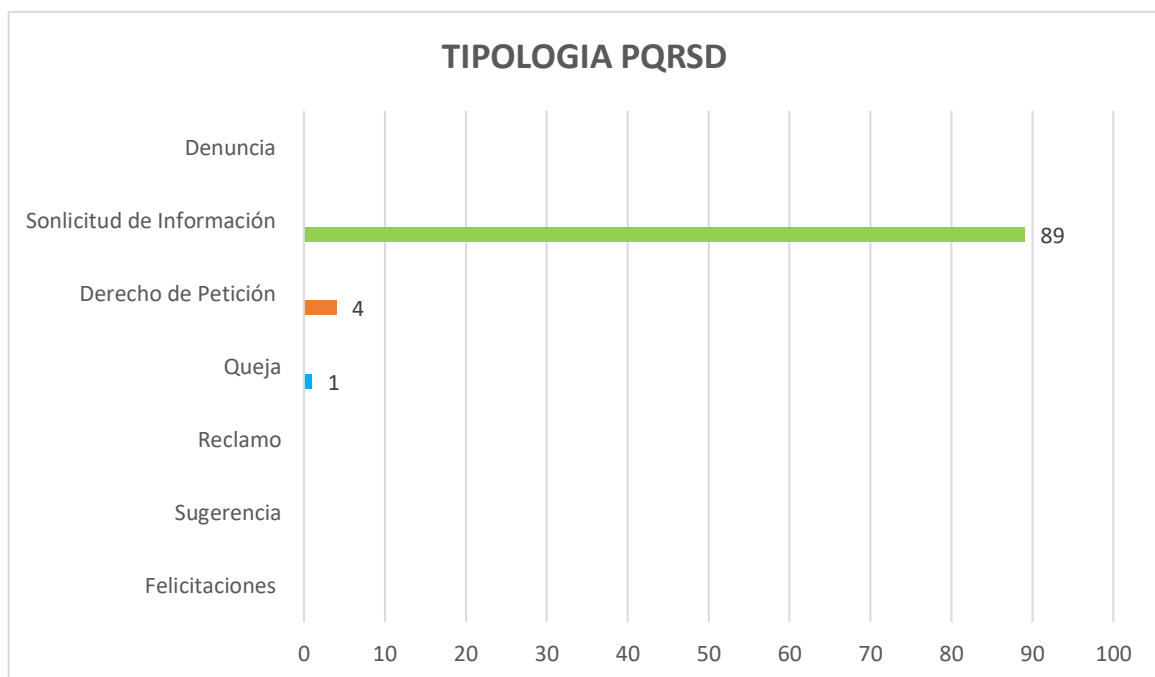
De acuerdo al Informe de Seguimiento de PQRSD presentado por la Oficina Comercial se evidencia que se radicaron en la entidad durante el primer semestre de 2021, 60 requerimientos, de los cuales el 56.45% (35) se dio respuesta de manera oportuna; 43.54% (25) inoportuna; para la fecha de corte del reporte (30 de junio de 2021) como se observa en el grafico relacionado a continuación:

ESTADO RESPUESTAS PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2021



Durante este periodo se observó una disminución en la eficiencia del tiempo de respuesta de las PQRSD, teniendo en cuenta que al compararlo con el segundo semestre de la vigencia 2020 se observa que el número de PQRSD con respuesta oportuna en términos de ley fue del 76.1% frente a un 22.12% de respuestas por fuera de los tiempos de ley, no obstante, es importante resaltar que durante este semestre se dio Respuesta al 100% de las PQRSD recibidas por la entidad.

Se observó que durante el periodo evaluado la mayoría de PQRSD radicadas corresponden a **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** 92% (57), el 6.45% (4) fueron **DERECHOS DE PETICIÓN** y tan solo 2.65% corresponden a **QUEJAS** 1.61% (1).



Se observó que durante el primer semestre de la vigencia 2021 el promedio de los tiempos de respuesta de las PQRSD es de 11.7 días 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	ENERO			FEBRERO		
Tipo de Derecho	DP	SI	Q	DP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	1	8	0	1	15	0
Prom. Tiempo de respuesta	57	6.75	0	10	14.4	0
Número de solicitudes vencidas	0	0	0	0	0	0

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

Mes	MARZO			ABRIL		
Tipo de Derecho	DP	SI	Q	DP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	0	16	0	0	3	0
Prom. Tiempo de respuesta	0	8	0	0	1.3	0
Número de solicitudes vencidas	0	0	0	0	0	0

Mes	MAYO			JUNIO		
Tipo de Derecho	DP	SI	Q	DP	SI	Q
No de solicitudes recibidas	0	5	1	2	10	0
Prom. Tiempo de respuesta	0	11.4	18	22.5	14	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 los meses de febrero y marzo se presentaron la mayor cantidad de PQRSD del periodo analizado.

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción

FORTALEZAS

- 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.
- 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.
- 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.

-ORIGINAL FIRMADO-

PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ

Jefe Oficina Asesora de Control Interno