

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR-IDECESAR, VIGENCIA DE ENERO A JUNIO DE 2021.

Presentado Por: Maria Teresa Movil Guerra –Asesora de Control Interno

Presentado a: Heiner Alberto Araujo Tafur-Gerente

OBJETIVO

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

ALCANCE: comprobar que las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias enviados por los usuarios y ciudadanos a el Instituto para el Desarrollo del Cesar- 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.

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> una ventana como la que se muestra a continuación:

Que igualmente el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, establece que “en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se deberá señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el Decreto número 4637 de 2011, se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...” Lo anterior fundamentado en el Decreto 2482 de 2012, “Que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional

que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos”;

FORMATO PARA LA RECEPCION DE LAS PQRS EN NUESTRA PAGINA WEB.

INICIO

IDECESAR

PORTAFOLIO

CONTROL Y GESTIÓN

PRENSA

CONVOCATORIAS

TRANSPARENCIA

Formulario de contacto

Los campos con * es obligatorio diligenciarlo

Tipo de Solicitud *

- Seleccione la solicitud -

Información del Solicitante *

- Seleccione el Tipo de Solicitante -

Primer Nombre *

Segundo Nombre

Primer Apellido *

Segundo Apellido

Tipo de Identificación *

- Seleccione el tipo de identificación -

No de Identificación *

Escriba el # de su documento

Razón Social

Escriba la razón social si es una Entidad

Nit

Escriba el NIT si es una Entidad

Pais *

Dpto *

Municipio *

Dirección *

Email *

Su email

Correo Electrónico *

escriba su correo

Teléfono Fijo *

Teléfono Celular *

Mensaje *

Escriba su mensaje

Adjuntar Archivo

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Elegir Medio de Respuesta

- Seleccione el Medio -

Nlw2sV

Captcha

Enviar

Tweets por @idecesar

IDECESAR @idecesar

Luis Alberto Manalva Cabarré @luismanalva

Gobierno Manalva ordena implementación de GPS en ambulancias para monitorear atención y traslado de pacientes

cesar.gov.co/links.php/...

IDECESAR @idecesar

Luis Alberto Manalva Cabarré @luismanalva

Gobierno Manalva ordena im...

A través de la Resolución 00253...

cesar.gov.co

11 ene. 2021

Insertar Ver en Twitter

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

idecesar

idecesar

@idecesar

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

INFORMES PARA NIÑOS

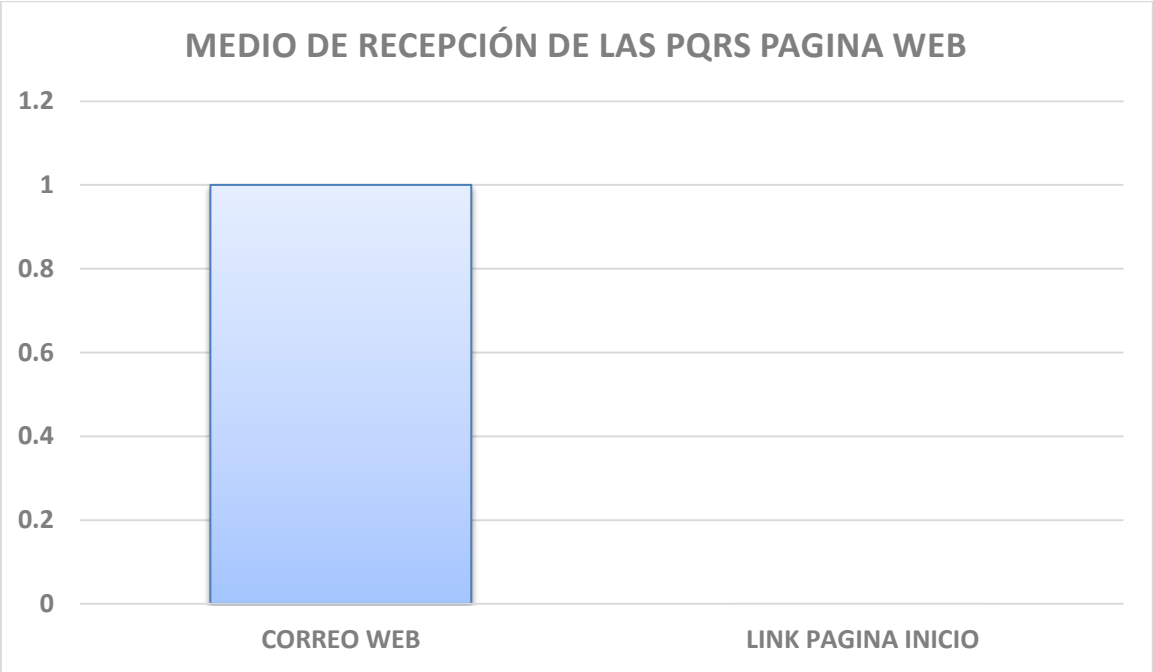
Información para niños y niñas

Entes de control

Controlaría general de la

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA ENERO A - JUNIO 2021 EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL.

La cantidad de contactos por cada medio fueron las siguientes:



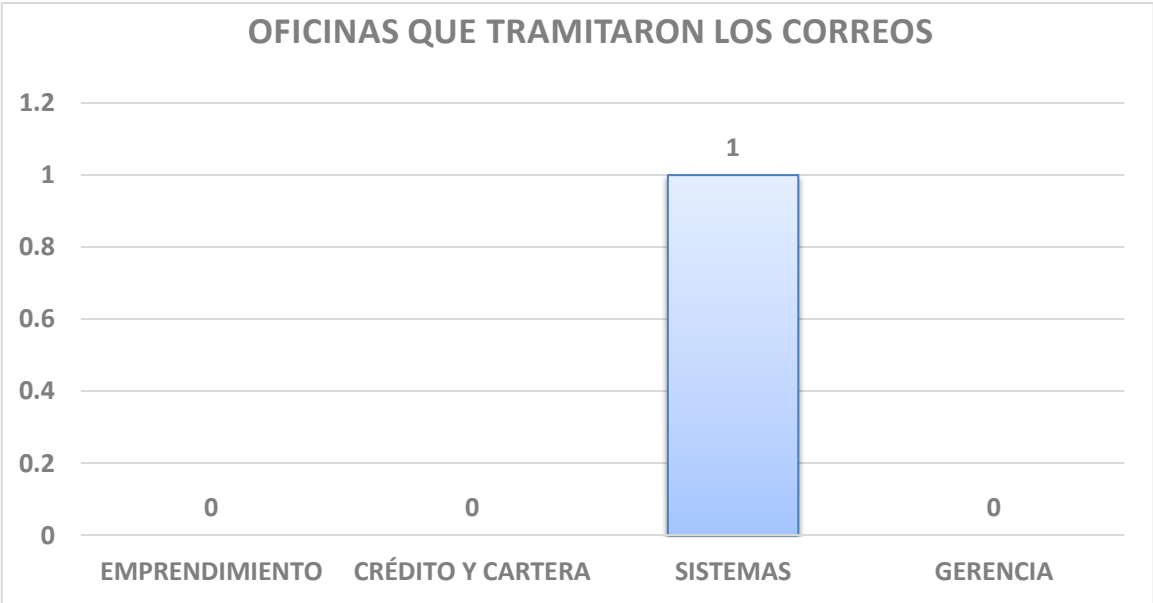
La cantidad de contactos por cada medio fue el siguiente:

Link Web: 0

Correo Electrónico: 1 correo

CORREOS POR DEPENDENCIAS

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



La cantidad de contactos fue de uno (1).

Durante la vigencia del tiempo comprendido de Enero a Junio de 2021 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 del Instituto para el Desarrollo del Cesar-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.

Durante el semestre de Enero a Junio de 2021 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar Idecesar se nota que se hicieron muy pocas peticiones, y normalmente es así Se puede evidenciar con esto que el servicio prestado a los ciudadanos en el Instituto es efectivo en el trámite de las solicitudes, y que conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan, la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

La gestión y trámite de las PQRS son un proceso que involucra toda la entidad, si bien es facilitado y acompañado por participación ciudadana es muy importante el acompañamiento de los jefes de oficinas, en la debida atención y oportuna repuesta de las PQRS asignadas, por tanto desde la dependencia buscamos mantener actualizada la información de trámite para que como entidad, el proceso sea realizado de manera adecuada.

Sobre los medios de recepción de PQRS, se viene revisando un modelo que permita centralizar como ventanilla única, la recepción de información, y que sea una dependencia de la entidad la que reciba y canalice de manera acertada, lo que es competencia de Participación Ciudadana para iniciar ruta de atención, frente otras solicitudes de la entidad. Se le ha hecho la recomendación permanentemente al sr Gerente para la creación de la ventanilla única.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL, PARTICULARES, EMPLEADOS, Y USUARIOS DE LA VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2021.

