



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRSO POR MEDIO DE LA PAGINA WEB DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR - IDECESAR VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

OBJETIVO

Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de Idecesar durante la vigencia del primer semestre de 2021, sean atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

OBSERVACIONES

Respecto de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se evidencia la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, que facilita el control y el seguimiento de los documentos.

Idecesar para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su página web (www.idecesar.gov.co) cuenta con tres enlaces que facilita al usuario internauta comunicarse con nuestra entidad:

- A través del menú **Control y Gestión** y la opción **PQRSO**

Formulario de contacto

Los campos con * es obligatorio diligenciarlo

Tipo de Solicitud *

Información del Solicitante *

Primer Nombre *

Segundo Nombre

Primer Apellido *

Segundo Apellido

Tipo de Identificación *

No de Identificación *

Razón Social

Nit

País *

Dpto *

Municipio *

Dirección *

Email *

Correo Electrónico *

Teléfono Fijo *

Teléfono Celular *

Mensaje *

Adjuntar Archivo No se eligió archivo

Elegir Medio de Respuesta

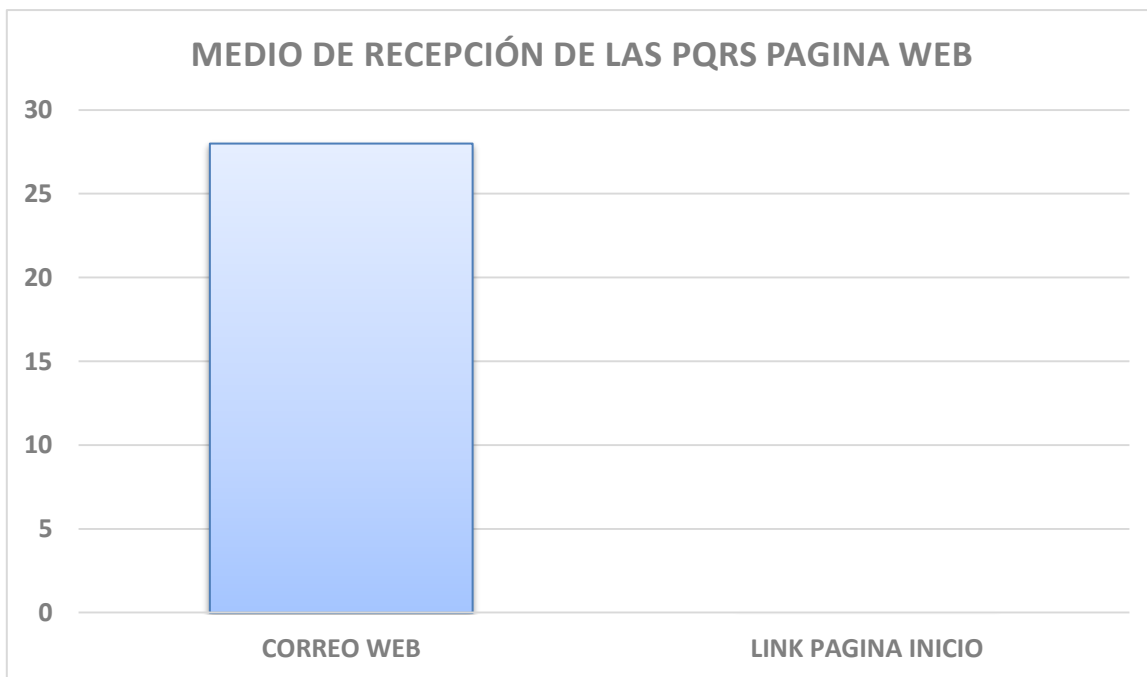


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

Durante la vigencia de julio a diciembre de 2021 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar, Idecesar se hicieron las solicitudes a través del correo electrónico que aparecen en la página Web del Instituto.

El correo electrónico se encuentra en el menú Control y Gestión de la página web de Idecesar en la opción Contáctanos.

La cantidad de contactos por cada medio fueron las siguientes:



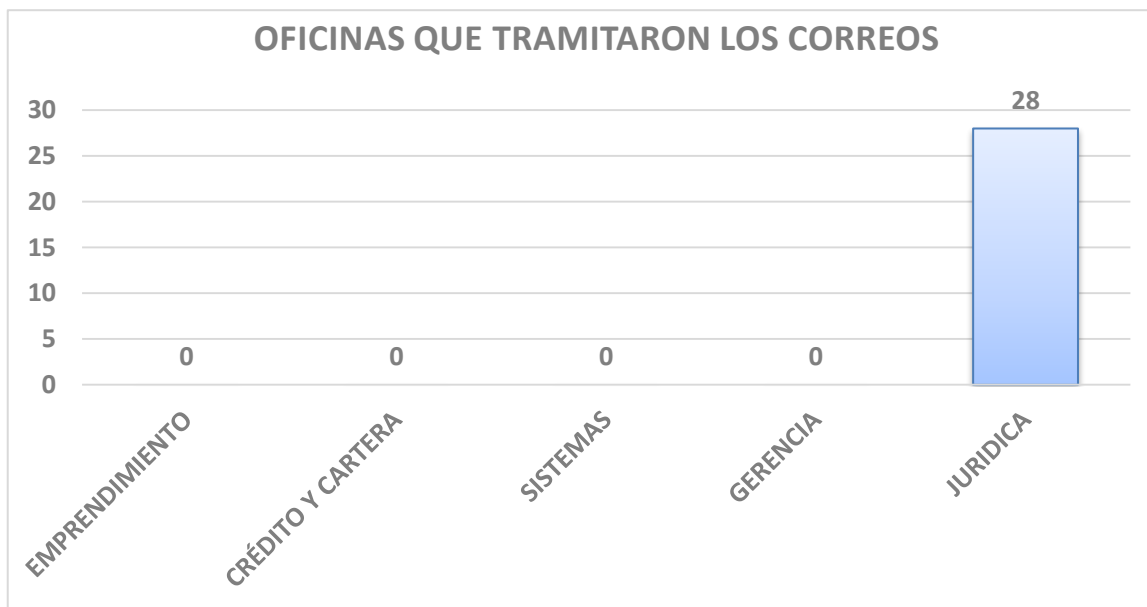
La cantidad de contactos por cada medio fue el siguiente:

Link Web: 0

Correo Electrónico: 28 correos

CORREOS POR DEPENDENCIAS

Las dependencias del Instituto que tuvieron que realizar trámite de los contactos por correos electrónicos se presentan en la siguiente gráfica:



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL, PARTICULARES Y USUARIOS DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2021 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar Idecesar se hicieron las siguientes peticiones entre ellos de los entes de control, particulares, y usuarios:

MES DE JULIO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
7/07/2021	Solicitud de Información-Listado beneficiarios créditos de libranza	Claudia Margarita Zuleta Murgas –Diputada Asamblea Departamental	14/07/2021	5 días
8/07/2021	Requerimiento de carácter preventivo – Observaciones proceso de Selección	Procuraduría Regional Del Cesar	12/07/2021	2 días
TOTAL PETICIONES MES DE JULIO DE 2021: DOS (2)				
MES DE AGOSTO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
2/08/2021	Solicitud de Información proceso de contratación	Reforestadora Integral de Antioquia -Juan Jose Sanchez Londoño	03/08/2021	1 día
6/08/2021	Solicitud de Información Radicado CI-02469-202103634-GobCesar Id:167008 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Liliana cadena Santos y Otros	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	20/08/2021	9 días
09/08/2021	Solicitud Certificación Electrónica de Tiempos Laborados CETIL	Liliana Patricia Armenta Florez-Apoderada José Alberto Orozco	20/08/2021	8 días
TOTAL PETICIONES MES DE AGOSTO DE 2021: TRES (3)				

MES DE SEPTIEMBRE DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
01/09/2021	Solicitud certificación Contrato de Prestación de Servicios	Leidy Viviana Jiménez Monsalve	06/09/2021	3 días
02/09/2021	Solicitud Certificación laboral	Martha Niño Quiroga	06/09/2021	2 días
02/09/2021	Petición Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana del Control Social a la Gestión Pública- Jairo David Tribiño	6/09/2021	2 días
02/09/2021	Solicitud de Información trámite observaciones proceso de contratación	Procuraduría Regional del Cesar	7/09/2021	3 días
07/09/2021	Petición Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana del Control Social a la Gestión Pública- Jairo David Tribiño	21/09/2021	10 días
20/09/2021	Solicitud Certificación laboral	Emma Aroca Delgado	21/09/2021	1 día
20/09/2021	Petición Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana del Control Social a la Gestión Pública- Jairo David Tribiño	5/10/2021	11 días
22/09/2021	Solicitud de Información	Navin Lopez - Técnico Investigador-Fiscalía General de la Nación	4/10/2021	8 días
24/09/2021	Solicitud de Información y Documentos	Contraloría General Departamento del Cesar	28/09/2021	2 días
28/09/2021	Solicitud certificaciones Contratos de Prestación de Servicios	Oscar Villadiego Hoyos	30/09/2021	2 días
29/09/2021	Solicitud certificaciones Contratos de Prestación de Servicios	Ciro Guzmán Chinchia Bermúdez	5/10/2021	4 días
30/09/2021	Solicitud certificación Contratos de Prestación de Servicios	Jose Reyes Moreno Parra	01/10/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE DE 2021: DOCE (12)				

MES DE OCTUBRE DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
15/10/2021	Solicitud Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana Nacional No a la Corrupción- Arnulfo Molina Polo	22/10/2021	4 días
21/10/2021	Solicitud dentro de acción preventiva-seguimiento y control a la prestación del servicio público de energía y deuda -Afinia	Procuraduría Regional del Cesar	2/11/2021	14 días
25/10/2021	Solicitud Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana Nacional No a la Corrupción- Arnulfo Molina Polo	04/11/2021	7 días
27/10/2021	Solicitud documentos Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana Nacional No a la Corrupción- Arnulfo Molina Polo	04/11/2021	5 días
28/10/2021	Solicitud Certificación laboral	Maria teresa Movil	29/10/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE OCTUBRE DE 2021: CINCO (5)				
MES DE NOVIEMBRE DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
4/11/2021	Petición-Solicitud de información- Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana del Control Social a la Gestión Pública- Jairo David Tribiño	10/11/2021	4 días
8/11/2021	Solicitud certificación Contrato de Prestación de Servicios	Yurany Catillo Navas	10/11/2021	2 días
8/11/2021	Solicitud Veeduría ciudadana dentro de proceso de contratación	Veeduría Ciudadana Nacional No a la Corrupción- Arnulfo Molina Polo	10/11/2021	2 días
16/11/2021	Solicitud certificación Contrato de Prestación de Servicios	Mary Stella Pertuz Sierra	17/11/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE NOVIEMBRE DE 2021: CUATRO (4)				

MES DE DICIEMBRE DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
7/12/2021	Solicitud certificaciones Contratos de Prestación de Servicios	Luis Miguel Romero Mejía	10/12/2021	2 días
30/12/2021	Solicitud certificación Contrato de Prestación de Servicios	Jesús Alejandro Trillos Rodríguez	3/01/2021	2 días
TOTAL PETICIONES MES DE DICIEMBRE DE 2021: DOS (2)				
TOTAL PETICIONES Y/O SOLICITUDES -PERIODO COMPRENDIDO JULIO A DICIEMBRE DE 2021: VEINTIOCHO (28)				

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 respuestas de fondo, de igual forma 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, entre otras. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. La petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderá 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.

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 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.

A continuación los derechos de petición tramitados en Idecesar durante el semestre de 2021.



Los derechos de petición fundamentaron su petición con información de contratos, y solicitudes de los entes de control.

RECOMENDACIONES:

1. Hacer seguimiento a las peticiones que se hagan en las diferentes dependencias de Idecesar, dándoles a conocer al jefe de área que toda petición tiene un término de ley para su respuesta y que al no contestar en el tiempo establecido incurre en faltas disciplinarias.
2. Se necesita con urgencia en las instalaciones de Idecesar la puesta en marcha de la ventanilla única, donde nuestros clientes, usuarios se sientan mejores atendidos; y la comunidad en general.

Fuente: Oficina de las TIC, Sistemas e Informática.
Oficina Jurídica de Idecesar.

JOSÉ VÍCTOR MESTRE MENDOZA
Asesor de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO