



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRSO POR MEDIO DE LA PAGINA WEB DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR - IDECESAR VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2022

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 2022, 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.

Idecesar para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su página web (www.idecesar.gov.co) cuenta con tres enlaces que facilita al usuario internauta comunicarse con nuestra entidad:

- A través del menú **Control y Gestión** y la opción **PQRSO**

Formulario de contacto

Los campos con * es obligatorio diligenciarlo

Tipo de Solicitud *

Información del Solicitante *

Primer Nombre *

Segundo Nombre

Primer Apellido *

Segundo Apellido

Tipo de Identificación *

No de Identificación *

Razón Social

Nit

País *

Dpto *

Municipio *

Dirección *

Email *

Correo Electrónico *

Teléfono Fijo *

Teléfono Celular *

Mensaje *

Adjuntar Archivo No se eligió archivo

Elegir Medio de Respuesta

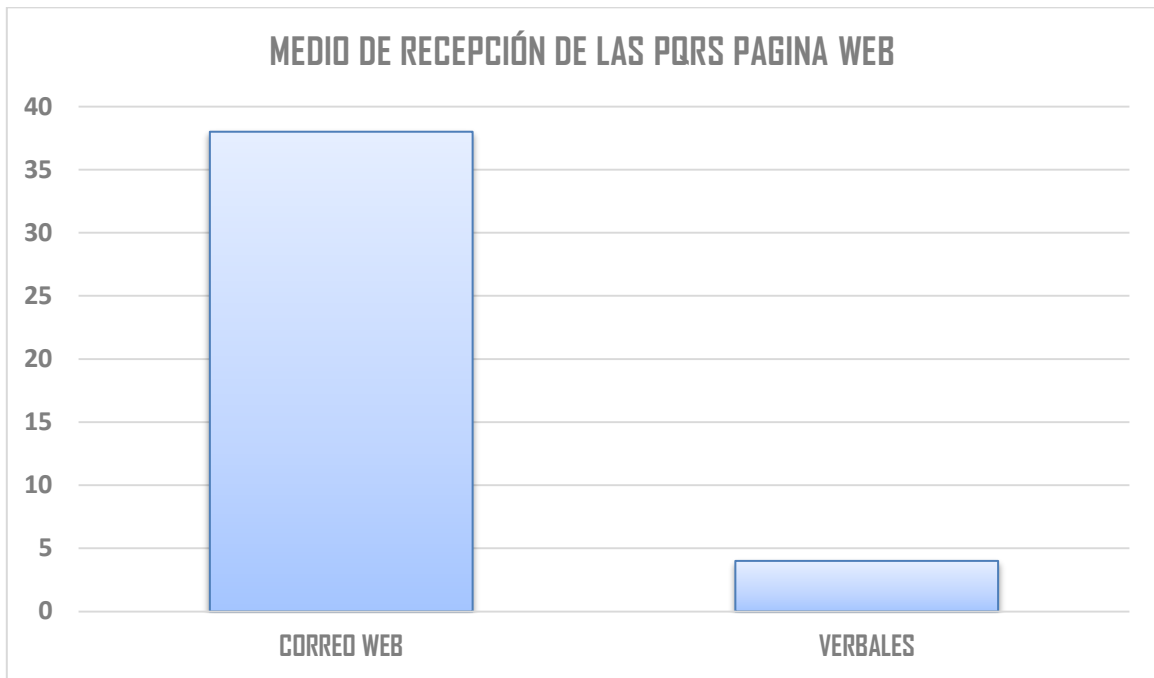


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2022.

Durante la vigencia de Enero a Junio de 2022 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar, Idecesar se hicieron las solicitudes a través del correo electrónico que aparecen en la página Web del Instituto.

El correo electrónico se encuentra en el menú Control y Gestión de la página web de Idecesar en la opción Contáctanos.

La cantidad de contactos por cada medio fueron las siguientes:



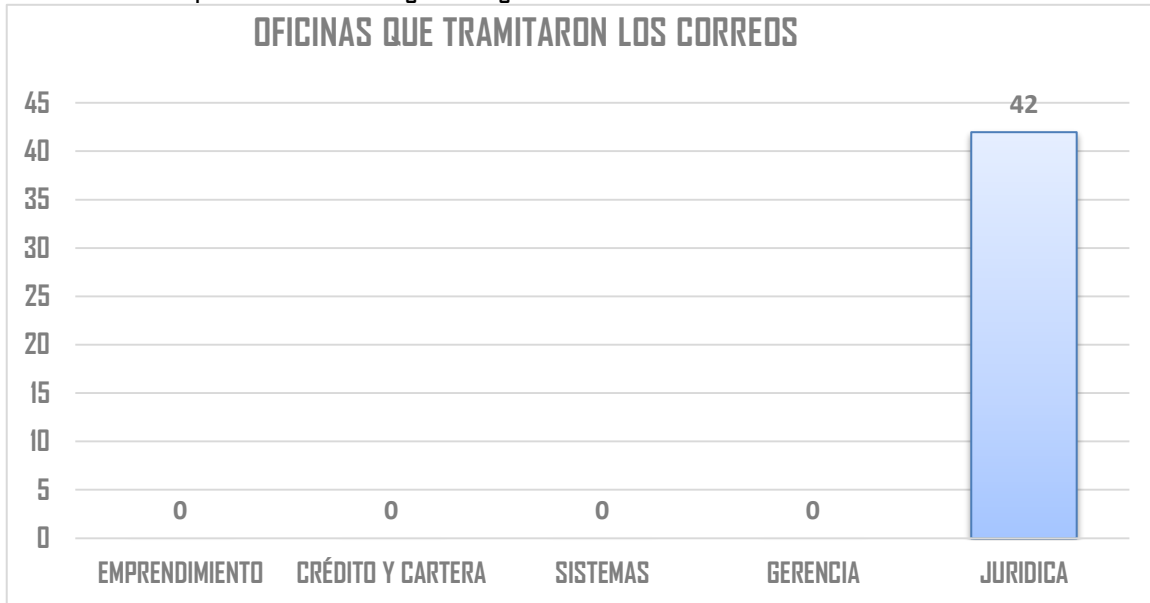
La cantidad de contactos por cada medio fue el siguiente:

Verbales: 4

Correo Electrónico: 38 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:



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL, PARTICULARES Y USUARIOS DE LA VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2022

Durante la vigencia de Enero a Junio de 2022 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 ENERO DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
12/01/2022	Solicitud de certificación laboral	José Victor Mestre Mendoza - Asesor Control Interno IDECESAR	13/01/2022	1 día
17/01/2022	Solicitud Verbal -Certificación de Contrato de prestación de servicios.	Leidy Viviana Jiménez Monsalve	17/01/2022	0 días
28/01/2022	Solicitud de Certificación laboral	Lucas Monsalvo Hinojosa - Profesional Especializado Emprendimiento y Desarrollo IDECESAR	28/01/2022	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE ENERO DE 2022 : TRES (3)				

MES DE FEBRERO DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
07/02/2022	Oficio Rad. 2022EE0015453 - Solicitud de información Proceso de Responsabilidad Fiscal No. 21-03-1219	Marina Romero Calderón - Grupo de Investigaciones- Contraloría General de la Republica.	08/02/2022	1 día
07/02/2022	Solicitud de Información Radicado Id:178856- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Cleofe Guatavita de Velázquez y Dionisio Oviedo	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	09/02/2022	2 días
08/02/2022	Solicitud de Información Radicado Id:179225- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Ramon Antonio Díaz Ropero y Noradida Florez Palencia	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	09/02/2022	1 día
09/02/2022	Solicitud de Información Radicado Id:179352- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por los herederos de los señores Ramiro Saavedra (Q.E.P.D.)y Luz Mery Correa (Q.E.P.D.): Elis Johana, Reinaldo y otros	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	14/02/2022	3 días
15/02/2022	Solicitud de entrega de subsidios de vivienda gratuita	Lorena Patricia Guillen Pedrozo	17/02/2022	2 días
15/02/2022	Solicitud de entrega de subsidios de vivienda gratuita	Dilanis Murgas Cervantes	17/02/2022	2 días
16/02/2022	Solicitud de Información-Datos de funcionarios de IDECESAR	Francisco Javier González	17/02/2022	1 día
22/02/2022	Solicitud Verbal - Certificación Contratos de prestación de servicios	Greis Esther Romerin Barros	22/02/2022	0 días
24/02/2022	Solicitud Verbal - Certificación Contratos de prestación de servicios	Laudis Quintero Santiago	24/02/2022	0 días
TOTAL DE PETICIONES MES DE FEBRERO DE 2022: NUEVE (9)				

MES DE MARZO DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
07/03/2022	Solicitud Certificación Contrato de prestación de Servicios	Harold Calderón Peralta	08/03/2022	0 días
08/03/2022	Solicitud de Información Radicado Id:181266 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Lenis Magalis Rodriguez Hernandez y Otros	Juana del Carmen Pacheco Sotto- Asesora de Paz Departamental	10/03/2022	2 días
14/03/2022	Solicitud Certificación de Contrato	Multiagro Inversiones S.A.S	16/03/2022	2 días
22/03/2022	Solicitud de información sobre Maria Cecilia Valle Vega	Genix Academy S.A.S	28/03/2022	4 días
23/03/2022	Solicitud Certificaciones Contrato de Prestación de Servicios	Yulieth Isabel Noriega Acosta	24/03/2022	1 día
30/03/2022	Solicitud Certificación Laboral	María Teresa Móvil Guerra	31/03/2022	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE MARZO DE 2022 : SEIS (6)				

MES DE ABRIL DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
06/04/2022	Solicitud de Información - Denuncia D22-012- Contrato 035 de 2021	Contraloría General del Departamento del Cesar	11/04/2022	3 días
11/04/2022	Solicitud de Información Radicado Id:183930 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Ilda Rosa Grisales	Juana del Calmen Pacheco Sotto - Asesora de Paz Departamental	19/04/2022	4 días
TOTAL DE PETICIONES MES DE ABRIL DE 2022: DOS (2)				

MES DE MAYO DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
06/05/2022	Solicitud verbal-Certificación Laboral	María carolina Lacouture-Profesional Especializado Unidad Proyectos IDECESAR	06/05/2022	0 días

09/05/2022	Solicitud Certificaciones Contratos de prestación de servicios	Edinson Aconcha Trillos	11/05/2022	2 días
12/05/2022	Solicitud información y documentos Contratos 035 de 2021, 075 de 2021 y 019 de 2020	Andrés Mauricio Badillo Nieto	25/05/2022 10/06/2022	9 días 20 días
25/05/2022	Solicitud verbal- Certificación Laboral	María Carolina Lacouture Gutiérrez - Profesional Especializado Unidad Proyectos IDECESAR	25/05/2022	0 días
26/05/2022	Solicitud de Información Radicado Id:187192 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Jorge Manuel Jaramillo	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	01/06/2022	3 días
TOTAL PETICIONES MES MAYO DE 2022: CINCO (5)				

MES DE JUNIO DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
08/06/2022	Solicitud Certificación Contrato de prestación de Servicios	Erik Espitia Coronel	13/06/2022	3 días
08/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Jorge Luis Barbudo Hernández	13/06/2022	3 días
09/06/2022	Solicitud de Información Radicado Id:188248 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Jeremías Quintero Quintero	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	13/06/2022	2 días
14/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Zoraida Elena Asís Cruz	22/06/2022	5 días
14/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Yolima Rodríguez Donado	23/06/2022	6 días
15/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Maicol Becerra Jaimes	22/06/2022	4 días
15/06/2022	Solicitud Certificación Contrato de prestación de Servicios	Harold Javier Calderón Peralta	22/06/2022	4 días
15/06/2022	Solicitud de Información Radicado Id:188624 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por José Delfin Maldonado Franco	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	15/06/2022	0 días
15/06/2022	Solicitud información y documentos terminación proceso	Oscar Barros Mussa	6/07/2022	12 día

	ejecutivo			
22/06/2022	Solicitud Certificación Contrato de prestación de Servicios	Erik Espitia Coronel	23/06/2022	1 día
23/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Iván Eliecer Saumeth	23/06/2022	0 días
28/06/2022	Solicitud de Información Radicado Id:187283 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Ubaldo Murgas Gutiérrez	Juana del Carmen Pacheco Soto- Asesora de Paz Departamental	30/06/2022	2 días
29/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Katleen Peña Cano	06/07/2022	4 días
30/06/2022	Solicitud Certificación Contratos de prestación de Servicios	Deymer Alfonso Rodríguez Beleño	06/07/2022	3 días
30/06/2022	Solicitud Certificación Contrato de prestación de Servicios	Oscar Esteven Peña Cano	06/07/2022	3 días
TOTAL PETICIONES MES DE JUNIO DE 2022: CATORCE (14)				
TOTAL PETICIONES Y/O SOLICITUDES -PERIODO COMPRENDIDO ENERO A JUNIO DE 2022: CUARENTA Y DOS (42)				

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 respuestas de fondo, de igual forma 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, entre otras. 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 primer semestre de 2022.

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 al 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: Oficina de las TIC, Sistemas e Informática.

Oficina Jurídica de Idecesar



JOSÉ VÍCTOR MESTRE MENDOZA
Asesor de Control Interno