

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR-IDECESAR, VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2018.

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 2018, 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:

www.idecesar.gov.co/index.php/informacion-el-cuidadosanupanel

INICIO IDECESAR PORTAFOLIO **CONTROL Y GESTIÓN** PRENSA CONVOCATORIAS CRCC

PORSO

Correo *

Tipo de Requerimiento *

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

Mensaje *

Tweets por @idecesar

IDECESAR @idecesar
Falta poco de semana, #CesarTambiénSeCumpleproyecto sobre el #ProyectoParaleloDesarrolloDelCesar



[Ver en Twitter](#)

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

 [idecesar](#)

 [idecesar](#)

Windows 10

www.idecesar.gov.co/index.php/informacion-el-cuidadosancontactenos

INICIO IDECESAR PORTAFOLIO **CONTROL Y GESTIÓN** PRENSA CONVOCATORIAS CRCC

Formulario de contacto

Nombre *

Email *

Website

Mensaje *

Tweets por @idecesar

IDECESAR @idecesar
Falta poco de semana, #CesarTambiénSeCumpleproyecto sobre el #ProyectoParaleloDesarrolloDelCesar



[Ver en Twitter](#)

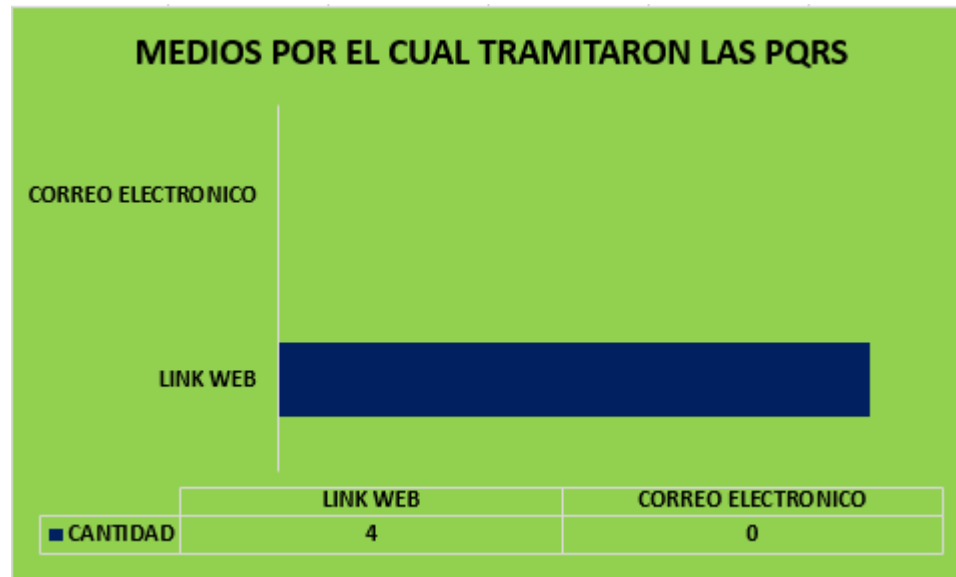
VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

 [idecesar](#)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA 2018.

Durante la vigencia de enero a Junio de 2018 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.

El link web se encuentra en la página web de Idecesar en la opción PQRS que se encuentra en la página inicio. – El correo electrónico se encuentra en el menú Control y Gestión de la página web de Idecesar en la opción Contáctanos. La cantidad de PQRS por cada medio fue la siguiente:

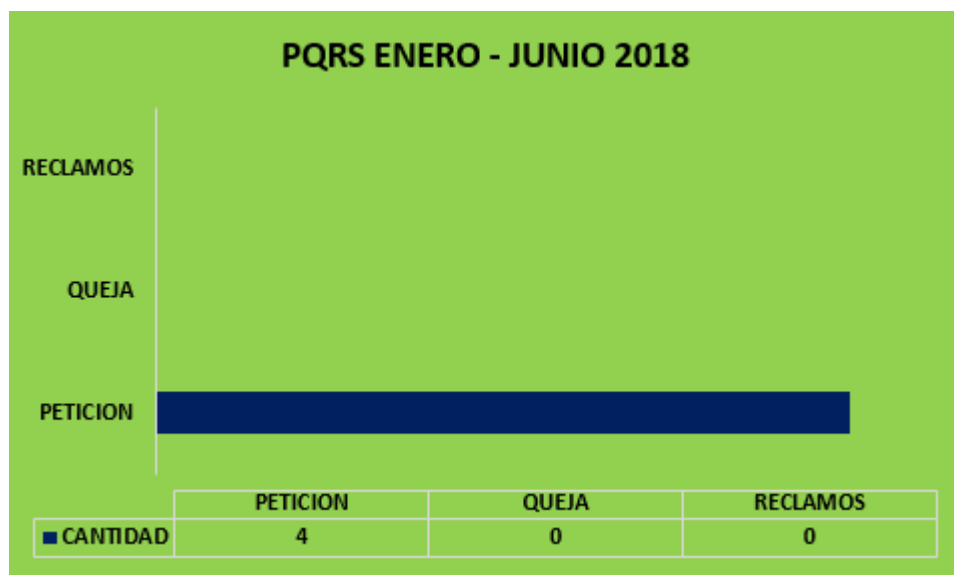


La cantidad de PQRS por cada medio fue la siguiente:

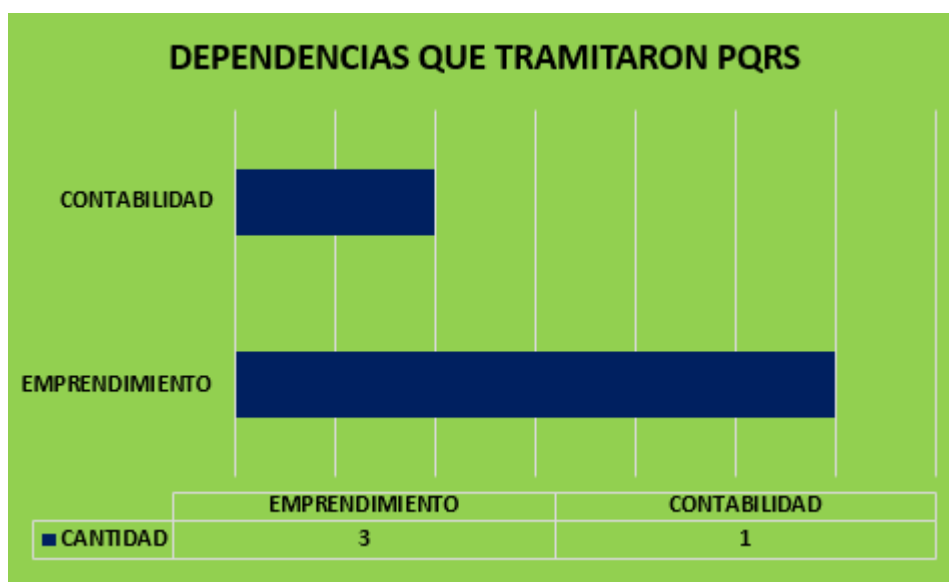
Link Web: 4 Peticiones

Correo Electrónico: No utilizado.

El total de PQRS atendidas de Enero a Junio del año 2018 fue de 4. En la siguiente gráfica se especifica la clase de PQRS y la cantidad recepcionada por cada una.



Las dependencias del Instituto que tuvieron que realizar trámite de PQRS se presentan en la siguiente gráfica:



El tipo de PQRS que tramitaron se enumera a continuación:

CONTABILIDAD 1 Petición
EMPRENDIMIENTO 3 Petición

La recepción de PQRS por mes se muestra en la siguiente gráfica:



PETICIONES Y/O SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL

Con respecto a las peticiones y/o solicitudes tramitadas durante el periodo en la oficina jurídica es el siguiente:

MES DE ABRIL DE 2018				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
04/04/2018	Solicitud de Información -Investigación disciplinaria	Dirección de Control Interno Disciplinario –Gobernación del Cesar	06/04/2018	2 días
04/04/2018	Solicitud Certificación Contrato	Andrés Murillo Geovanetti	06/04/2018	2 días
5/04/2018	Solicitud de información	Nellys Arias Tapias	20/04/2018	11 días
09/04/2018	Solicitud Certificación Contrato	Lácides Calderón Daza	10/04/2018	1 día
12/04/2018	Solicitud Certificación Contrato	Adriana Bonilla	12/04/2018	1 día
16/04/2018	Solicitud Certificación Contrato	María Delfina Amaris Daza	17/04/2018	1 día
16/04/2018	Solicitud Certificación Retefuente	Agape Servicios	19/04/2018	3 días
17/04/2018	Solicitud Documentos- I.P.	Contraloría General de la República-Gerencia Departamental	20/04/2018	3 días
19/04/2018	Solicitud Documentos	Almacén El Pastal	24/04/2018	3 días
18/04/2018	Solicitud Información y/o Documentos- I.P.	Contraloría General de la República-Gerencia Departamental	26/04/2018	6 días

TOTAL PETICIONES MES DE ABRIL DE 2018: 10

MES DE MAYO DE 2018				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
15/05/2018	Solicitud Información-Proceso sancionatorio fiscal	Contraloría General-Departamento del Cesar	18/05/2018	3 días
25/05/2018	Solicitud de documentos -Expediente Disciplinario	Procuraduría General de la Nación	1/06/2018	5 días
25/05/2018	Solicitud de documentos -Expediente Disciplinario	Procuraduría General de la Nación	1/06/2018	5 días
25/05/2018	Solicitud de documentos -Expediente Disciplinario	Procuraduría General de la Nación	1/06/2018	5 días
TOTAL PETICIONES MES DE MAYO DE 2018: 4				
MES DE JUNIO DE 2018				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
13/06/2018	Solicitud de información-Proceso Restitución de Tierras	Oficina Asesora Jurídica-Gobernación del Cesar	14/06/2018	1 día
21/06/2018	Solicitud de información-Proceso Restitución de Tierras	Oficina Asesora Jurídica-Gobernación del Cesar	25/06/2018	2 días
28/06/2018	Solicitud de información y documentos-Investigación Disciplinaria	Procuraduría General de la Nación	6/07/2018	5 días
28/06/2018	Solicitud de información -Indagación Preliminar	Procuraduría General de la Nación	6/07/2018	5 días
TOTAL PETICIONES MES DE JUNIO DE 2018: 4				
TOTAL PETICIONES PERIODO COMPRENDIDO ABRIL-JUNIO: 18				

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 Idecasar durante el semestre de 2018.

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

Fuente de Información oficina de las TIC y Oficina Jurídica de Idecasar.

MARIA TERESA MOVIL GUERRA

Asesora de Control Interno

