

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR-IDECESAR, VIGENCIA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2019.

OBJETIVO

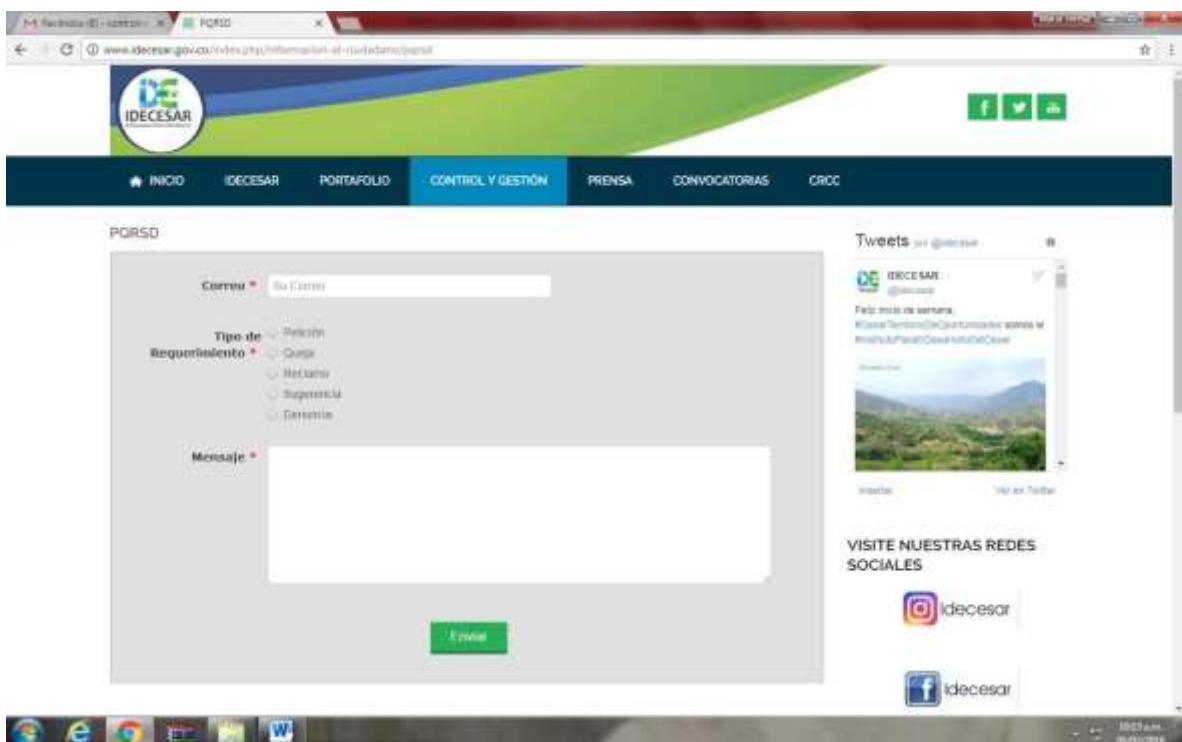
Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de Idecesar durante la vigencia del Segundo semestre de 2019, 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.

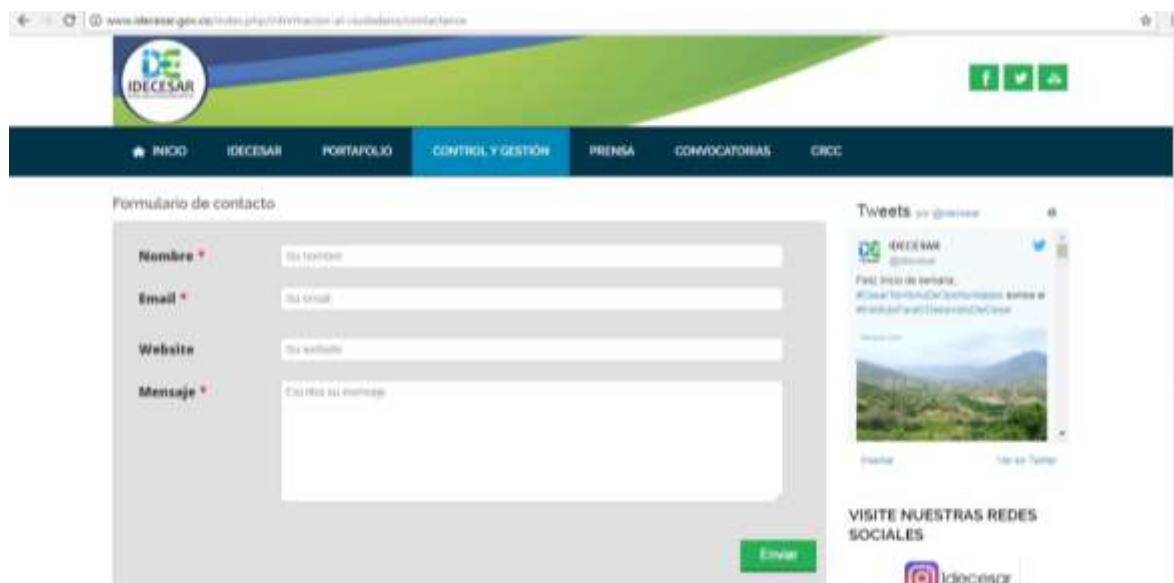
En lo relacionado al enlace de fácil acceso, con el que debe contar la entidad en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. Podemos evidenciar que se encuentran disponibles en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



The screenshot displays the IDECESAR website interface for submitting a PQRS (Petition, Complaint, Reclamation, or Suggestion). The page features a navigation bar with links: INICIO, IDECESAR, PORTAFOLIO, CONTROL Y GESTIÓN, PRENSA, CONVOCATORIAS, and CRCC. The main content area is titled 'PQRSO' and contains a form with the following fields:

- Correo ***: A text input field with the placeholder 'Su Correo'.
- Tipo de Requerimiento ***: A dropdown menu with radio button options: ☐ Petición, ☐ Queja, ☐ Reclamo, ☐ Sugerencia, and ☐ Denuncia.
- Mensaje ***: A large text area for the user's message.
- Enviar**: A green button to submit the form.

On the right side of the page, there is a 'Tweets' section for @idecesar and a 'VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES' section with icons for Instagram and Facebook.



Formulario de contacto:

Nombre *
Email *
Website
Mensaje *

Enviar

Tweets by @idecesar

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

idecesar

PQRS



Correo *

Tipo de Requerimiento *

☐ Petición
☐ Queja
☐ Reclamo
☐ Sugerencia
☐ Denuncia

Mensaje *

Enviar

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA JULIO - DICIEMBRE DE 2019 EN LA PAGINA WEB.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2019 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 del Instituto.

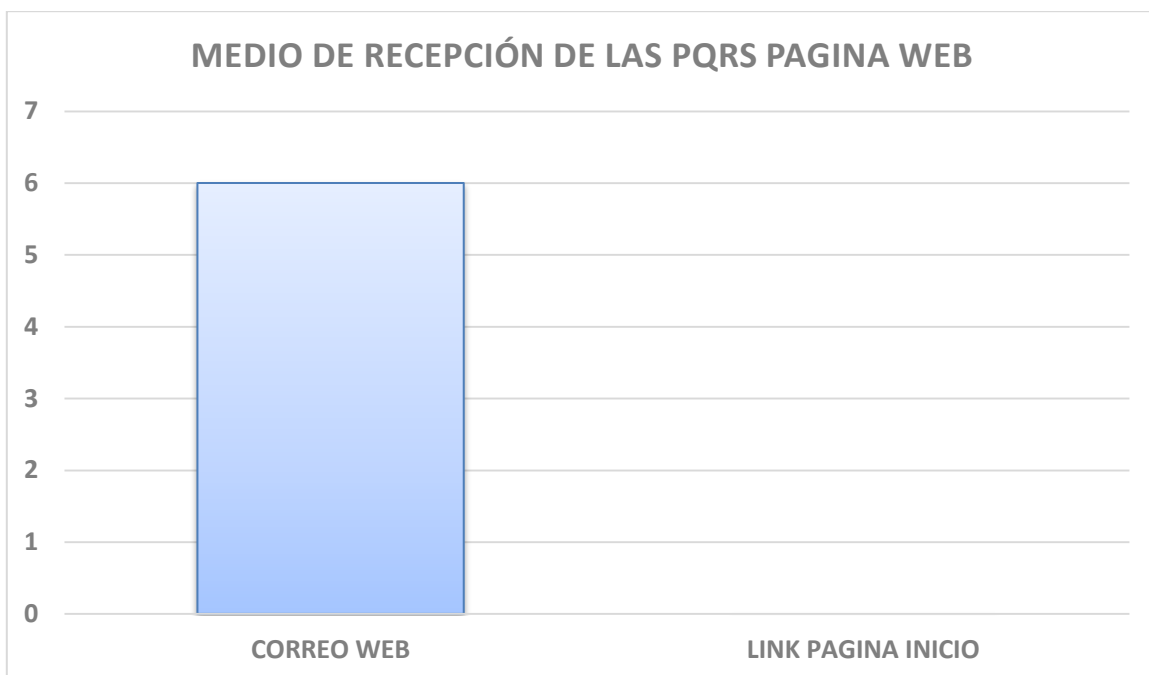
El link web se encuentra en la página de Idecesar en la opción PQRS que se encuentra en la página inicio. – El correo electrónico se encuentra en el menú Control y Gestión y en el link de transparencia de la página web de Idecesar en la opción Contáctanos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DEL 1° DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2019 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:

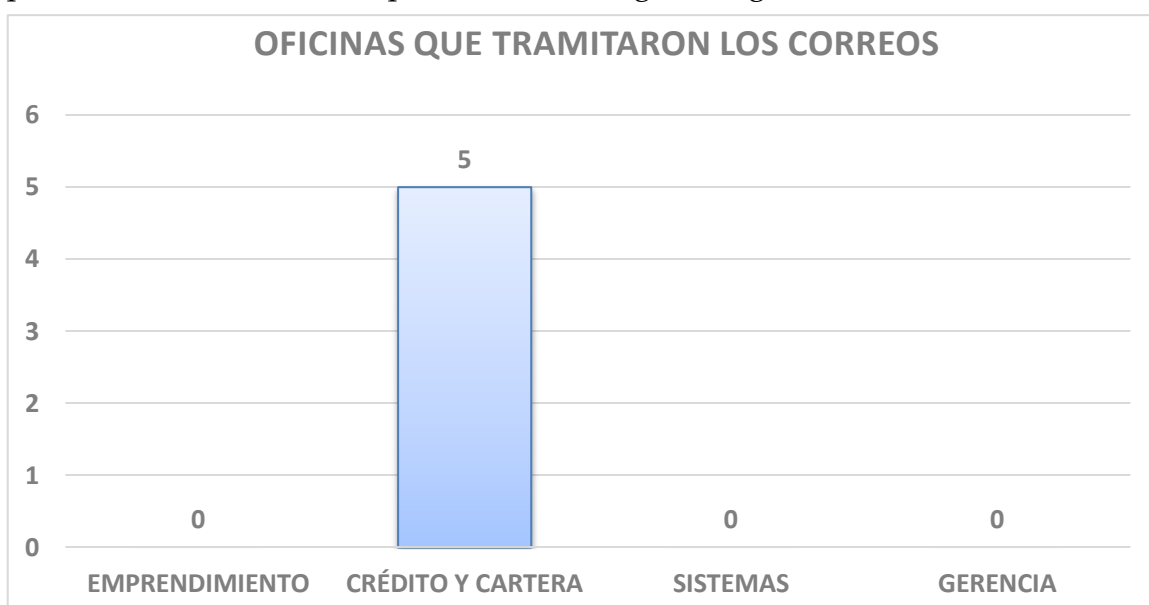


Link Web: 0

Correo Electrónico: 5 correos

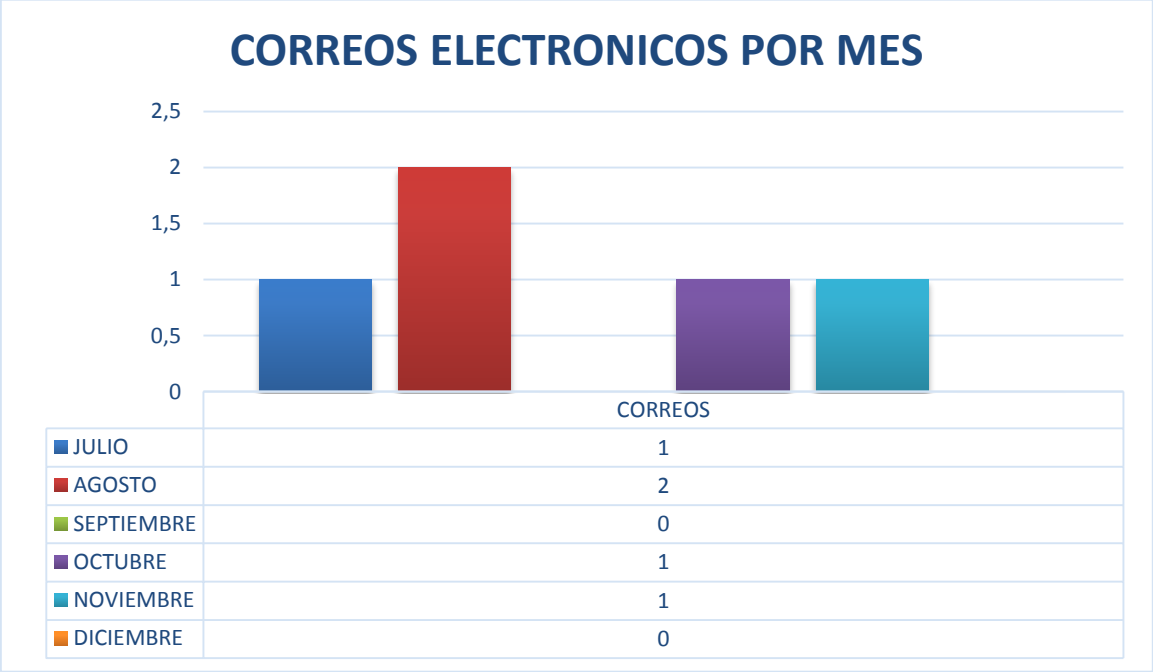
CORREOS POR DEPENDENCIAS:

