



IDESAN Instituto Financiero
para el Desarrollo
de Santander

FECHA: 18/07/2024

CODIGO: 60.027.04-001-02

ELABORÓ:
Asesora del SGC

REVISÓ Y APROBÓ
GERENTE

INSTRUCTIVO VENTANILLA ÚNICA Y MANEJO DE LAS PQRSD EN EL IDESAN



IDESAN Instituto Financiero
para el Desarrollo
de Santander

INSTRUCTIVO VENTANILLA ÚNICA Y MANEJO DE LAS PQRSD EN EL IDESAN

CONTENIDO

CONTENIDO.....2
1. PROPÓSITO3
2. ALCANCE3
2. DEFINICIONES3
4. INSTRUCTIVO4
5. NORMATIVA9
6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SOCIALIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO 11
7. HISTORIAL DE CAMBIOS 11

INSTRUCTIVO VENTANILLA ÚNICA Y MANEJO DE LAS PQRSD EN EL IDESAN

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para la administración, seguimiento y control del manejo de la ventanilla única y las PQRSD en el IDESAN.

2. ALCANCE

Aplica para todas las PQRSD recibidas por los diferentes canales que se encuentren actualmente habilitados en el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN.

2. DEFINICIONES

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Canales de recepción: En cumplimiento a lo señalado en el Art. 2.2.3.12.12 del Decreto 1166 de 2016, el IDESAN tiene a disposición los siguientes canales de recepción de peticiones verbales y por medios electrónicos:

Página web (Portal PQRSD)

Buzón de sugerencias

Ventanilla única

Correo electrónico: pqr@didesan.gov.co

4. INSTRUCTIVO

A continuación, se especifican los pasos y los canales establecidos en el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander para el manejo de la ventanilla única y las PQRSD que son recibidas:

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

El Idesan dispone de 3 canales para la recepción de las PQRSD:

Página web institucional: En el menú principal, en la línea de **atención al ciudadano** contamos con dos opciones: la primera es **PQRSD** y la segunda línea es **Contáctenos** por estas dos opciones pueden contactarse con el Instituto.

Buzón de sugerencias: Existen dos puntos para la recepción física de PQRSD en el Instituto a través de buzones de sugerencias, el primero está ubicado en el 2do piso en el Área Comercial y el segundo se encuentra ubicado en el 3er piso frente a la ventanilla de tesorería, estos dos canales reciben las PQRSD con el diligenciamiento del “*formato para PQRSD*” que se encuentran allí.

Ventanilla única: Para la recepción y radicación de comunicaciones, internas, externas y la recepción de PQRSD en medio físico existe la ventanilla única del Idesan, ubicada en la secretaría de gerencia quien se encarga de recibir todas las solicitudes y hacerlas llegar a las oficinas responsables para su respuesta.

INSTRUCTIVO MANEJO DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

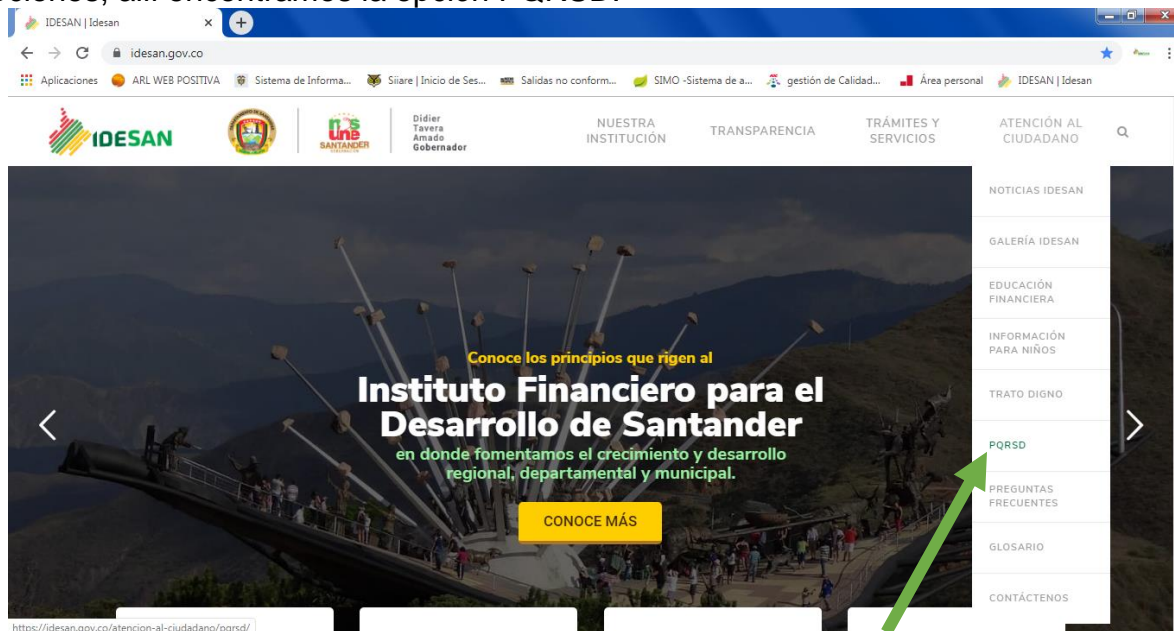
Página Web Institucional

La página web institucional es administrada por la oficina de sistemas quien es la dependencia encargada de alimentar toda la información respectiva para la página web del Instituto.

INSTRUCTIVO VENTANILLA ÚNICA Y MANEJO DE LAS PQRSD EN EL IDESAN

CÓDIGO: 60.027.04-001-02

Para el caso de la recepción de las PQRSD, en el menú superior a la derecha se encuentra la opción: atención al ciudadano, de este menú se desprende una serie de opciones, allí encontramos la opción PQRSD:



Una vez ubicamos la opción de PQRSD se abre una nueva página en la cual solicitan los datos personales para la respuesta a las solicitudes como se muestra a continuación:

A screenshot of the IDESAN PQRSD form page. The browser address bar shows 'idesan.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/'. The page title is 'PQRSD'. On the left, there is a section titled 'Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias' with a brief description of the system. On the right, there is a form with the following fields: 'Nombre *', 'Apellidos *', 'Tipo de Documento *', 'No. Documento *', 'Tu correo electrónico *', 'Teléfono *', 'Dirección *', 'Tipo de solicitud *', 'Departamento *', 'Municipio *', 'Asunto *', and 'Tu mensaje *'. The 'Tipo de Documento' field has a dropdown menu with 'Cédula Ciudadana' selected.

Este portal de PQRSD recepciona las solicitudes a través de la página web en sus canales PQRSD y Contáctenos que a su vez se encuentran enlazados al correo electrónico (pqrsd@gmail.com) donde se reciben estas solicitudes; Dicho correo es

administrado por el área comercial, área encargada de recibir y consolidar las PQRSD canalizadas a través del medio electrónico en el formato: *"21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN"*, posteriormente se radica en la ventanilla única para su envío a las áreas correspondientes para respuesta, una vez emitida la respuesta por el área encargada, se debe radicar y dejar evidencia (copia) de la respuesta emitida en la ventanilla única, para el respectivo seguimiento y control de los tiempos de respuesta en el formato: *"21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN"* por parte de la ventanilla única.

Buzón de sugerencias

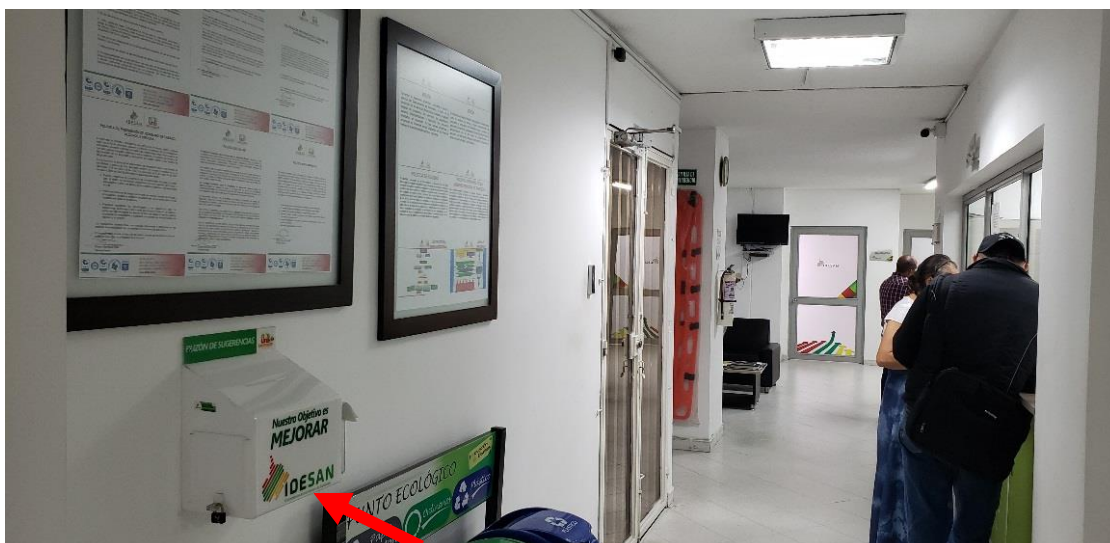
El instituto cuenta actualmente con dos puntos para la recepción de PQRSD a través de buzones de sugerencias, el primer buzón está ubicado en el pasillo del segundo piso en la zona en la que se desempeña la oficina comercial, el segundo buzón se encuentra ubicado en el pasillo del tercer piso frente a la ventanilla de tesorería; Por medio de estos buzones también se recepciona las diferentes solicitudes que haya lugar, diligenciando el formato *"21.038.06.141 FORMATO REGISTRO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – COMERCIAL"* que se consigue adjunto al buzón. Con el diligenciamiento de estos formatos los usuarios del Idesan pueden evaluar el servicio prestado por el Instituto o pueden realizar las PQRSD que haya lugar según se disponga.

Estos buzones se mantienen con candado y la oficina comercial es la encargada de administrar dicha información, la cual se debe verificar diariamente al finalizar la jornada para establecer si este medio fue utilizado por los usuarios, en caso de haber solicitudes, la oficina comercial inmediatamente debe proceder a radicar las solicitudes en la ventanilla única del Instituto, quien deberá realizar el diligenciamiento en el formato: *"21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN"* y posterior distribución al área encargada de dar respuesta según la naturaleza de la solicitud en los términos estipulados por la ley, la ventanilla única o el funcionario encargado de su desarrollo debe hacer el seguimiento de las respuestas por el área encargada por el Instituto según corresponda e informar a la Gerencia de manera mensual sobre el cumplimiento de respuestas en los términos de ley.

En la siguiente hoja se identifican los buzones de sugerencias que actualmente se tienen en el IDESAN, para el conocimiento e identificación de los lectores del presente instructivo.



Buzón de sugerencias segundo piso



Buzón de sugerencias tercer piso

Ventanilla única

La ventanilla única del Idesan se encuentra ubicada en el puesto de la secretaria de gerencia, y es administrada por dicha funcionaria, en este caso es la Secretaria Ejecutiva, toda comunicación que se radique en la ventanilla única deberá ser diligenciada en el formato: **“21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN”**, para su seguimiento y control.

En la ventanilla única se debe radicar toda comunicación escrita oficial interna o externa que se expida en las dependencias del IDESAN puesto que se debe llevar el control, distribución y seguimiento acorde a la Ley de las mismas por parte de la ventanilla única y es el conducto regular a seguir en el Instituto.

Toda correspondencia externa que llega al Idesan debe ser radicada en la ventanilla única y esta es la encargada y responsable de hacer llegar esta documentación a la dependencia responsable según la naturaleza de la misma.

Para el caso de las Peticiones, quejas o reclamos cada dependencia según sea la solicitud debe dar respuesta en los tiempos estipulados por la ley, siguiendo el conducto regular de la ventanilla única y dejando evidencia (copia) de la respuesta emitida.

Cuando el Instituto recibe un derecho de petición por cualquiera de los medios establecidos, el conducto regular es que sea radicado en la ventanilla única y esta última debe direccionar al área jurídica, área responsable y encargada de dar respuesta a estas solicitudes o solicitar al área correspondiente la información necesaria para dar respuesta al tema si da lugar, para el caso de peajes por ser una dependencia que solo depende de la gerencia a través del convenio 1113 de 2016, esta dependencia dará respuesta a los derechos de petición relacionados con el convenio habiendo uso de los consecutivos (GI) de la gerencia, y deberá informar mensualmente al área jurídica del Idesan las actuaciones realizadas dentro de los términos de ley; Una vez se tiene la respuesta a los derechos de petición se debe radicar en la ventanilla única del Instituto, para su envío según las instrucciones de la oficina jurídica.

De dicho envío se dejará evidencia en el formato “21.038.02-194 INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN” y se debe informar de lo actuado.



Ventanilla única del IDESAN – Secretaria de Gerencia

TIEMPO DE RESPUESTA EN NORMATIVIDAD

El presente Instructivo se desarrolló con base en la normatividad legal vigente a la fecha, esta información está sujeta a los cambios que haya lugar en la normatividad; Para el

presente documento se tomó la documentación conforme al artículo 14 de la ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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.
2. 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.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

5. NORMATIVA

- [Constitución Política de Colombia](#): Constitución Política de Colombia; Título II De los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo 1 artículo 23.
- [Ley 1437 del 2011](#): "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Capítulo II. Derechos, deberes, prohibiciones, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades
- [Ley 1581 de 2012](#): Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- [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".
- [Ley 190 de 1995](#): Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones. Capítulo 1, artículo 4.

- [Ley 489 de 1998](#): “Por la cual se dictan normas sobre la Organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Artículo 17 numeral 10.
- [Ley 594 de 2000](#): Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- [Ley 734 de 2002](#): “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” Título IV derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del servidor público Artículo 34.
- [Ley 80 de 1989](#): Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- [Ley 962 de 2005](#): "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". Título I Normas Generales Capítulo I Artículo 9.

INSTRUCTIVO VENTANILLA ÚNICA Y MANEJO DE LAS PQRSD EN EL IDESAN**CÓDIGO: 60.027.04-001-02****6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN Y SOCIALIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO**

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRÓNICA	FIRMA DE RECIBIDO
GERENTE	18/07/2024		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION E INVENTARIOS	18/07/2024		✓	
JEFE OFICINA ASESORA COMERCIAL	18/07/2024		✓	
COORDINADOR GRUPO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	18/07/2024		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CARTERA Y CONVENIOS	18/07/2024		✓	
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	18/07/2024		✓	
TESORERO GENERAL	18/07/2024		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA	18/07/2024		✓	
TÉCNICO EN INFORMÁTICA	18/07/2024		✓	

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	08/11/2019	Liberado para su implementación.
01	12/06/2020	Actualizado con el Nuevo Logo Institucional, se formaliza la centralización del recibo y envío de la correspondencia física y del correo institucional en el punto de la Secretaria de Gerencia.
02	18/07/2024	Cambio de logo sin marcas de gobierno. Ley 2345 de 2024.