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

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

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 Segundo semestre de 2020, sean atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

OBSERVACIONES

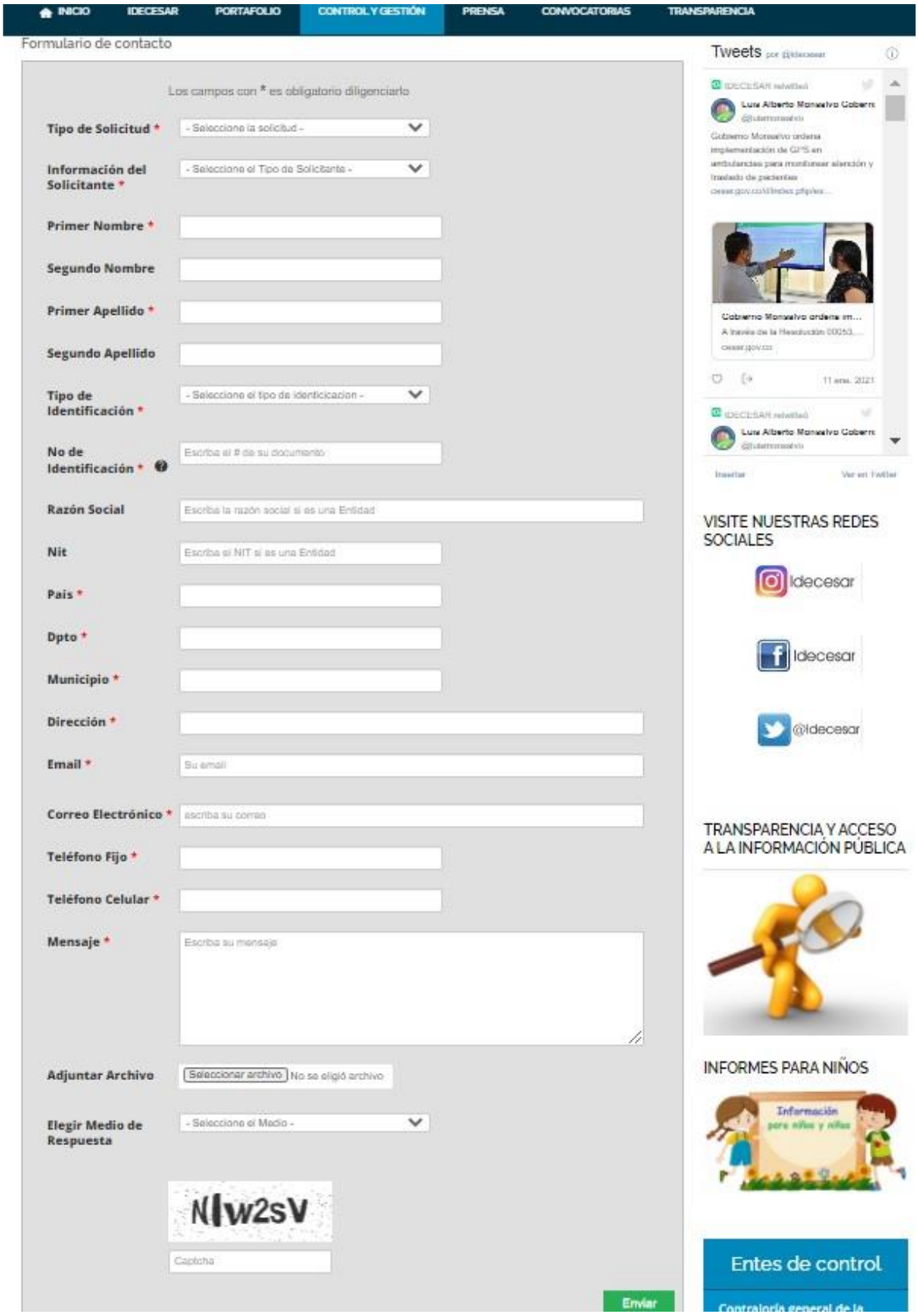
Respecto de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, se evidencia la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, que facilita el control y el seguimiento de los documentos.

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 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.

