

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

OBJETIVO

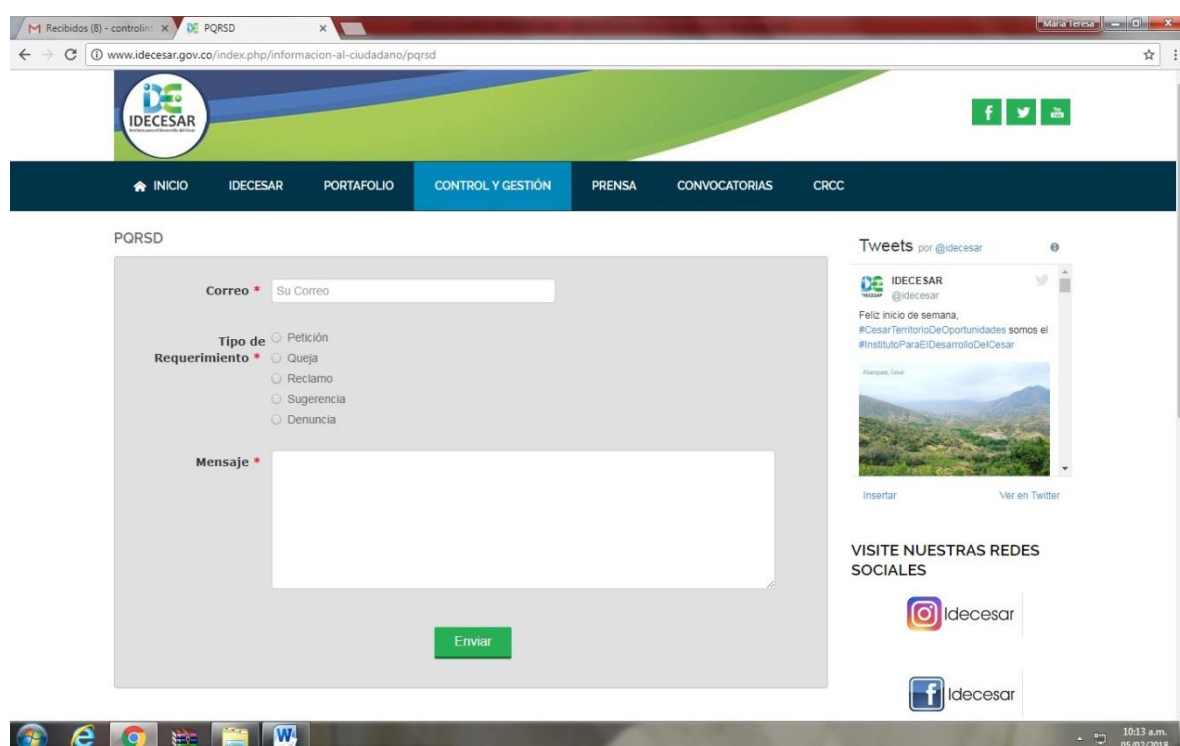
Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de Idecesar durante la vigencia del Primer 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. At the top, there is a navigation bar with links: INICIO, IDECESAR, PORTAFOLIO, CONTROL Y GESTIÓN, PRENSA, CONVOCATORIAS, and CRCC. Below this, the 'PQRS' section is active, showing a form for submitting a request. The form includes a 'Correo' field, a 'Tipo de Requerimiento' dropdown menu with options: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, and Denuncia, and a 'Mensaje' text area. A green 'Enviar' button is at the bottom of the form. To the right of the form, there is a 'Tweets por @idecesar' section showing a tweet from IDECESAR. Below the tweets, there is a section titled 'VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES' with icons for Instagram (@idecesar) and Facebook (idecesar). The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating 10:13 a.m. on 05/02/2018.

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






INICIO IDECESAR PORTAFOLIO **CONTROL Y GESTIÓN** PRENSA CONVOCATORIAS CRCC

Formulario de contacto

Nombre *

Email *

Website

Mensaje *

Enviar

Tweets por @idecesar

 **IDECEsar** @idecesar
Feliz inicio de semana,
#CesarTerritorioDeOportunidades somos el
#InstitutoParaElDesarrolloDelCesar



Insertar Ver en Twitter

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

 **idecesar**

PQRSD

Correo *

Tipo de Requerimiento *

☐ Petición

☐ Queja

☐ Reclamo

☐ Sugerencia

☐ Denuncia

Mensaje *

Enviar

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA ENERO – JUNIO DE 2019.

