

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR-IDECESAR, VIGENCIA 2017

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 de 2017, 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.

En lo relacionado al enlace de fácil acceso, con el que debe contar la entidad en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. Podemos evidenciar que se encuentran disponibles en el link <http://www.idecesar.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/pqrs> dos ventanas como la que se muestra a continuación:

Recibidos (3) - control... X PQRSO

www.idecesar.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/pqrsd

IDECESAR

INICIO IDECESAR PORTAFOLIO CONTROL Y GESTIÓN PRENSA CONVOCATORIAS CRCC

PQRSO

Correo * Su Correo

Tipo de Requerimiento *

- ☐ Petición
- ☐ Queja
- ☐ Reclamo
- ☐ Sugerencia
- ☐ Denuncia

Mensaje *

Enviar

Tweets por @idecesar

IDECESAR @idecesar

Feliz inicio de semana,
#CesarTerritorioDeOportunidades somos el
#InstitutoParaElDesarrolloDelCesar

Ver en Twitter

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

idecesar

idecesar

2013 a.m.
05/02/2018

www.idecesar.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/contactanos

IDECESAR

INICIO IDECESAR PORTAFOLIO CONTROL Y GESTIÓN PRENSA CONVOCATORIAS CRCC

Formulario de contacto

Nombre * Su nombre

Email * Su email

Website Su website

Mensaje * Escriba su mensaje

Enviar

Tweets por @idecesar

IDECESAR @idecesar

Feliz inicio de semana,
#CesarTerritorioDeOportunidades somos el
#InstitutoParaElDesarrolloDelCesar

Ver en Twitter

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

idecesar

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA 2017.

Durante la vigencia 2017 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar Idecesar se hicieron las solicitudes a través del Link Web y correo electrónico que aparecen en la página Web del Instituto.

Link Web y Correo Electrónico

Discriminadas así:

Link Web 9 peticiones y 4 quejas

Correo Electrónico 14 peticiones

Dependencias que tramitaron las PQRS

Área /Dependencias	Nº de Pqrs
Sistemas	3
Proyectos	6
Gerencia	1
Emprendimiento	1
Crédito y Cartera	15
Contabilidad	1

En el anterior comparativo se puede evidenciar que el área o dependencia que más hicieron petición fue en la oficina de Crédito y Cartera, a la cual le hicieron 12 peticiones, seguida de proyecto a la cual le hicieron 6 peticiones.

Recepción de PRQS por mes año 2017

Mes	Nº
Noviembre	1
Octubre	3
Septiembre	4
Agosto	1
Julio	4
Junio	2
Mayo	3
Abril	2
Marzo	2
Febrero	3
Enero	2

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. 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 la vigencia 2017.

Periodo-Mes Vigencia 2017	N° de peticiones tramitadas
Enero	3
Febrero	8
Marzo	7
Abril	2
Mayo	3
Junio	4
Julio	6
Agosto	3
Septiembre	3
Octubre	6
Noviembre	4
Diciembre	1
Total	50

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 no contestar en el tiempo establecido incurre en faltas disciplinarias.
2. Solicitar formalmente a la Asesora Jurídica un informe semestral, que evidencie cuantas Tutelas se aprobaron en contra de Idecesar por el incumplimiento a las respuestas de los Derechos de Petición, si las hay.
3. Definir sistemas de verificación a la recepción, atención y respuestas a las PQRS que permitan garantizar estadísticas confiables al momento de presentar informes a la Oficina de Control Interno.

4. Se necesita mandar a Instalar con urgencia un buzón de sugerencias en las instalaciones de Idecesar, y en un lugar visible donde nuestros clientes, usuarios, y comunidad en general cuente también con este medio de comunicación en el Instituto.

5. En caso de vinculación de personal para laborar en la ventanilla única o manejo de aplicativo de correspondencia, se recomienda que su vinculación sea de planta, porque aunque la actividad hace parte de un proceso de apoyo es de carácter permanente. En caso omiso de la recomendación socializar el procedimiento de PQR, la ley 1755 de 2015 al personal de ventanilla y a todo el personal del Instituto.



MARIA TERESA MOVIL GUERRA
Asesora de Control Interno