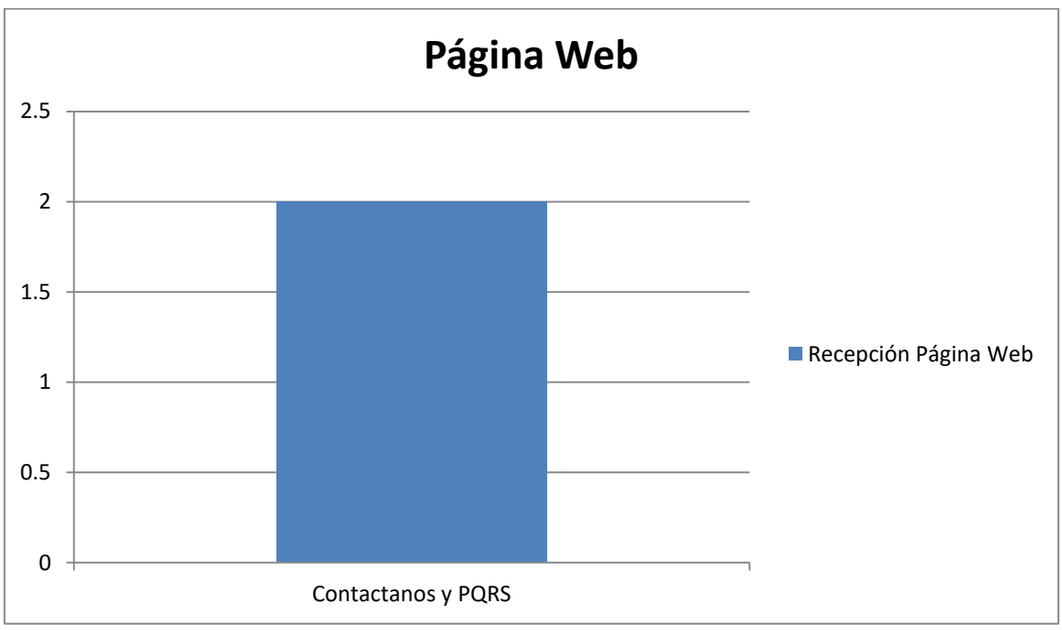


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA AGOSTO - DICIEMBRE 2020.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2020 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.

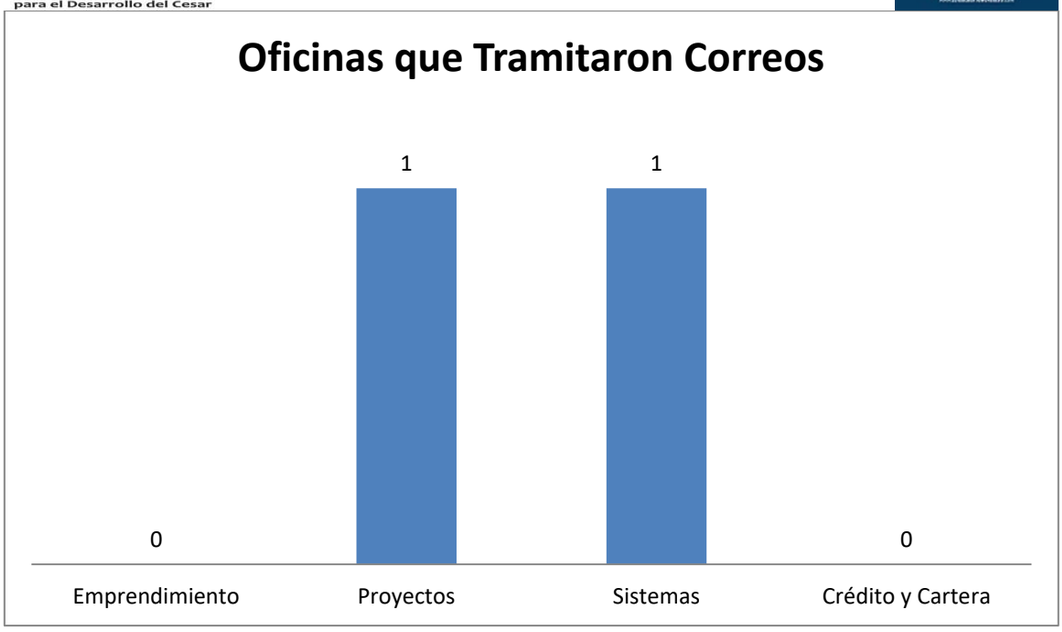
La cantidad de contactos por los dos medios fueron las siguientes:



La cantidad de contactos fue de dos (2).

CORREOS POR DEPENDENCIAS

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



Durante la vigencia del tiempo comprendido de Julio a Diciembre 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 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 la vigencia de Julio a Diciembre de 2020 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 JULIO A DICIEMBRE DE 2020.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2020 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 JULIO DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
02/07/2020	Solicitud de información Radicado ID:142630- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Alirio Ruiz Ortiz y Gloria Diaz Ospina	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	03/07/2020	1 día
27/01/2020	Solicitud de Información Radicado ID:142635 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Eneida Rincones y Rafael Chico	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	03/07/2020	1 día
13/07/2020	Solicitud de información Radicado ID:143011- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Cesar Miraval Quintero	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	15/07/2020	2 días
13/07/2020	Solicitud de información Radicado ID:143061- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Augusto Torres Saray y Carlos Alberto Heredia	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	15/07/2020	2 días
13/07/2020	Solicitud de información Radicado ID:143024- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Antonio María Avendaño Martínez y Elida Esther Montenegro Crespo	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	15/07/2020	2 días
13/07/2020	Solicitud de Información Radicado ID:143034- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Jose Delfina Maldonado y Rosa María Jaimes Maldonado	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	15/07/2020	2 días
29/07/2020	Solicitud de Información Radicado ID:143770- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – José Miguel Villalobos Orozco	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	04/08/2020	5 días
30/07/2020	Solicitud de Información Radicado ID:143821- Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Gloria Aponte Arias y Alberto Rodríguez Lozano	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	04/08/2020	5 días

30/07/2020	Solicitud de Información Radicado ID:143822 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Luis Alberto Almenarez Vergara	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	04/08/2020	5 días
31/07/2020	Solicitud información-verificación laboral	Unidad Nacional de Protección	03/08/2020	3 días
TOTAL PETICIONES MES DE JULIO DE 2020: DIEZ (10)				

MES DE AGOSTO DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
03/08/2020	Solicitud Certificación Laboral	Martha Niño Quiroga	03/08/2020	0 días
03/08/2020	Solicitud Certificación Laboral	Emma Aroca Delgado	03/08/2020	0 días
12/08/2020	Solicitud Certificación Laboral	Andrea Vilardy Rivero	12/08/2020	0 días
13/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:144509-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Alvaro Cordobés Moreno	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	16/08/2020	2 días
20/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:144870-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Luis Francisco Suarez y Luz Dary Celis	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	24/08/2020	2 días
20/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:144863-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Carmen de Jesus Urquijo Ascanio	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	24/08/2020	2 días
20/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:144849 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Blanca Elcy Gomez y Camilo Antonio Campos Caballero	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	24/08/2020	2 días
21/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:144953-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Julio Cesar Cubillos y Leonor Mora	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	24/08/2020	1 día
31/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:145270-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Manuel Benitez Petro y María Antonia Plaza Bernal	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	03/09/2020	3 días
31/08/2020	Solicitud de Información Radicado ID:145271 - Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Segundo Antonio Carmona Flores, Robinson Carmona Flores y otros	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	03/09/2020	3 días

TOTAL PETICIONES MES DE AGOSTO DE 2020: DIEZ (10)

MES DE SEPTIEMBRE DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
02/09/2020	Solicitud de Información Radicado ID:145433-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras – Walter López Calderón	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	03/09/2020	1 día
03/09/2020	Solicitud de Información-Solicitud dentro del Proceso de restitución de tierras –Edilma Dávila y Enrique Luis Bernuy (Enviado a través de correo electrónico, menciona oficio Rad.145228 pero no lo adjuntó)	Oficina Asesora de Paz – Departamento del Cesar	03/09/2020	0 día
04/09/2020	Multiagroinversiones SAS	Solicitud de documentos	10/09/2020	4 días
18/09/2020	Multiagroinversiones SAS	Solicitud de Revocatoria adjudicación proceso contratación	09/10/2020	15 días
TOTAL PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE DE 2020: CUATRO (4)				

MES DE OCTUBRE DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
20/10/2020	Solicitud de información – veracidad datos contrato	Claudia Cuellar Camacho - Prosperidad Social	20/10/2020	0 días
22/10/2020	Solicitud de información para dar respuesta a petición Junta Acción Comunal Barrio Eneal	Secretaria de infraestructura-Departamento del Cesar	27/05/2020	4 días
26/10/2020	Solicitud Certificación contrato	Julio Mario Celedón Sánchez	27/10/2020	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE OCTUBRE DE 2020: TRES (3)				

MES DE NOVIEMBRE DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
18/11/2020	Solicitud de Certificación Contrato	Jesús Rodolfo Mestre	20/11/2020	2 días
26/11/2020	Solicitud Información Expediente rad. 2020-0057	Control Interno Disciplinario Gobernación del Cesar	02/12/2020	4 días
TOTAL PETICIONES MES DE NOVIEMBRE DE 2020: DOS (2)				

MES DE DICIEMBRE DE 2020				
FECHA PRESENTACION PETICIONES	OBJETO PETICION	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA

14/12/2020	Solicitud certificación laboral	Yolima Castilla	14/12/2020	0 días
23/12/2020	Solicitud certificación contratos	Violeta Ortiz Benavides	23/12/2020	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE DICIEMBRE DE 2020: DOS (2)				
TOTAL PETICIONES PERIODO COMPRENDIDO JULIO A DICIEMBRE DE 2020: TREINTA Y UNA (31)				

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 segundo semestre de 2020, no se ha negado el acceso a la información a ningún ciudadano.

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

MARIA TERESA MOVIL GUERRA
Asesora de Control Interno