Durante la vigencia de enero a Junio de 2021 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar Idecesar se hicieron las siguientes peticiones entre ellos de los entes de control, particulares, entidades, funcionarios, y usuarios; realizados estos en la Oficina Jurídica del Instituto:

MES DE ENERO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
12/01/2021	Derecho de petición para agotar vía administrativa en reclamación de Hector Joaquín Ortiz Guzman	Laureano Esmeral Ariza	01/02/2021	14 días
16/12/2020	Solicitud de pago conciliación	Su Oportuno Servicio Ltda	08/01/2021	15 días
25/01/2021	Solicitud Certificación Laboral	Daniel Joaquín Pumarejo Buelvas	25/01/2021	0 días
25/01/2021	Solicitud Certificación Laboral	María Teresa Móvil Guerra	26/01/2021	0 días
26/01/2021	Solicitud Certificación Contrato de prestación de servicios	María Delfina Amaris Daza	26/01/2021	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE ENERO DE 2021: CINCO (5)				

MES DE FEBRERO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
02/02/2021	Solicitud Certificación Contrato	Andrés Fernando Murillo Giovannetti	08/02/2021	4 días
TOTAL PETICIONES MES DE FEBRERO DE 2021: UNA (1)				

MES DE MARZO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
02/03/2021	Solicitud certificación laboral	Yolima Castilla Nieto	02/03/2021	0 días
08/03/2021	Solicitud Certificación laboral	María Teresa Móvil Guerra	08/03/2021	0 días
24/03/2021	Solicitud Certificación Contrato	Javier Eduardo Gómez Arias	25/03/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE MARZO DE 2021: TRES (3)				

MES DE ABRIL DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
15/04/2021	Solicitud de Información Radicado Id:159927 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Luis Esteban Parra Castillo	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	30/04/2021	11 días
23/04/2021	Solicitud de Información Radicado Id:160653 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Sergio Arzuaga y Leonor Perez	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	30/04/2021	5 días
23/04/2021	Solicitud de Información dentro del Proceso de restitución de tierras – Lunior Sanchez Castilla	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	30/04/2021	5 días
	Solicitud de Información Radicado Id: 160649- Solicitud dentro del	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar		4 días

24/04/2021	Proceso de restitución de tierras – Minerva Mejía y Manuel Castillejo		30/04/2021	
24/04/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 160651-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Manuel Benítez y María Antonia Plaza	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	30/04/2021	4 días
24/04/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 160904-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Carmen Dolores Cuello Bermudez	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	30/04/2021	4 días
29/04/2021	Remisión acta de seguimiento de sentencia a favor de Resguardo Indígena Iroka para los fines pertinentes	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	30/04/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE ABRIL DE 2021: SIETE (7)				

MES DE MAYO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
18/05/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 162016-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Diofante Orozco y Ester Hernandez	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	19/05/2021	1 día
18/05/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 162014-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Hernan Maestre Martinez y Emerita Aramendiz	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	19/05/2021	1 día
18/05/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 162012-Solicitud dentro del Proceso de restitución	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	19/05/2021	1 día

	de tierras – Liliana Díaz y Jimmy Arteaga			
18/05/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 162010-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Edilma Guerrero Galvan	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	19/05/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE MAYO DE 2021: CUATRO (4)				

MES DE JUNIO DE 2021				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
03/06/2021	Solicitud Certificación laboral	Emma Carolina Aroca	03/06/2021	0 días
14/06/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 163554-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Emilio de Jesus Hernandez Peralta	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	16/06/2021	1 día
14/06/2021	Solicitud de Información Radicado Id: 163556-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Epifania Gomez y Heber Hernandez	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	16/06/2021	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE JUNIO DE 2021: TRES (3)				
TOTAL PETICIONES PERIODO COMPRENDIDO ENERO A JUNIO DE 2021: VEINTITRES (23)				

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.

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 del Instituto para el Desarrollo del Cesar IDECESAR la puesta en marcha de la ventanilla única, donde nuestros clientes, usuarios se sientan mejores atendidos ; y la comunidad en general.

3. En cumplimiento al objetivo del presente informe, se puede evidenciar que se llevó a cabo las actividades de control requeridas, se exhorta a continuar con el seguimiento, control y desarrollo de las actividades propias de atención al cliente.

4. De acuerdo al resultado descrito, se consideran cumplidos los objetivos mencionados al inicio del presente informe, teniendo en cuenta la utilización de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Instituto para el Desarrollo del Cesar IDECESAR tales como: chat de la página web www.idecesar.gov.co, registro PQRS, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), correo electrónico gerencia@idecesar.gov.co, buzón de sugerencias, cartelera, líneas de atención telefónica.

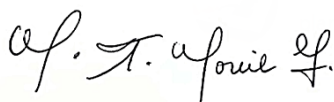
5. Se puede concluir, que los usuarios cuentan con los medios tecnológicos suficientes para la comunicación con nuestra Entidad.

6. Se recomienda a las dependencias involucradas revisar frecuentemente los requerimientos enviados por los diferentes canales de comunicación que maneja la entidad, y realizar los trámites correspondientes para emitir respuesta de los mismos, en los términos y plazos establecidos por la ley.

OBSERVACIONES:

Durante el periodo evaluado del primer semestre de 2021, no se ha negado el acceso a la información pública a ningún ciudadano, que halla ocasionado acción de tutela.

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



MARIA TERESA MOVIL GUERRA
Asesora de Control Interno