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



CORREOS ELECTRONICOS POR MES

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



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL, PARTICULARES Y USUARIOS DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2019.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2019 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 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
04/07/2019	Solicitud Certificación Laboral	Yolima Castilla Nieto	05/07/2019	1 día
12/07/2019	Solicitud Certificación Contrato Prestación de Servicios	Yuleinis Moreno Beltrán	15/07/2019	1 día
12/01/2019	Solicitud Certificación Laboral	Ella Fidelina Fuentes Rodriguez	17/07/2019	3 días
TOTAL PETICIONES MES DE JULIO DE 2019: TRES (3)				

MES DE AGOSTO DE 2019				
FECHA	OBJETO	PETICIONARIO		TIEMPO DE

PRESENTACION PETICIONES	PETICION		FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
16/08/2019	Solicitud de Información	Karen Stefanie Ospino Villalba	28/08/2019	7 días
16/08/2019	Solicitud Permiso uso Parque Barrio La Nevada	José Guillermo Castro González	21/08/2019	2 días
20/08/2019	Solicitud Permiso uso Parque Barrio La Nevada	María Fernanda Góngora	22/08/2019	2 días
26/08/2019	Solicitud de documentos	Latife del Rosario Luquez Perez	09/09/2019	10 días
TOTAL PETICIONES MES DE AGOSTO DE 2019: CUATRO (4)				

MES DE SEPTIEMBRE DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
04/09/2019	Solicitud Certificación Contrato de Prestación de Servicios	Gonzalo Cárdenas Salcedo	04/09/2019	0 días
10/09/2019	Solicitud de Información y/o Documentos	Isabel Verdecia Granados-Control Interno Disciplinario Gobernación del Cesar	18/09/2019	6 días
10/09/2019	Solicitud de Información y/o Documentos	Isabel Verdecia Granados-Control Interno Disciplinario Gobernación del Cesar	18/09/2019	6 días
10/09/2019	Solicitud de Información y/o Documentos	Isabel Verdecia Granados-Control Interno Disciplinario Gobernación del Cesar	18/09/2019	6 días
10/09/2019	Solicitud de Información y/o Documentos	Isabel Verdecia Granados-Control Interno Disciplinario Gobernación del Cesar	18/09/2019	6 días
13/09/2019	Solicitud	Ella Fidelina	17/09/2019	2 días

	Certificación Laboral	Fuentes Rodriguez		
27/09/2019	Solicitud de Información	Karen Stefanie Ospino Villalba	07/10/2019	7 días
TOTAL PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE DE 2019: SIETE (7)				

MES DE OCTUBRE DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
04/10/2019	Solicitud de Certificación Laboral	Fernando Acosta Garay	04/10/2019	0 días
04/10/2019	Solicitud de Certificación Laboral	Maria teresa Movil Guerra	04/10/2019	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE OCTUBRE DE 2019: DOS (2)				

MES DE NOVIEMBRE DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
12/11/2019	Solicitud Certificación Contrato de Prestación de Servicios	Aura Perez Paba	15/11/2019	3 días
18/11/2019	Solicitud Certificación Contrato de Prestación de Servicios	Eduardo Jose Pavajeau Daza	20/11/2019	2 días
22/11/2019	Solicitud de autorización elaboración mural parque Barrio La Nevada	Alejandra Salcedo -Fundación Universidad del Área Andina	26/11/2019	2 días
TOTAL PETICIONES MES DE NOVIMBRE DE 2019: TRES (3)				

MES DE DICIEMBRE DE 2019				
FECHA PRESENTACION	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE	TIEMPO DE RESPUESTA

PETICIONES			RESPUESTA	
17/12/2019	Solicitud Certificación Contratos de Prestación de Servicios	Héctor Ortiz Guzmán	09/01/2020	14 días
19/12/2019	Solicitud de Reporte Formulario Unico de Reporte y Avance de Gestión- FURAG	Procuraduría Regional del Cesar	24/12/2019	3 días
26/12/2019	Solicitud Certificación Contrato Prestación de Servicios	María Fernanda Alba	07/01/2020	6 días
TOTAL PETICIONES MES DE DICIEMBRE DE 2019: TRES (3)				
TOTAL PETICIONES PERIODO COMPRENDIDO JULIO A DICIEMBRE DE 2019: VEINTIDOS (22)				

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 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 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. 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 de Información oficina de las TIC y Oficina Jurídica de Idecesar.

MARIA TERESA MOVIL GUERRA
Asesora de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO