

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 2023

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:

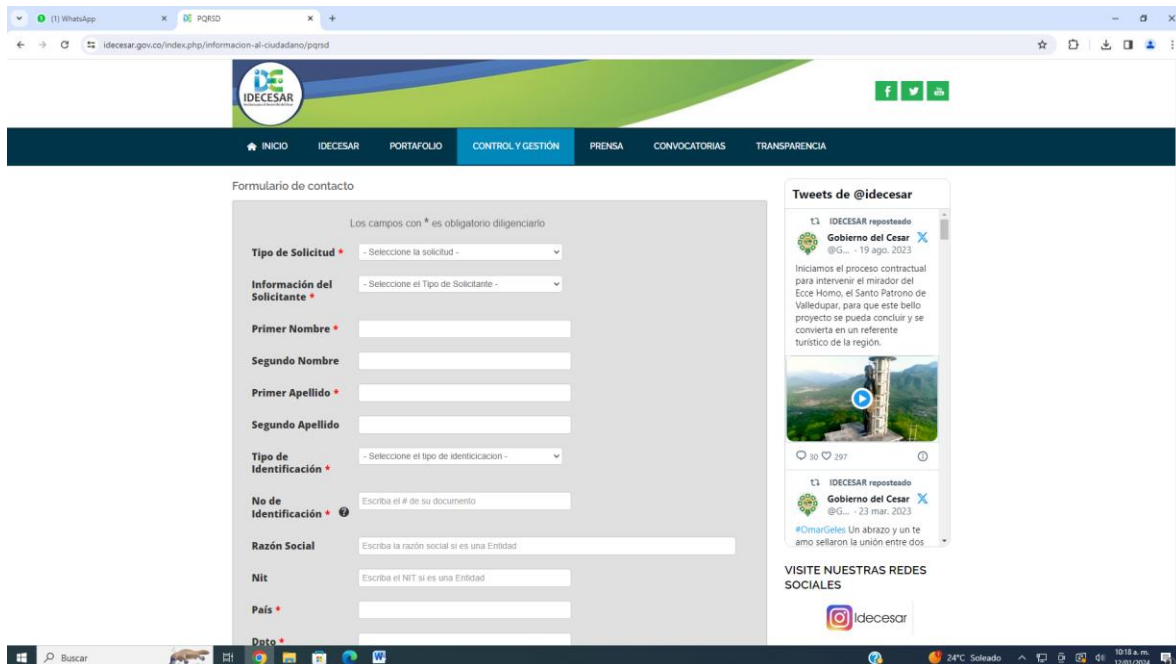
Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de IDECESAR durante la vigencia del Segundo semestre de 2023, sean atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

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 facilitan 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 “PQRS”



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 *

Dato *

Tweets de @idecesar

IDECESAR repostado
Gobierno del Cesar
@G... - 19 ago. 2023
Iniciamos el proceso contractual para intervenir el mirador del Ecce Homo, el Santo Patrono de Valledupar, para que este bello proyecto se pueda concluir y se convierta en un referente turístico de la región.

IDECESAR repostado
Gobierno del Cesar
@G... - 23 mar. 2023
#OmarGiles Un abrazo y un te amo sellaron la unión entre dos

VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES

idecesar

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.

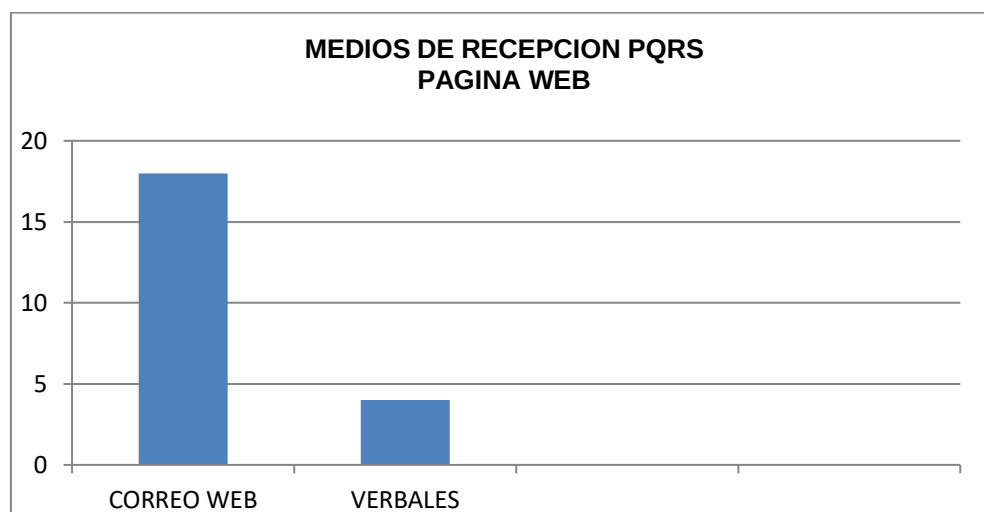
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2023.

Durante la vigencia de julio a diciembre de 2023 en el Instituto Para el Desarrollo del Cesar, IDECESAR se hicieron un total de **22 solicitudes** en forma verbal como también a través del correo electrónico que aparece en la página web del Instituto. Dicho correo electrónico lo pueden localizar los Usuarios en el menú **CONTROL Y GESTION** en la opción **“CONTACTANOS”**

La cantidad de contactos por cada medio fue el siguiente:

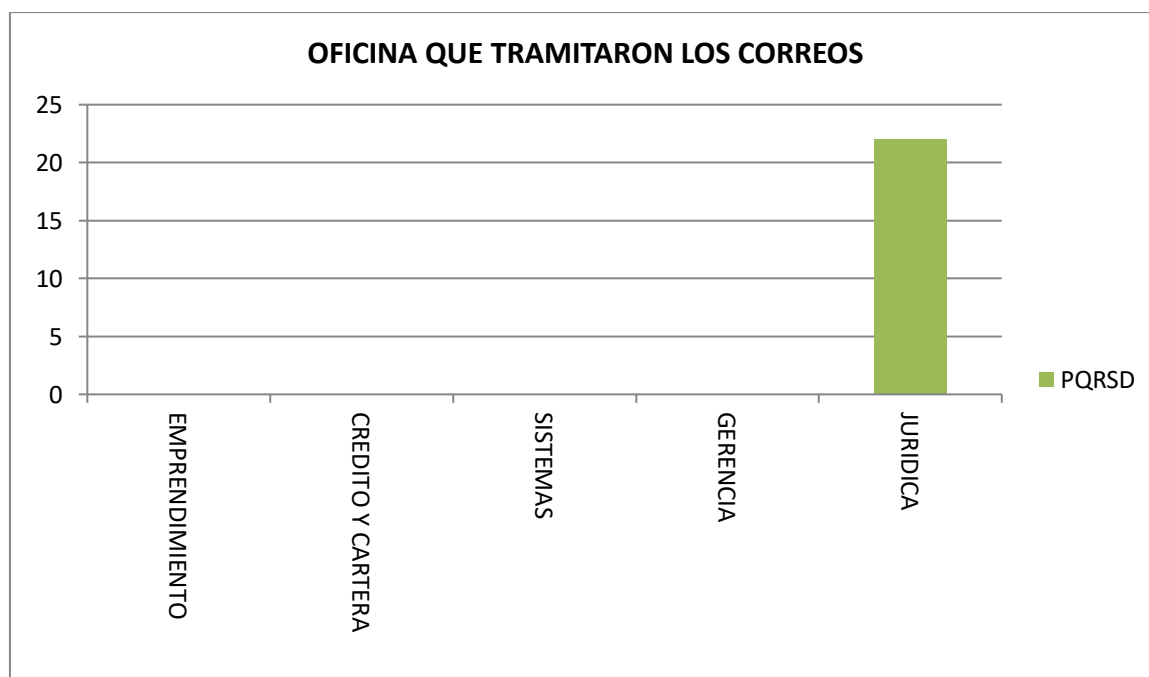
Verbales: 4

Correo electrónico: 18



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 2023.

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 2023.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2023 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 2023				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
26/07/2023	Solicitud Certificación Laboral	Emma Aroca Delgado	27/07/2023	1 día
26/07/2023	Solicitud Certificación Laboral	Ella Fidelina Fuentes Rodríguez	27/07/2023	1 día
31/07/2023	Solicitud de información caso CABILDO INDIGENA DEL RESGUARDO KANKUAMO	Natalia Sofía Torres Araujo-Contratista-Analista de Riesgo Colectivo	22/08/2023	14 días
TOTAL PETICIONES MES DE JULIO DE 2023 : TRES (3)				
MES DE AGOSTO DE 2023				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
03/08/2023	Solicitud verificación de certificación de experiencia	David Santiago Restrepo Cardona – Comisionista autorizado BMC	9/08/2023	3 días
10/08/2023	Solicitud de Certificación laboral	Martha Niño Quiroga	11/08/2023	1 día
17/08/2023	Solicitud de información- Convenio Interadministrativo No. 2015-03-68 de 15 de mayo de 2015	Sergio José Barranco- Jefe Oficina Asesora Jurídica – Departamento del Cesar	1/09/2023	10 días
17/08/2023	Solicitud de información –Radicación Proceso IUS-2022-132716/IUC-D-2022-2292651	Leonel Chaparro Cardozo- Asesor Grado 19- Procuraduría Regional de Instrucción Cesar	25/08/2023	5 días
25/08/2023	Solicitud de información –Radicación Proceso IUS-2022-132716/IUC-D-2022-2292651	Leonel Chaparro Cardozo- Asesor Grado 19- Procuraduría Regional de Instrucción Cesar	25/08/2023	0 días
23/08/2023	Solicitud certificaciones contratos de prestación de servicios	Harold Calderón Peralta	30/08/2023	5 días
30/08/2023	Solicitud de Información sobre tele trabajadores	Juan pablo Gudiño Valencia- Dirección Empleo Público- Función Pública	1/09/2023	2 días
TOTAL PETICIONES MES DE AGOSTO DE 2023 : SIETE (7)				

MES DE SEPTIEMBRE DE 2023				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
5/09/2023	Solicitud de Certificación Laboral	José Víctor Mestre Mendoza	5/09/2023	0 días
6/09/2023	Solicitud verbal de Certificación Laboral	Andrea Vilardy Rivero	6/09/2023	1 día
21/09/2023	Solicitud Certificación Contrato de prestación de servicios	Diego Antonio Bolaños	22/09/2023	1 día
10/10/2023	Solicitud verbal de Certificación Laboral	José Víctor Mestre Mendoza	11/10/2023	1 día
TOTAL PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE DE 2023 : CUATRO (4)				

MES DE OCTUBRE DE 2023				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
10/10/2023	Solicitud verbal de Certificación Laboral	José Víctor Mestre Mendoza	11/10/2023	1 día
17/10/2023	Solicitud Certificación Laboral	Luz Karime Delgado Martínez	18/10/2023	1 día
TOTAL DE PETICIONES MES DE OCTUBRE DE 2023: DOS (2)				

MES DE NOVIEMBRE DE 2023				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
2/11/2023	Solicitud certificación contratos prestación de servicios	Lina Margarita Restrepo Jaraba	26/11/2023	14 días
09/11/2023	Solicitud certificación laboral	Wilder Enrique Arias Ávila	10/11/2023	1 día
27/11/2023	Solicitud Certificación Laboral	Andrea Vilardy Rivero	28/11/2023	1 día
TOTAL PETICIONES MES NOVIEMBRE DE 2023: TRES (3)				

MES DE DICIEMBRE DE 2023				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
4/12/2023	Solicitud verbal certificación contrato prestación de servicios	Harold Calderón	4/12/2023	0 días
11/12/2023	Solicitud de información	Gloria Roció Zambrano Rojas- TRACTOR DIESEL SOLUCIONES SAS	20/12/2023	7 días
19/12/2023	Solicitud verbal certificación de laboral	Daniel Joaquín Pumarejo Buelvas	19/12/2023	0 días
TOTAL PETICIONES MES DE DICIEMBRE DE 2023: TRES (3)				
TOTAL PETICIONES Y/O SOLICITUDES -PERIODO COMPRENDIDO JULIO A DICIEMBRE DE 2023: VEINTIDOS (22)				

RECOMENDACIONES:

- 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.
- .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

Fuente: Oficina Jurídica de IDECESAR