INSTITUTO FINANCIERO PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO DE SANTANDER - IDESAN

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025
(JULIO – DICIEMBRE)

María del Pilar Zapata Durán
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Bucaramanga, enero 2026

INFORME DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
NOMBRE DEL AUDITOR: Maria del Pilar Zapata Durán	**INFORME DE SEGUIMIENTO** Nº:01/2026
REPRESENTANTE: Carlos Pinto Responsable oficina comercial	**FECHA SEGUIMIENTO:** 15 de enero de 2026
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interno	**LUGAR:** Oficina de Control Interno del IDESAN

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

En tal sentido, se propone mejorar los mecanismos existentes para permitir una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración, implementando estrategias en el proceso de interacción ciudadana como la Ventanilla única y el portal de internet en el menú P.Q.R.S, mediante el cual los usuarios de los servicios pueden presentar solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos; así, el nuevo sitio web del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander **IDESAN**, se encuentra acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios.

Ahora bien, la Oficina Asesora 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 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.

Así las cosas, **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

El presente informe tiene como finalidad efectuar el seguimiento, análisis y exposición de la situación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias e inclusive las felicitaciones presentadas a la Entidad, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025 (julio a diciembre).

Con el presente informe se determinará el grado de cumplimiento de la entidad a la normativa vigente que rige la materia ley 1755 de 2015, mediante las respuestas dadas a los usuarios y/o ciudadanos y a su vez, identificar las debilidades de las unidades de decisión con el único fin de tomar acciones de mejora, buscando siempre que las peticiones particulares o generales, tengan una respuesta coherente dentro de los términos señalados en la ley.

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRS que ingresaron en el segundo semestre del año 2025 durante los meses de julio a diciembre, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRS presentada ante el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander IDESAN
- Realizar un análisis general de la gestión de PQPRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se ha llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones con el fin de mejorar la gestión de PQRS y dar una respuesta certera, coherente y oportuna dentro de los términos legales de atención y respuesta.

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, modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- 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.

De la anterior normatividad podemos concluir que se imparten las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de las ***P.Q.R.S***: *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 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 Asesora 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 la herramienta Excel que maneja esta Oficina y cuenta con el siguiente procedimiento:

Adicionalmente establece que, ***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",* con el objetivo principal de dar 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 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 se pone 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 se hace 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 concepto profesional o jurídico 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 de 1991 como derecho fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela, regulada por la Ley 1437 del 2011 en su artículo 13 y siguientes.

CARACTERISTICAS DE LA RESPUESTA EMITIDA

La resolución a una petición debe ser:

- Adecuada y coherente 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.

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

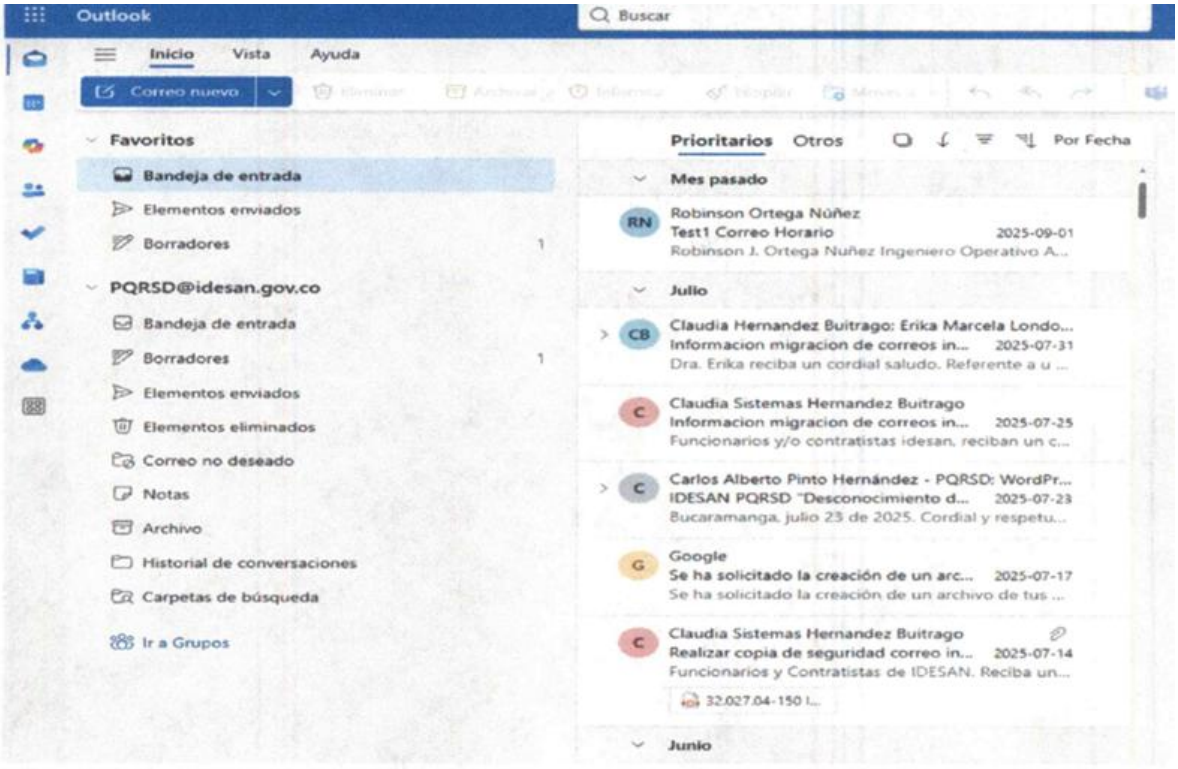
- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles 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 de 2011, la autoridad deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia 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 a diciembre de 2025, suministrada mediante correo electrónico de fecha 21 de enero de 2026 correspondiente a las PQRS recibidas por medio del correo pqrsd@idesan.gov.co

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

En tal sentido, se evidencia que en el Portal de IDESAN se recepcionó solamente una (1) PQRSD en el segundo semestre de la vigencia 2025.



IDESAN Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander

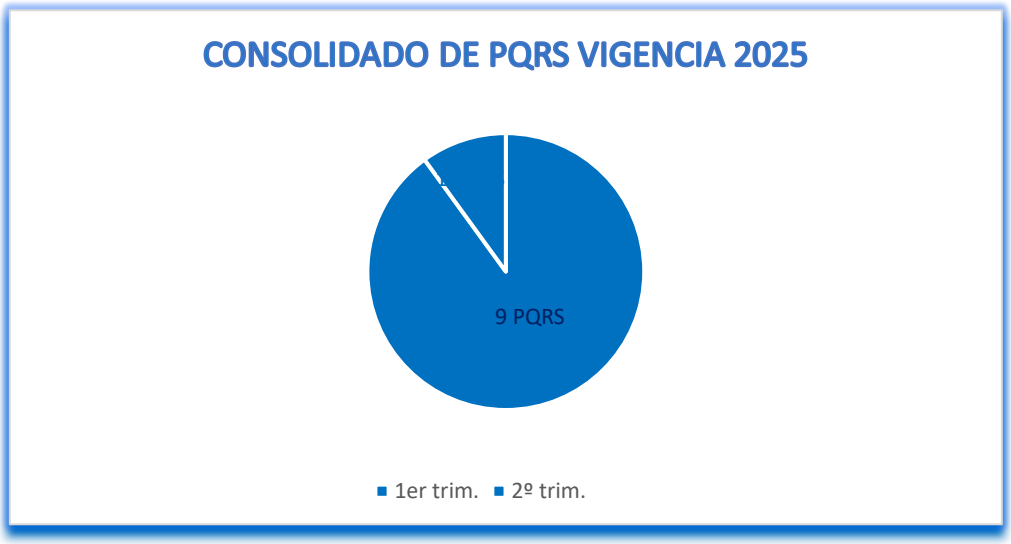
INFORME – SEGUIMIENTO PQRSD IDESAN	Código: 21.038.02-194	Versión: 04	Fecha: 12/06/2024	Página 1 de 1

