

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD POR MEDIO DE LA PAGINA WEB DEL
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR- IDECESAR
VIGENCIA: JULIO A DICIEMBRE DE 2022**

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:

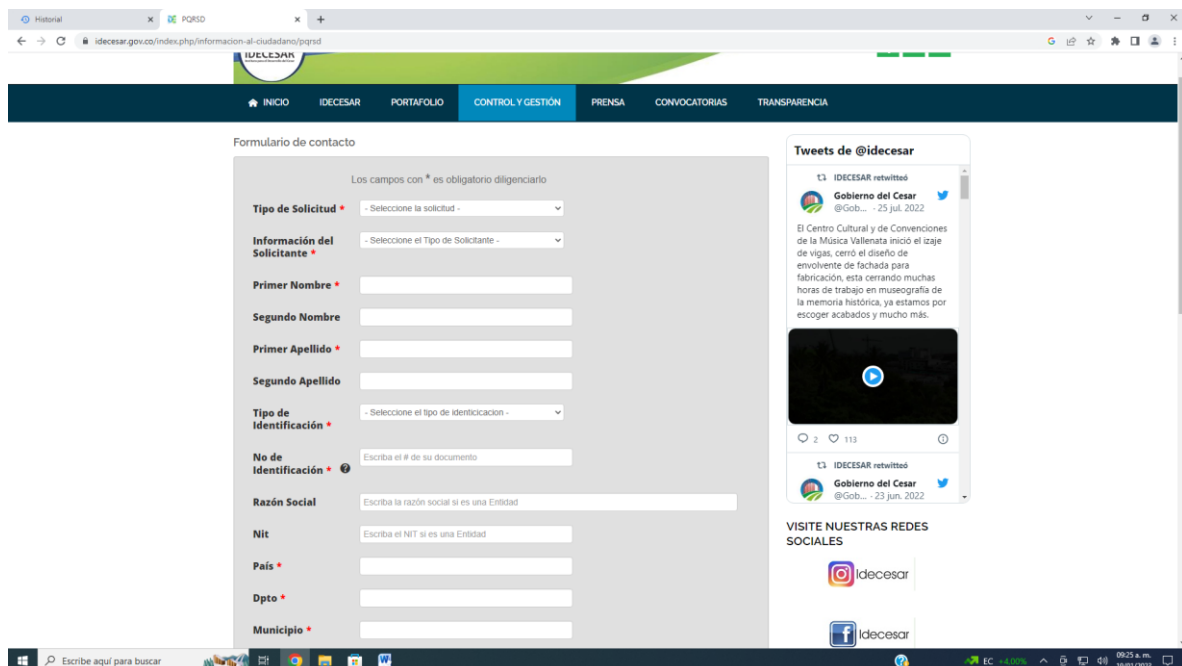
Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de IDECESAR durante la vigencia del segundo semestre de 2022, sean atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

OBSERVACIONES:

Respecto de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se evidencia la existencia de un registro y numero de radicado único de las comunicaciones que facilita el control y el seguimiento de los documentos.

IDECESAR para la recepción de peticiones, queja, 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 GESTION” y la opción “PQRSD”



Historial x PQRSD x

idecesar.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/pqrspd

IDECESAR

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

País *

Dpto *

Municipio *

Tweets de @idecesar

IDECESAR retweeted
Gobierno del Cesar @Gov... - 25 jul. 2022

El Centro Cultural y de Convenciones de la Música Vallenata inició el izaje de vigas, cerró el diseño de envoltente de fachada para fabricación, esta cerrando muchas horas de trabajo en museografía de la memoria histórica, ya estamos por escoger acabados y mucho más.

IDECESAR retweeted
Gobierno del Cesar @Gov... - 23 jun. 2022

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

idecesar

idecesar

08:22 a.m.
18/01/2023

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 en la entidad, estas 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; estas deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2022.

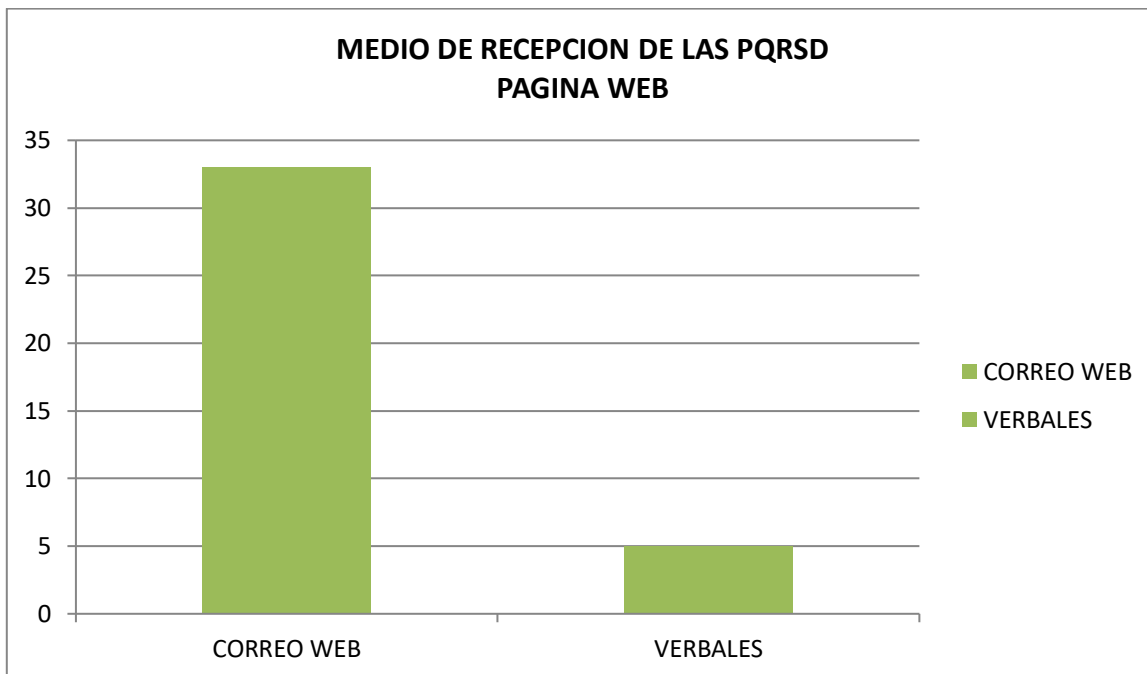
Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2022 en el Instituto Para el Desarrollo Cesar, IDECESAR se hicieron las solicitudes a través del correo electrónico que aparece en la página web del Instituto.

El correo electrónico se encuentra en el menú CONTROL Y GESTION de la página web de IDECESAR en la opción "CONTACTANOS"

La cantidad de contactos por cada medio fue el siguiente:

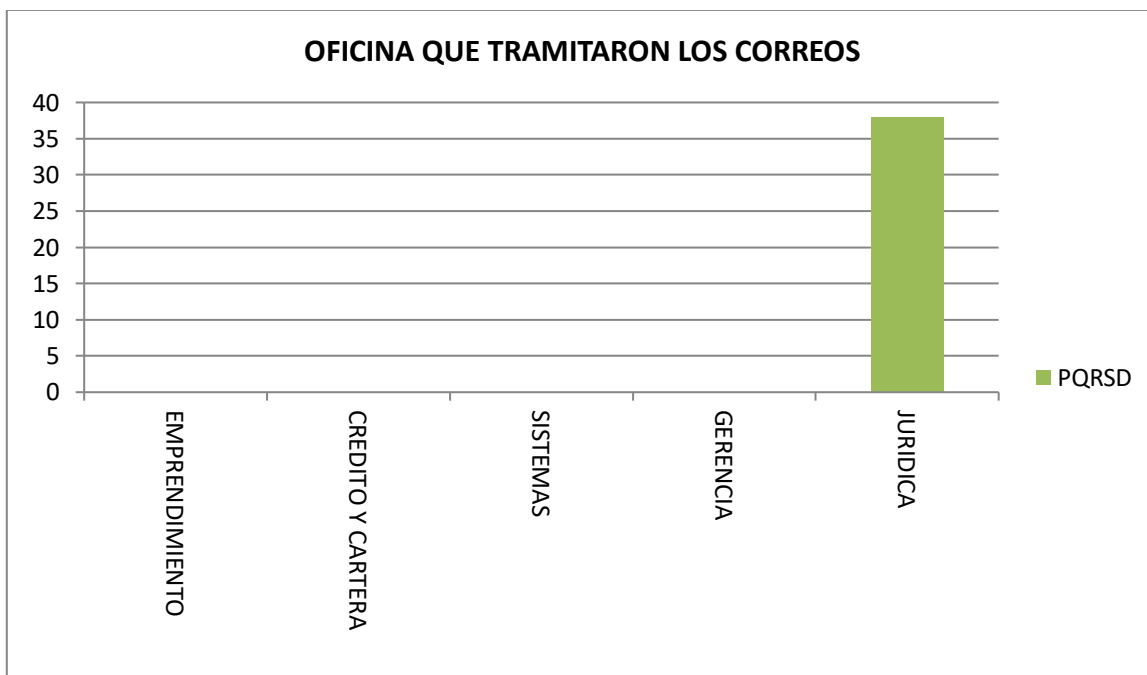
Verbales: 5

Correo electrónico: 33



CORREOS POR DEPENDENCIAS:

Las dependencias de IDECESAR que tuvieron que realizar trámites de los contactos por correos electrónicos se presentan en la siguiente gráfica:



A continuación los derechos de petición tramitados en IDECESAR durante el segundo semestre de 2022.

Los derechos de petición fundamentaron su petición con información de contratos, y solicitudes de los entes de Control.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL, PARTICULARES Y USUARIOS DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2022.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2022 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 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
01/07/2022	Solicitud de Información- Radicado Id:189811 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por María Cristina Orozco de Fandiño	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	06/07/2022	2 días
01/07/2022	Solicitud de información- Radicado id: 189775. Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Narcisa Ardila Palencia	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	01/07/2022	2 días
01/07/2022	Solicitud de información Proceso de Responsabilidad Fiscal No.21-03-1219, IDECESAR	Contraloría General del Departamento del Cesar	11/07/2022	5 días
05/07/2022	Solicitud certificación contratos de prestación de servicios	Erney Galván Rodríguez	08/07/2022	3 días
08/07/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 190345 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Luz Marina Muñoz de Calderón	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	11/07/2022	1 día
21/07/2022	Solicitud de reunión al sr Gobernador para tratar problemática de transporte	Ana Karolina Rojas Alfaro	21/07/2022	0 días
26/07/2022	Radicado Id: 191627- Solicitud de	Secretario de Recreación y Deportes del Cesar	08/08/2022	9 días

	Documentos- copias pólizas			
TOTAL PETICIONES MES DE JULIO DE 2022 : SIETE (7)				

MES DE AGOSTO DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
04/08/2022	Solicitud Verbal- Certificación Laboral	José Víctor Mestre Mendoza – Asesor Control Interno - IDECESAR.	4/08/2022	0 días
11/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 1903180 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Zulenis Quintero Santiago	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	16/08/2022	2 días
12/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 190708 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Mabis Leonor Atuesta Barrera	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	16/08/2022	1 día
18/08/2022	Solicitud certificación contrato de prestación de servicios	Carlos Alberto Bonilla Sánchez	23/08/2022	3 días
23/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 194222 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Víctor Manuel Orcasitas	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	1/09/2022	7 días
24/08/2022	Solicitud Verbal – Certificación Contrato de prestación de servicios	Efraín Andrés Sosa Ospina	24/08/2022	0 días
24/08/2022	Solicitud de Certificación laboral	Ella Fidelina Fuentes Rodríguez – Profesional Universitario de Tesorería IDECESAR	25/08/2022	1 días
25/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 194580 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Elicelia Luna	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	1/09/2022	5 días
25/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 194593 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Yadira Arévalo	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	1/09/2022	5 días

29/08/2022	Solicitud Verbal - Certificación laboral	Andrea Carolina Vilardy Rivero – Profesional Universitario de la Oficina de Gestión del Riesgo de IDECESAR	29/08/2022	0 días
29/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 194824 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Omar García y Nelsy Prado	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	1/09/2022	3 días
30/08/2022	Solicitud de información- Radicado Id: 195004 Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras promovido por Pedro Orozco Mesino y Otros	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	1/09/2022	2 días
31/08/2022	Solicitud Verbal de Información	Fredys Torres – Contraloría del Departamento del Cesar	31/08/2022	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE AGOSTO DE 2022 : TRECE (13)				

MES DE SEPTIEMBRE DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
01/09/2022	Solicitud de reconocimiento y pago prestaciones sociales causadas durante ejecución de contratos de prestación de servicios	Héctor Joaquín Ortiz Guzmán	09/09/2022	6 días
6/09/2022	Solicitud Certificación Contrato de prestación de servicios	Yonaira Rondón Fragozo	8/09/2022	2 días
21/09/2022	Solicitud de Certificación contrato de prestación de servicios	Oscar Emilio Peña Parra	22/09/2022	1 día
30/09/2022	Solicitud certificación de contrato de prestación de servicios	Daniel Alejandro Rojas Arcia	30/09/2022	0 días
30/09/2022	Solicitud certificación de contrato de prestación de servicios	Laudis Quintero Santiago	3/10/2022	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE DE 2022 : CINCO (5)				

MES DE OCTUBRE DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
13/10/2022	Solicitud Certificación	Yolima del Rosario Castilla	14/10/2022	1 día

	laboral	Nieto – Técnico operativo de IDECESAR		
14/10/2022	Solicitud certificación de contrato de prestación de servicios	José Sebastián Mestre de la cruz	19/10/2022	2 días
14/10/2022	Solicitud certificación de contrato de prestación de servicios	Maicol Becerra Jaimes	19/10/2022	2 días
TOTAL DE PETICIONES MES DE OCTUBRE DE 2022: TRES (3)				

MES DE NOVIEMBRE DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
01/11/2022	Solicitud de información personas con discapacidad empleadas en el Instituto	Adán A. Hernández Guevara y Reyes María Montero C – Veeduría ciudadana a la política pública de Discapacidad e inclusión social en el Departamento del Cesar	17/11/2022	10 días
01/11/2022	Solicitud certificación laboral	Enma Carolina Aroca Delgado- Secretaria de Gerencia -IDECESAR	04/11/2022	3 días
01/11/2022	Solicitud de información Radicado 200016001075202257347 – Oficio No.20510-01-02-12-0374	Teresa Carrera Aguancha – Asistente de fiscal II – Fiscalía doce seccional	08/11/2022	4 días
01/11/2022	Solicitud certificación laboral	Martha Niño Quiroga – Profesional Universitario Crédito y Cartera de IDECESAR	04/11/2022	3 días
02/11/2022	Solicitud certificación laboral	Wilder Arias Ávila- Profesional Universitario Oficina tics, sistemas e informática	08/11/2022	3 días
16/11/2022	Solicitud certificación contrato de prestación de servicios	Jaime José Montero Cabello	17/11/2022	1 día
22/11/2022	Solicitud Verbal- certificación de contrato de prestación de servicios	Daniel Pumarejo Buelvas – Profesional Especializado Contabilidad y Presupuesto IDECESAR	22/11/2022	0 días
24/11/2022	Solicitud servicio de intérprete de lengua de señas	Remisión por competencia Contraloría Departamental del Cesar remite petición por competencia de solicitud presentada por Elsy Ramírez Olivella	29/11/2022	3 días
TOTAL PETICIONES MES NOVIEMBRE DE 2022: OCHO (8)				

MES DE DICIEMBRE DE 2022				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
05/12/2022	Solicitud certificación laboral	José Víctor Mestre Mendoza-Asesor Control Interno IDECESAR	05/12/2022	0 días
21/12/2022	Solicitud certificación contratos de prestación de servicios	Laudis Quintero Santiago	23/12/2022	2 días
TOTAL PETICIONES MES DE DICIEMBRE DE 2022: DOS (2)				
TOTAL PETICIONES Y/O SOLICITUDES -PERIODO COMPRENDIDO JULIO A DICIEMBRE DE 2022: TREINTA Y OCHO (38)				

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 las faltas disciplinarias.
2. Se necesita con urgencia en las instalaciones de IDECESAR la puesta en marcha de la "ventanilla única", donde nuestros clientes o usuarios se sientan atendidos y asimismo la comunidad en general.



JOSE VICTOR MESTRE MENDOZA
Asesor de Control Interno