Durante la vigencia de Enero a Junio 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 Idecasar 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 Idecasar en la opción Contáctanos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DEL 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2019.

Durante la vigencia de enero a Junio de 2019 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar Idecasar se hicieron las solicitudes a través del Link Web y correo electrónico que aparecen en la página Web del Instituto.

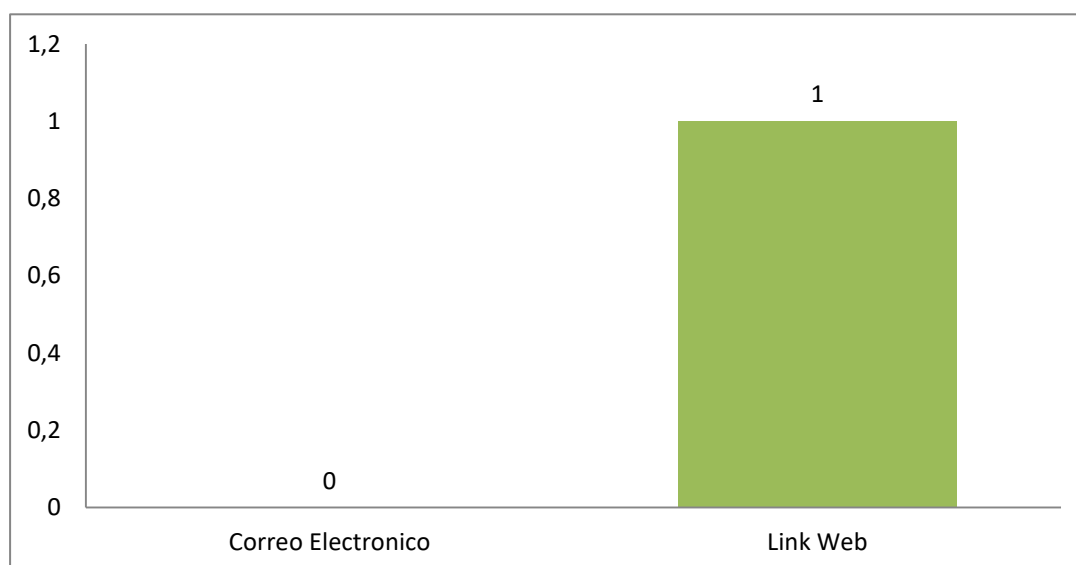
El link web se encuentra en la página web de Idecasar en la opción PQRS que se encuentra en la página inicio. – El correo electrónico se encuentra en el menú Control y Gestión de la página web de Idecasar en la opción Contáctanos.

La cantidad de PQRS por cada medio fue la siguiente:

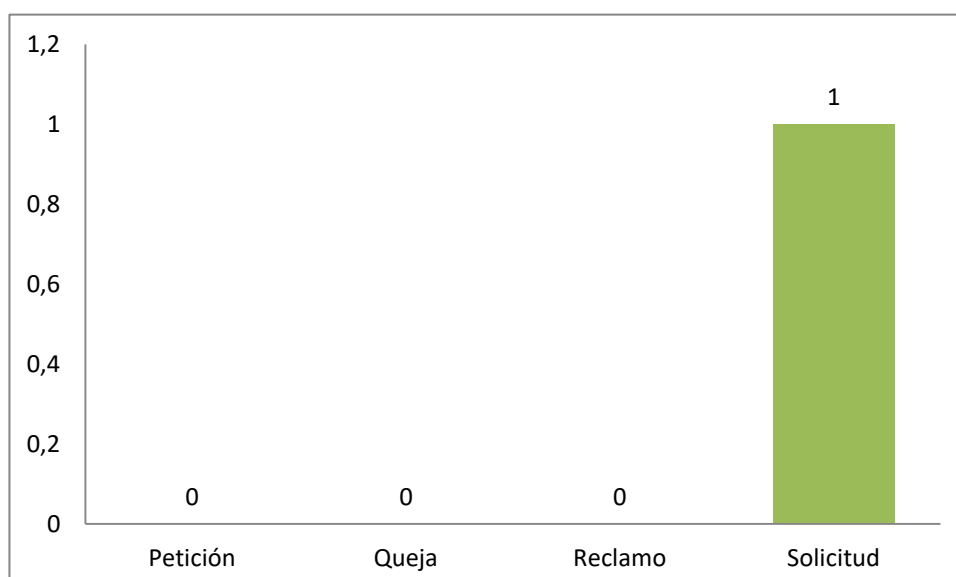
Link Web: 1 Solicitud

Correo Electrónico: No utilizado.