N°	FECHA RADICADO	CANAL DE INGRESO	REMITENTE	ASUNTO	TÉRMINO RESPUESTA LEGAL	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD (DERECHO DE PETICIÓN, DPP, DPG, SOLICITUD INF, CONSULTA O CONCEPTOS)	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	23/07/2025	Portal PQRSD	Ima Colmenares	SOLICITUD TARIFA PREFERENCIAL PEAJE LA PUNTA	QUINCE (15) DIAS	QUEJA	SE REMITE CORREO EL DÍA 23 DE JULIO DE 2025 A IDESAN@IDESAN Y SE VERIFICA REMISIÓN EL MISMO DÍA A LA OFICINA DE PEAJES PARA LO DE SU COMPETENCIA.	PEAJES CONVENIO 7667217	Peajes dio respuesta a la persona solicitante, el día 23 de agosto de 2025, informando que fue incluida en la lista interna de beneficiarios y que una vez se expida la convocatoria y el Decreto Departamental, se procederá de acuerdo con lo establecido en el proceso, si aplica para obtener el beneficio en la tarifa especial.		23/08/2025	20

Fuente: Oficina asesora comercial y mercadeo

Se observó de acuerdo a las evidencias suministradas por la Oficina Comercial que, el tiempo de respuesta de la PQRS fue de 18 días hábiles, es decir, se recepcionó el día 23 de julio y la Oficina de peajes emitió respuesta el 23 de agosto, evidenciándose un indicador de 3 días de extemporaneidad toda vez que, el plazo para atender la petición correspondía a 15 días hábiles y por ende vencía el 14 de agosto de 2025.

Acontinuación se relaciona la totalidad de las PQRS recibidas durante la vigencia 2025, teniendo en cuenta la información de recepción por las áreas vinculadas al proceso de trámite de respuesta



Fuente: Información suministrada a la Oficina Asesora de Control Interno.

El 100 % de PQRS se radicaron en el mes de julio de 2025.

Fuente: Oficina asesora comercial y mercadeo

Del 100% de las PQRS, el 100 % fue una solicitud correspondiente al ejercicio del derecho de petición.

CONCLUSIONES

- El número total de PQRS pendientes no existe.
- Al contestar se cita el radicado de ingreso del comunicado.
- Se tiene el servicio PBX.
- Es inmediata la asignación al área competente, una vez recibida la PQRS en el Portad de la Entidad.
- Los (4) canales de atención al ciudadano para el recibo de PQRS como son el buzón de sugerencias, buzón electrónico pqrsd@idesan.gov, el portal web (portal PQRSD) y la atención en ventanilla única, se encuentran activos y son efectivos para la asignación y traslado al área competente.
- La entidad cuenta con el Instructivo de ventanilla única y manejo de las PQRSD.

RECOMENDACIONES

- Atender y tramitar de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a IDESAN por cuanto, de no atenderse dentro de los términos legales, se puede incurrir en sanciones disciplinarias y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Cuando se reciban solicitudes que puedan demandar mayor plazo de lo previsto en la respuesta, se sugiere informar al usuario el estado de la solicitud de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
- Sensibilizar o capacitar a las dependencias o áreas sobre la importancia de contestar dentro del plazo establecido por la Ley, todas las peticiones recibidas en la Entidad. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver, la contravención de 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; así mismo, 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 amenacen 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".*
- Sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de atención de P.Q.R.S. a través del portal web de la Entidad.

- Se sugiere canalizar la atención de PQRS a través de un único responsable que permita a la Entidad tener mayor control en la atención y tiempos de respuesta, así como asegurar la trazabilidad de la información.
- Se sugiere emitir y publicar en el Portal de la Entidad, la información referente a los derechos y deberes de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente en cumplimiento del art. 7 de la Ley 1437 de 2011.

Emitido en Bucaramanga el 15 de enero de 2026 y se envía al área responsable de la publicación en la página web institucional del ***IDESAN.***

Maria del Pilar Zapata Durán
Jefe Oficina Asesora de Control Interno