

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR-IDECESAR, VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2020.

OBJETIVO

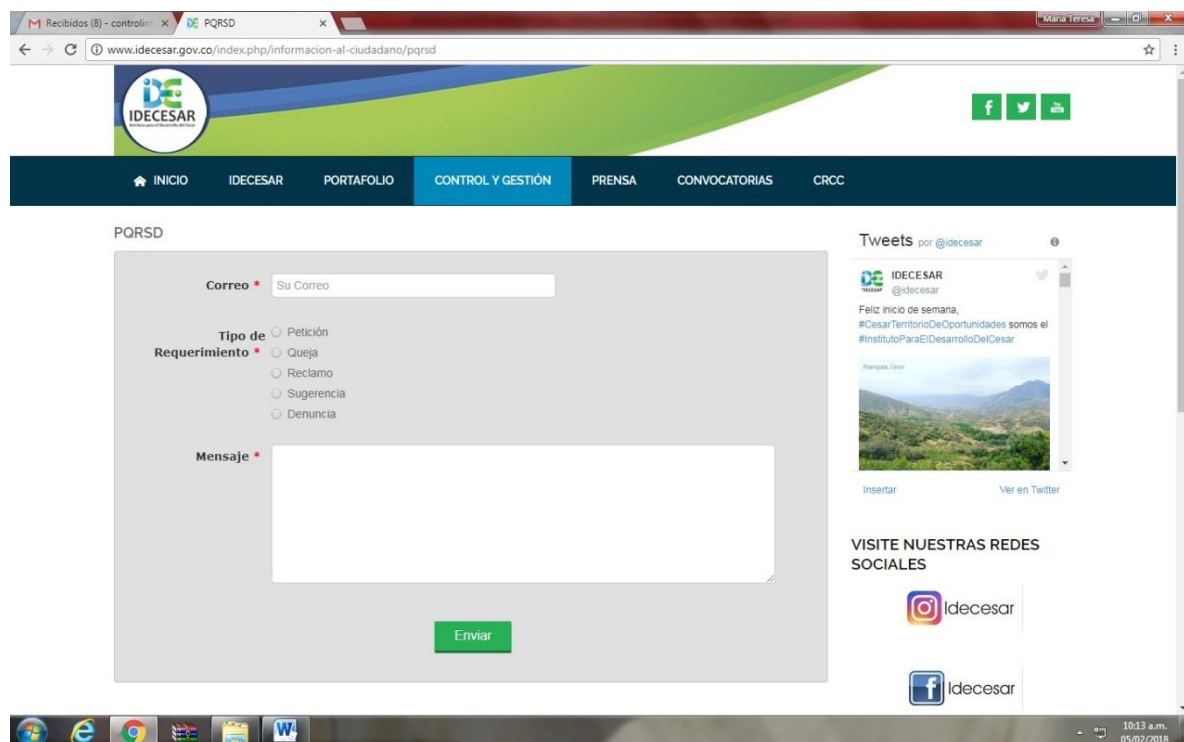
Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de Idecesar durante la vigencia del Primer semestre de 2020, 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 (8) - control... x PQRS x

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

IDECESAR

INICIO IDECESAR PORTAFOLIO CONTROL Y GESTIÓN PRENSA CONVOCATORIAS CRCC

PQRS

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

Insertar Ver en Twitter

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

 Idecesar

 Idecesar

10:13 a.m.
05/02/2018

← → ↻ www.idecesar.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/contactanos ☆



f t y

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



Atáquez, Cesar

Insertar Ver en Twitter

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES



idecesar

PQRSD

Correo *

Su Correo

Tipo de Requerimiento *

☐ Petición

☐ Queja

☐ Reclamo

☐ Sugerencia

☐ Denuncia

Mensaje *

Enviar

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DEL TIEMPO COMPRENDIDO DEL 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2020.

Durante la vigencia del 1 de enero al 30 de Junio de 2020 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:

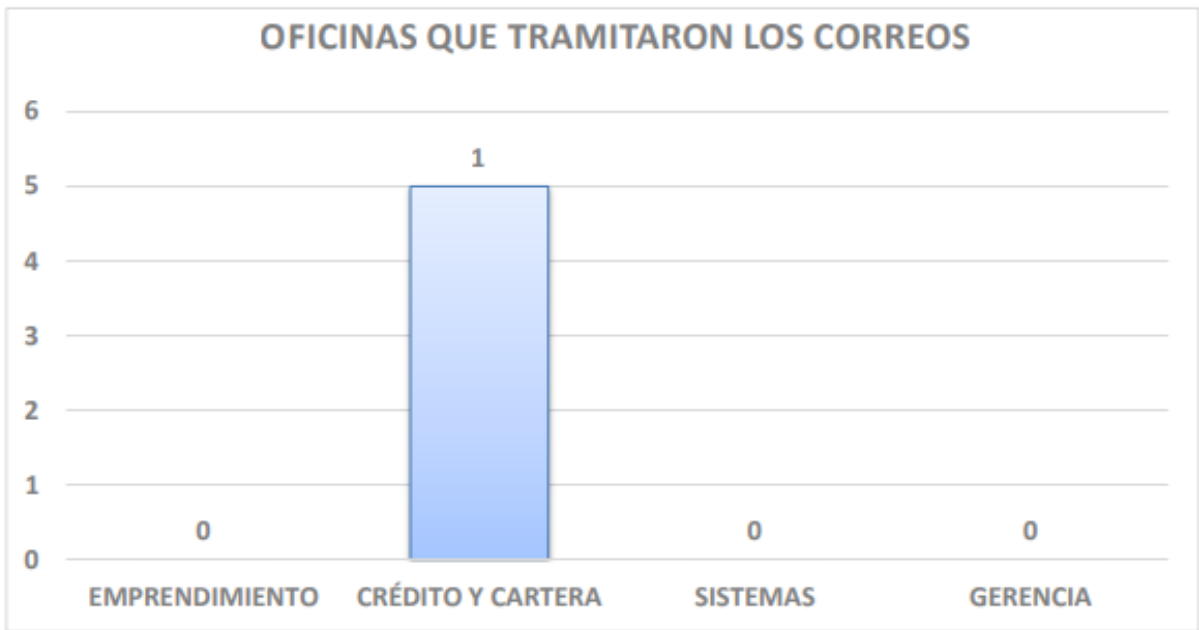
La cantidad de contactos por cada medio fue el siguiente:

Link Web: 0

Correo Electrónico: 1 correo



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 DEL TIEMPO COMPRENDIDO 1 DE ENERO A EL 30 DE JUNIO DE 2020.

Durante la vigencia de Enero a Junio de 2019 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar Idecesar se hicieron las siguientes peticiones entre ellos de entes de control, particulares, usuarios, trabajadores y contratistas:

MES DE ENERO DE 2020				
FECHA PRESENTACIÓN PETICIONES	OBJETO PETICIÓN	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
21/01/2020	Solicitud de información- Petición Belisario Jiménez	Secretaria General- Departamento del Cesar	29/01/2020	6 días
27/01/2020	Solicitud de Información	Nelson José Montero Maestre	05/02/2020	7 días
28/01/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	03/02/2020	4 días
30/01/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	03/02/2020	2 días
29/01/2020	Solicitud certificación laboral	Emma Aroca Delgado	03/02/2020	3 días
29/01/2020	Solicitud de Información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	30/01/2020	1 día
29/01/2020	Solicitud certificación laboral	Andrea Vilardy	03/02/2020	1 día
30/01/2020	Solicitud Certificación laboral	María Teresa Movil	03/02/2020	1 día
30/01/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	03/02/2020	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE ENERO DE 2020: NUEVE (9)				

MES DE FEBRERO DE 2020

FECHA PRESENTACIÓN PETICIONES	OBJETO PETICIÓN	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
03/02/2020	Solicitud de información y/o documentos	Doneyda Serna	13/02/2020	8 días
04/02/2020	Solicitud certificación contratos prestación de servicios	Violeta Ortiz Benavides	05/02/2020	1 día
05/02/2020	Solicitud certificación contratos prestación de servicios	Unaldo José Rocha Calderón	05/02/2020	0 días
10/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	12/02/2020	2 días
12/02/2020	Solicitud certificación laboral	María Carolina Lacouture	12/02/2020	0 días
12/02/2020	Solicitud certificación laboral	Lucas Monsalvo Hinojosa	12/02/2020	0 días
13/02/2020	Solicitud certificación contratos prestación de servicios	Jacqueline Gil Monsalvo	18/02/2020	3 días
13/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	18/02/2020	3 días
18/02/2020	Solicitud de información y documentos	Favio Miguel Oliveros Escobar	05/03/2020	12 días
19/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	24/02/2020	3 días
21/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	27/02/2020	4 días
28/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	04/03/2020	3 días
28/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	04/03/2020	3 días
28/02/2020	Solicitud de información	Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	04/03/2020	3 días

TOTAL PETICIONES MES DE FEBRERO DE 2020: CATORCE (14)

MES DE MARZO DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
12/03/2020	Solicitud de Información	Oficina Asesora de Paz –Departamento del Cesar	13/03/2020	1 día
13/03/2020	Solicitud Certificación laboral	María Carolina Lacouture	16/03/2020	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE MARZO DE 2020: DOS (2)				

MES DE ABRIL DE 2020				
FECHA PRESENTACIÓN PETICIONES	OBJETO PETICIÓN	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
22/04/2020	Solicitud certificación laboral	Martha Niño Quiroga	22/04/2020	0 días
30/04/2020	Solicitud Liquidación y pago prestaciones sociales	Oswaldo Angulo Agudelo	15/05/2020	11 días
TOTAL PETICIONES MES DE ABRIL DE 2020: DOS (2)				

MES DE MAYO DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
01/05/2020	Solicitud de información petición Jaivis Fernando Andrade	Oficina Asesora de Cultura- Departamento del Cesar	04/05/2020	1 día
04/05/2020	Solicitud pago conceptos matricula semestre y manutención- becas agropecuarias- Convenio Idecesar- Departamento del Cesar	Orieta de los Ángeles Ortiz Benavides	16/05/2020	9 días
04/05/2020	Solicitud pago conceptos matricula semestre y manutención-	Karen Stefanie Ospino Villalba	16/05/2020	9 días

	becas agropecuarias- Convenio Idecesar- Departamento del Cesar			
TOTAL PETICIONES MES DE MAYO DE 2020: TRES (3)				

MES DE JUNIO DE 2020				
FECHA PRESENTACIÓN PETICIONES	OBJETO PETICIÓN	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
08/06/2020	Solicitud de información Radicado CE- 00120-202003302- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras - Elida Galvis	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	10/06/2020	2 días
08/06/2020	Solicitud de información Radicado CE- 00120-202003307- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – María Elena Argote	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	10/06/2020	2 días
11/06/2020	Solicitud de Información	SOGYO DE COLOMBIA SAS- Javier Fonseca	25/06/2020	10 días
11/06/2020	Solicitud de información	Consorcio Movilidad Segura 2020	25/06/2020	10 días
TOTAL PETICIONES MES DE JUNIO DE 2020: CUATRO (4)				
TOTAL PETICIONES PERIODO COMPRENDIDO ENERO A JUNIO DE 2020: TREINTA Y CUATRO (34)				

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.

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.

3. Se evidencia que las PQRS presentadas ante el Instituto para el Desarrollo del Cesar IDECESAR, de parte de las oficinas de Jurídica y las Tic se resuelven en el término establecido por la norma, sin que se conozca demoras, atrasos, o dilación en la contestación de las mismas.

4. Seguir manteniendo nuestras canales de información virtuales y presenciales de una manera óptima, para que nuestros usuarios sigan haciendo sus solicitudes de PQRS y que la entidad tenga la facultad de seguir resolviéndola en el tiempo estipulado, así como se ha venido haciendo hasta ahora.

5. Seguir con el teletrabajo que ahora mismo se desarrolla en las entidades por ocasión de la emergencia sanitaria, y el mismo se está desarrollando con el 70% del personal nos permita poder llegar a todos los rincones del Departamento y de nuestros usuarios para seguir prestando nuestro portafolio de servicios.

Fuente de Información oficina de las TIC y Oficina Jurídica de Instituto para el Desarrollo del Cesar- Idecesar.

Cordialmente,

MARIA TERESA MOVIL GUERRA
Asesora de Control Interno
ORIGINAL FIRMADO