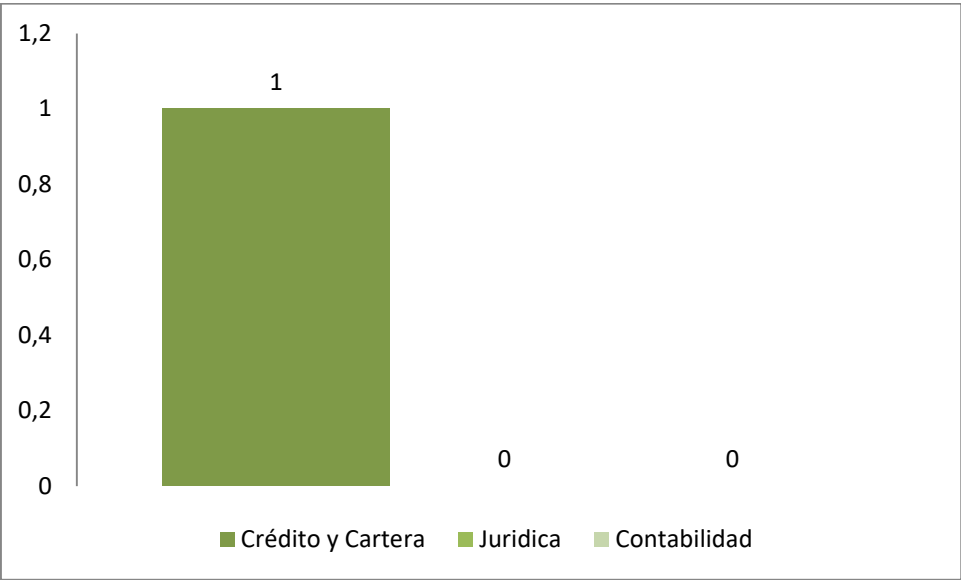
El total de PQRS atendidas de Enero a Junio del año 2019 fue de 1. En la siguiente



gráfica se especifica la clase de PQRS y la cantidad recepcionada por cada una.



Las dependencias del Instituto que tuvieron que realizar trámite de PQRS se presentan en la siguiente gráfica:



El tipo de PQRS que tramitaron se enumera a continuación:

CREDITO Y CARTERA 1 Solicitud

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



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2018.

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:

MES DE ENERO DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
02/01/2019	Solicitud de Información y documentos Rad. IUS 2016-405431(D-2016-48-897602)	Procuraduría Regional del Cesar	10/01/2019	5 días
11/01/2019	Solicitud Certificación Contratos Prestación de Servicios	Cesar Arzuaga Altamiranda	14/01/2019	1 día
11/01/2019	Solicitud de Información Rad. IUS E-2018-115918/IUC No. D-2018-1088961	Procuraduría Regional del Cesar	16/01/2019	3 días
11/01/2019	Solicitud de Información Rad. IUS E-2018-106227/IUC No. D-2018-1087124	Procuraduría Regional del Cesar	16/01/2019	3 días
11/01/2019	Solicitud de información para que obre dentro de proceso disciplinario IUS E-2018-106227/IUC No. D-2018-1087124	Procuraduría Regional del Cesar	28/01/2019	10 días
11/01/2019	Solicitud de información para que obre dentro de proceso disciplinario IUS E-2018-115918/IUC No. D-2018-1088961	Procuraduría Regional del Cesar	28/01/2019	10 días
10/01/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios Profesionales	Mónica Benjumea Daza	17/01/2019	5 días
17/01/2019	Solicitud de información IP-21-	Contraloría General de la	23/01/2019	4 días

	05-0474	República- Gerencia Departamental		
17/01/2019	Solicitud de documentos Exp IUS 2016-405431 (IUC D-2016-48-897602)	Procuraduría Regional del Cesar	24/01/2019	5 días
21/01/2019	Solicitud Certificación Contratos prestación de Servicios	Carlos Andrés Solano	25/01/2019	4 días
22/01/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios	Maria delfina Amaris Daza	24/01/2019	2 días
23/01/2019	Solicitud de información y documentos. Proceso rad. IUS No. 2018-106212/IUC No. D-2018-1087121	Procuraduría Regional del Cesar	28/01/2019	3 días
23/01/2019	Solicitud de información para que obre dentro de proceso disciplinario Rad. IUS No. 2018-106212/IUC No. D-2018-1087121	Procuraduría Regional del Cesar	28/01/2019	3 días
23/01/2019	Solicitud Certificación Laboral	Ella Fidelina Fuentes	23/01/2019	0 días
24/01/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios	Unaldo Rocha Calderón	25/01/2019	1 día
24/01/2019	Solicitud Certificación Contratos prestación de Servicios	Julio Mario Celedón Sanchez	25/01/2019	0 días
24/01/2019	Solicitud Certificación Contratos prestación de Servicios	Hector Ortiz Guzmán	25/01/2019	1 día
25/01/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios	Yuleinis Moreno Beltrán	25/01/2019	0 días
25/01/2019	Solicitud Certificación Contratos prestación de Servicios	Violeta Ortiz Benavides	25/01/2019	0 días

TOTAL PETICIONES MES DE ENERO DE 2019: DIECINUEVE (19)

MES DE FEBRERO DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
01/02/2019	Solicitud Certificación Laboral	Lucas Monsalvo Hinojosa1	01/02/2019	0 días
01/02/2019	Solicitud Certificación Laboral	Maria Teresa Móvil Guerra	01/02/2019	0 días
01/02/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios	Angela Paola Arias Marriaga	04/02/2019	1 día
04/02/2019	Solicitud pago por concepto de sostenimiento 1er semestre 2019- Beneficiaria beneficiaria del proyecto "CONSOLIDACION DE LAS CAPACIDADES DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN DEL SECTOR AGROPECUARIO DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR"	Orieta Ortiz Benavides	20/02/2019	12 días
04/02/2019	Solicitud pago por concepto de sostenimiento 1er semestre 2019- Beneficiaria beneficiaria del proyecto "CONSOLIDACION DE LAS CAPACIDADES DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACIÓN DEL SECTOR AGROPECUARIO DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR"	Karen Estefanie Ospino Villalba	21/02/2019	13 días
05/02/2019	Solicitud Certificación	Carlos Alberto pimienta Vera	05/02/2019	0 días

	Contrato prestación de Servicios			
07/02/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios	Tatiana Paola Vidal Muñoz	08/02/2019	1 día
11/02/2019	Solicitud Certificación Laboral	Yolima Castilla Nieto	11/02/2019	0 días
11/02/2019	Solicitud Certificación Laboral	Wilder Enrique Arias Avila	12/02/2019	1 día
15/02/2019	Solicitud Certificación Contrato prestación de Servicios	Eufemia Rosa Pérez Ariza	19/02/2019	2 días
20/02/2019	Solicitud Certificación Laboral	Wilder Enrique Arias Avila	20/02/2019	0 días
25/02/2019	Solicitud Certificación Contratos prestación de Servicios	Greis Romerin Barros	27/02/2019	2 días
27/02/2019	Solicitud de documento	Greis Romerin Barros	28/02/2019	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE FEBRERO DE 2019: TRECE (13)				

MES DE MARZO DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
18/03/2019	Solicitud Certificación Laboral	Andrea Carolina Vilardy Rivero	18/03/2019	0 días
30/03/2019	Solicitud Certificaciones Contratos de Prestación de Servicios	Marta Niño Quiroga	02/04/2019	2 días
TOTAL PETICIONES MES DE MARZO DE 2019: DOS (2)				

MES DE ABRIL DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
03/04/2019	Solicitud de Certificación Laboral	Daniel Pumarejo Buelvas	03/04/2019	0 días
03/04/2019	Solicitud Certificación	Yuleinis moreno Beltrán	03/04/2019	0 días

	Contrato prestación de Servicios			
11/04/2019	Solicitud Certificación Laboral	Ella Fidelina Fuentes	11/04/2019	0 días
11/04/2019	Solicitud Certificación Laboral	Maria carolina Lacouture	11/04/2019	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE ABRIL DE 2019: CUATRO (4)				

MES DE MAYO DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
23/05/2019	Solicitud Certificación Laboral	Darlinson Ramirez Velez	23/05/2019	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE MAYO DE 2019: UNA (1)				

MES DE JUNIO DE 2019				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
28/06/2019	Solicitud Certificación Laboral	Marta Niño Quiroga	02/07/2019	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE JUNIO DE 2019: Una (1)				
TOTAL PETICIONES PERIODO COMPRENDIDO ENERO A JUNIO DE 2019: CUARENTA (40)				

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 Idecasar 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 Idecasar, 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 Idecasar 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 Idecasar.

MARIA TERESA MOVIL GUERRA
Asesora de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO