



INFORMES

Código: 60.039.02-215

Versión: 06

Fecha: 11/05/2020

Página 1 de 11

# INSTITUTO FINANCIERO PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO DE SANTANDER - IDESAN

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

**TERCER TRIMESTRE 2023  
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)**

**IDESAN**

**DR. JOHN MAURICIO ROBLES R  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bucaramanga, Octubre 2023**

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](http://www.idesan.gov.co)

Facebook:  
[@idesansiempresantander](https://www.facebook.com/idesansiempresantander)

Twitter:  
[@idesansiempres1](https://twitter.com/idesansiempres1)

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

<b>NOMBRE DEL AUDITOR:</b> John Mauricio Robles Ramírez	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b> Nº: 03/2023
<b>REPRESENTANTE:</b> Lina P. Peñaranda Responsable oficina comercial	<b>FECHA SEGUIMIENTO:</b> 09 octubre del 2023
<b>TIPO DE SEGUIMIENTO:</b> control Interno	<b>LUGAR:</b> Oficina de Control Interno del IDESAN

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**, está acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios. Además de la instauración de la Ventanilla única.

La oficina de control interno del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

El **IDESAN** debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página **WEB** institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.



## ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al **tercer (3) TRIMESTRE** de la vigencia 2023 meses de julio, agosto, septiembre así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (**P.Q.R.S**), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las **P.Q.R.S**, que ingresaron en el **tercer (3) TRIMESTRE** del año 2023 meses de julio, agosto, septiembre con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las **P.Q.R.S**, de todas las áreas del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**.
- Realizar un análisis general de la gestión de **P.Q.R.S**, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se ha llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las **P.Q.R.S** y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicito.



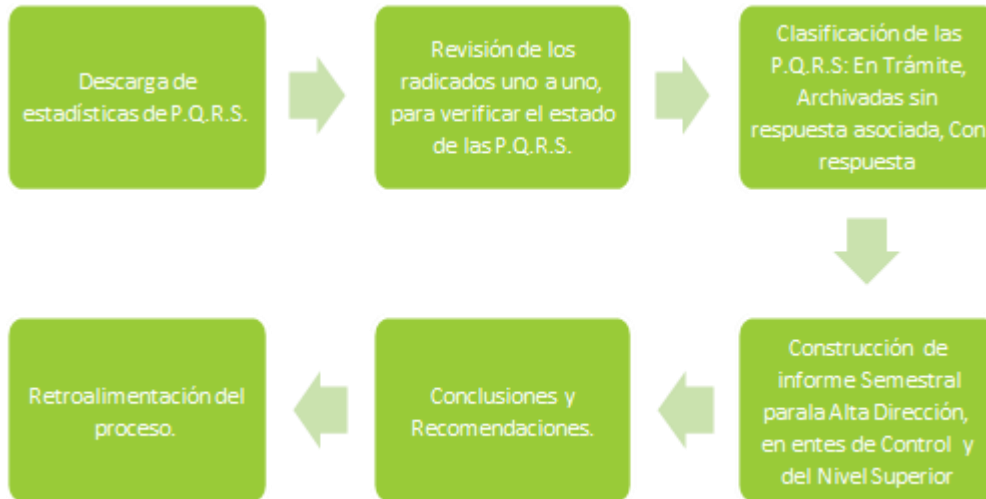
## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Decreto 1166 de julio 19 de 2016.
- Ley 1437 de 2011, Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

De la anterior normatividad podemos concluir que se imparte las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de la **P.Q.R.S**; Así: La oficina de control interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, debe incluir en su ejercicio de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”

## METODOLOGÍA

En la función de vigilar la oportuna atención de las **P.Q.R.S**, que se da a los ciudadanos en general, acorde con las normas legales vigentes, la oficina de Control Interno, a través del responsable, presenta el informe mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales son valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el Excel que maneja la oficina asesora comercial del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**, y cuenta con el siguiente procedimiento:



Adicionalmente establece que el **IDESAN** debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**.

## GLOSARIO DE TERMINOS

Con el fin de poder entender mejor cada término que se utiliza, se brinda el siguiente glosario de los conceptos más utilizados y comunes en el presente informe:

**QUEJA:** Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

**MANIFESTACION:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.



**PETICION DE INFORMACIÓN:** Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. – Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. – Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

**CONSULTA:** Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DERECHO DE PETICION:** El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes.

## CARACTERISTICAS DE LA RESPUESTA DADA

### La resolución a una petición debe ser:

- Adecuada a la solicitud planteada.
- Efectiva para la definición del caso respectivo.
- Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.
- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

*Siempre Santander*

### Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia



INFORMES

Código: 60.039.02-215

Versión: 06

Fecha: 11/05/2020

Página 7 de 11

- Al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## ANALISIS DE LA INFORMACION

La información arrojada, corresponde a la información proveída por el sistema de información que opera en la oficina asesora comercial del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**, durante el período julio, agosto, septiembre de 2023, que fue suministrada mediante oficio CO-058-2023 del 04 de octubre de 2023 y que corresponde a las recibidas por medio del correo [pqrsd@idesan.gov.co](mailto:pqrsd@idesan.gov.co)

La entidad conto con el Buzón de sugerencias, el correo electrónico, la página web, a la cual pudieron acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales.

Se evidencia que en el sistema se recibieron un total de comunicaciones, (7) **PQRS** a través del Buzón, y a través de la página **WEB** del instituto.

A la fecha del seguimiento se habían dado oportuna respuesta al total de las comunicaciones recibidas por el **IDESAN**, las cuales se pudo evidenciar que se les dio respuesta en el menor tiempo posible.

## ESTADISTICAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	<a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a>	Facebook: @idesansiempresantander	Twitter: @idesansiempres1
--------------------	--	--	--	--------------------------------------	------------------------------



INFORMES

Código: 60.039.02-215

Versión: 06

Fecha: 11/05/2020

Página 8 de 11

N°	FECHA RADICADO	CANAL DE INGRESO	REMITENTE	ASUNTO	TÉRMINO RESPUESTA A LEGAL	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 DESARROLLO	FINALIZADO SI, FECHA	
1	7/07/2023	PORTAL PQRS	CARMEN GOMEZ	SOLICITUD DE CERTIFICACION DE INGRESOS Y RETENCIONES	31/07/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 25 DE JULIO DE 2023 A IDESAN@IDESAN PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	CONTABILIDAD	POR PARTE DE LA OFICINA JURIDICA SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO INDICANDO QUE SE HACE TRASLADO POR COMPETENCIA A FINDETER QUIEN AHORA ES EL ENCARGADO DE PEAJES		28/07/2023	1
2	18/07/2023	PORTAL PQRS	JOHAN MAURICIO ORTIZ CARDENAS	SOLICITUD INFORMACION PROGRAMAS DE VIVIENDA	10/08/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 25 DE JULIO DE 2023 A IDESAN@IDESAN PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL	POR PARTE DE LA SECRETARIA GENERAL DE IDESAN SE DIO RESPUESTA "NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE LA ENTIDAD NO TIENE NADA QUE VER CON LAS OFICINAS DE VIVIENDA, A CONTINUACIÓN ENVIÓ CORREO Y TELÉFONO DE LA OFICINA DE VIVIENDA QUE CON GUSTO LE DARÁ RESPUESTA A SU SOLICITUD. <b>VIVIENDA@SANTANDER.GOV.CO</b> DIRECCIÓN: CALLE 48 NO. 27A - 48 PISO 4 BUCARAMANGA, SANTANDER, COLOMBIA LUNES A VIERNES DE 7:30 A.M. A 12:00 M Y 1:00 P.M. A 5:00 P.M. TELÉFONO: (607) 6910880"		25/07/2023	7
3	21/07/2023	PORTAL PQRS	CRISTOBAL CONTRERAS CACERES	SOLICITUD DEL ESTADO DE MI CRÉDITO HASTA LE 2022 DICIEMBRE PARA REALIZAR EL SIGEP	14/08/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 25 DE JULIO DE 2023 A IDESAN@IDESAN PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	CARTERA	POR PARTE DE LA OFICINA DE CARTERA DE IDESAN SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO EL DIA 25 DE JULIO DE 2023 INDICANDO QUE SE ADJUNTA EL ESTADO DEL CREDITO SOLICITADO		25/07/2023	4
4	10/08/2023	PORTAL PQRS	GONZALO MELENDEZ	NO REGISTRAR A EL DESCUENTO USAMOS ELMPEAJE DIARIAMENTE	01/09/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 05 DE SEPTIEMBRE DE 2023 A LA OFICINA JURIDICA PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	OFICINA JURIDICA	POR PARTE DE LA OFICINA JURIDICA DE IDESAN SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO EL DIA 08 DE SEPTIEMBRE el cambio de ejecutor y administrador del convenio de IDESAN a la financiera de desarrollo territorial FINDETER. aclaramos		08/09/2023	7

NIT: 890.205.565-1

PBX: (7) 6430301  
Telefax: (7) 6473850CALLE 48 No. 27A - 48  
C.P. 680003  
BUCARAMANGA, SANTANDER

www.idesan.gov.co

Facebook:  
@idesansiempresantanderTwitter:  
@idesansiempres1





INFORMES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 11/05/2020	Página 9 de 11
----------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

5	01/09/2023	PORTAL PQRS	SOLEDAD BLANCO	CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES DE PENSION DE SOBREVIVIENTE DEL AÑO 2022	22/09/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 5 DE SEPTIEMBRE DE 2023 A IDESAN@IDESAN PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL	SE DIO RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA SECRETARIA GENARAL AL PETICIONARIO INDICANDO QUE EL IDESAN NO EXPIDE DICHA INOFMRACION Y SE REMITE A LA GOBERNACION DE SANTANDER Contacto Tel (PBX) Palacio Amarillo: (607) 6910880 Correo electrónico: <a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a>	05/09/2023	4
6	01/09/2023	PORTAL PQRS	MARIA VILLAMIZAR	DE MANERA ATENTA ME PERMITO SOLICITAR CERTIFICACIÓN PARA DECLARACIÓN DE RENTA CON VALOR DEL CRÉDITO.	22/09/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 4 DE SEPTIEMBRE DE 2023 A IDESAN@IDESAN PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	CARTERA	SE DIO RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA DE CARTERA DE IDESAN EL DIA 4 DE SEPTIEMBRE DE 2023	04/09/2023	3
7	11/09/2023	PORTAL PQRS	CIDALIA FALLA DOMINGUEZ	QUISIERA UN NÚMERO DE CONTACTO EN SERVICIO PARA COMUNICARME, YA QUE ESTOY INTERESADA EN CONOCER TASAS DE INTERÉS Y DOCUMENTOS QUE SE REQUIEREN PARA ACCEDER A UN CRÉDITO POR LIBRANZA	01/10/2023	SE REMITE CORREO EL DÍA 4 DE OCTUBRE DE 2023 A LA OFICINA DE CREDITOS DE IDESAN PARA SU RESPECTIVO TRAMITE DE RESPUESTA	OFICINA DE CREDITOS	SE DIO RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA DE CREDITOS DE IDESAN ENVIANDO EL NUMERO DE CONTACTO DE LA PERSONA ENCARGADA DE LOS CREDITOS DE IDESAN	04/10/2023	3

Fuente: Cuadro de información con la PQR segundo trimestre 2023 fuente oficina asesora comercial

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	<a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a>	Facebook: <a href="https://www.facebook.com/idesansiempresantander">@idesansiempresantander</a>	Twitter: <a href="https://twitter.com/idesansiempres1">@idesansiempres1</a>
--------------------	--	--	--	--	--



## DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

En esta ocasión no se presentó ninguna dificultad.

### CONCLUSIONES

- El número total de PQRS pendientes no existe.
- Al contestar se cita el radicado de ingreso del comunicado.
- No se cuenta con una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía. Art. 31 del Decreto 1122 de 1999.
- No se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Art. 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Se cuenta con una adecuada instalación para la ventanilla única en el **IDESAN**, conforme a lo indicado en los literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997 y Art. 9 del Decreto 1538 de 2005.

### RECOMENDACIONES

- Adecuar espacios físicos en las instalaciones del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**, para la atención cómoda a la población en situación de vulnerabilidad (niños, niñas, adolescentes, discapacitados, adultos mayores y madres gestantes y lactantes), Art. 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan al **IDESAN**, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las **P.Q.R.S.**
- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud se encuentra en trámite.
- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios o trámites por parte del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**.



- Tener en cuenta las alarmas enviadas por el Sistema de Gestión Documental con el fin de no dejar vencer los términos.
- Sensibilizar o capacitar a los responsables de las respuestas de las **P.Q.R.S.**, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, Además de que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo, “Cuando por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas vulneren o amenazan el derecho constitucional de petición, la persona afectada puede ejercer la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho”.
- Actualización de bases de datos: generar estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos general.
- Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto el **IDESAN** para recepcionar las **P.Q.R.S.**

Se da en la ciudad de Bucaramanga a los 09 días del mes de octubre de 2023 y se envía al área responsable de la publicación en la página web institucional del **IDESAN**.

**JOHN MAURICIO ROBLES RAMIREZ**  
Jefe Oficina asesora de control Interno