

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD POR MEDIO DE LA PAGINA WEB DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR- IDECESAR VIGENCIA: ENERO A JUNIO DE 2024

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:

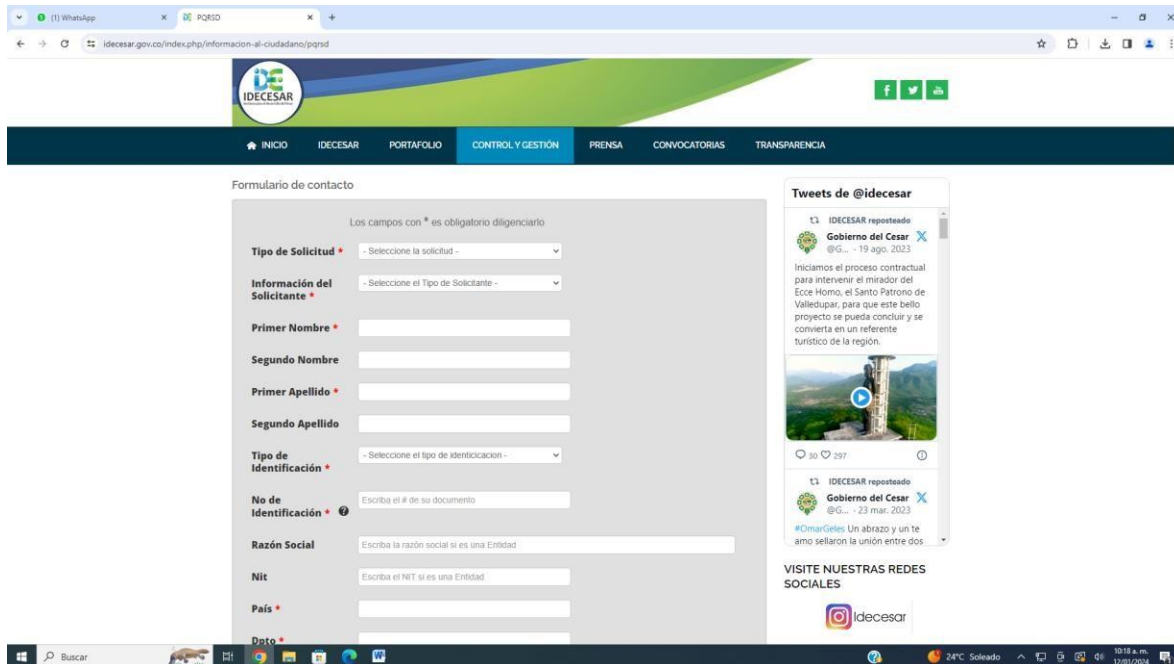
Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de IDECESAR y ciudadanía en general durante la vigencia del Primer semestre de 2024, sean atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

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”



The screenshot displays the IDECESAR website's contact form and social media section. The contact form, titled 'Formulario de contacto', includes fields for 'Tipo de Solicitud', 'Información del Solicitante', 'Primer Nombre', 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Tipo de Identificación', 'No de Identificación', 'Razón Social', 'Nit', 'País', and 'Dato'. A sidebar on the right shows 'Tweets de @idecesar' and 'VISITE NUESTRAS REDES SOCIALES' with links to Facebook, Twitter, and Instagram.

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 verbal 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.

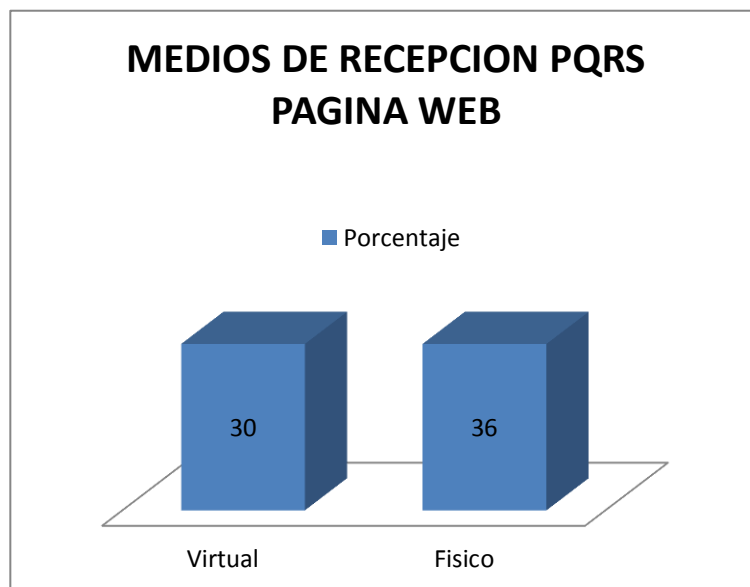
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2.024.

Durante la vigencia de Enero a Junio de 2024 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar, IDECESAR; en lo que corresponde a lo reportado por el área Jurídica se hicieron un total de doce (12) **solicitudes** en forma física y que en esta ocasión no hubo ninguna a través del correo electrónico. Otra de las áreas que reportaron y atendieron PQRSD, fue la Oficina de Emprendimiento quien tiene a su cargo el manejo de los escenarios Deportivos construidos por la Gobernación del Cesar bajo la modalidad de Comodato; generando un total de 54.

Recibidas en físico: 24

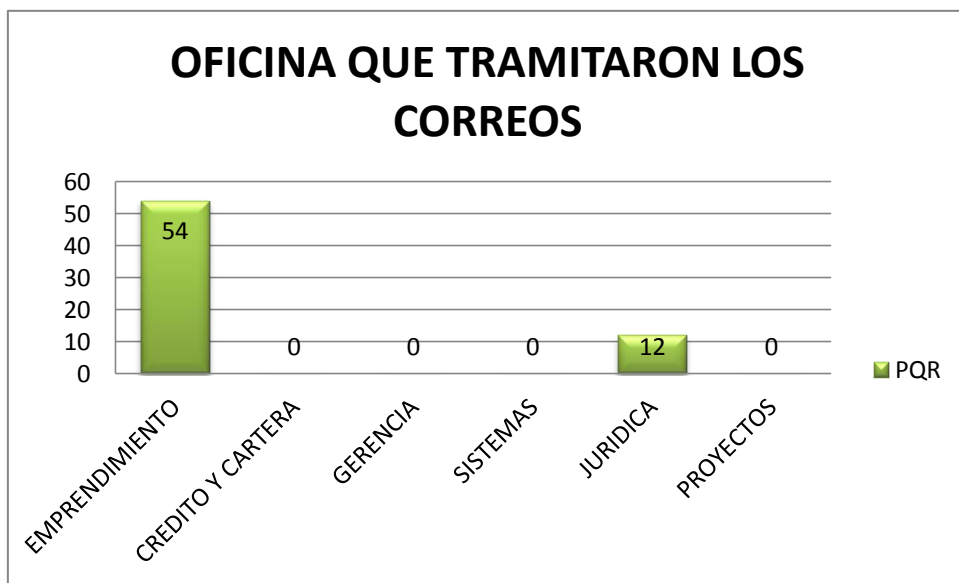
Recibidas en forma Virtual: 30

Las PQRSD atendidas en forma virtual fueron solicitadas por la página web del Instituto. Dicho correo electrónico lo pueden localizar los Usuarios en el menú **CONTROL Y GESTION** en la opción **“CONTACTANOS”**. A continuación se reporta gráficamente el total de las PQRS:



CORREOS POR DEPENDENCIAS: **OFICINA QUE TRAMITARON LOS CORREOS**

Las dependencias de IDECESAR que tuvieron que realizar trámites 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 2024.

A continuación se discrimina lo enunciado anteriormente en el Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR en donde se hicieron las siguientes peticiones:

Los derechos de petición fundamentaron sus solicitudes con información de contratos, prestamos de los escenarios deportivos, quejas, reclamos y requerimientos de los entes de Control y de justicia.

MES DE ENERO DE 2024				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
22/01/2024	Tiempo de condonación de los Maestranes y Doctores, Convenio especial de cooperación No. 2015-03-0051	JOSE FRANCISCO SEQUEDA DAZA Secretario de Agricultura y Desarrollo Empresarial Gobernación del Departamento del Cesar Ciudad	31/01/2024	7 días hábiles
25/01/2024	Solicitud de Información a FINSOCIAL	Eusiris María Molina Suarez	31/01/2024	4 días hábiles
26/01/2024	Solicitud Información CDT ganadero	Claudia Margarita Zuleta Murgas	26/01/2024	0 día
<u>TOTAL PETICIONES MES ENERO: (3) TRES PETICIONES</u>				
MES DE FEBRERO DE 2024				
08/02/2024	Solicitud Documentos que certifiquen la ejecución del contrato de compraventa No.053 de 2023	Dayver Eskey Mosquera Moreno	16/02/2024	6 días hábiles
20/02/2024	Solicitud de Información a FINSOCIAL	Fabio Guarín Baute	20/02/2024	0 día
<u>TOTAL DE PETICIONES MES DE FEBRERO 2024 (2) DOS PETICIONES</u>				
MES DE MARZO DE 2024				
15/03/2024	Queja sobre comportamiento inadecuados en espacios deportivos	Deiler José Santiago Mendoza	16/05/2024	37 días hábiles
<u>TOTAL DE PETICIONES MES DE MARZO 2024 (1) UNA PETICION</u>				
MES DE ABRIL DE 2024				
19/04/2024 con remisión prorroga del 10/05/2024	Información sobre el contrato Número 080 del 2023	Fundación Social Lr Producciones	20/05/2024	15 días hábiles
<u>TOTAL DE PETICIONES MES DE ABRIL 2024 (1) UNA PETICION</u>				
MES DE MAYO DE 2024				
02/05/2024	Solicitud de Información a FINSOCIAL	Yenis María Torrijos Moya	15/05/2024	8 días calendario
02/05/2024	Solicitud de Información a FINSOCIAL	Temístocles Antonio Pertuz Martínez	15/05/2024	8 días calendario

02/05/2024	Solicitud de Información a FINSOCIAL	Temístocles Antonio Pertz Martínez	15/05/2024	8 días calendario
<u>TOTAL PETICIONES MES MAYO: (3) TRES PETICIONES</u>				
MES DE JUNIO DE 2024				
12/06/2024	Contrato de DONALDO ENRIQUE DE LA HOZ MELO	Juzgado Segundo De Pequeñas Causas Y Competencia Multiples	14/06/2024	2 días hábiles
14/06/2024	Solicitud de oficio de certificación nivel jerárquico y la remuneración salarial del cargo de Asesor de control interno de gestión para las vigencias fiscales 2023 y 2024	Juzgado Primero Penal Del Circuito De Chiriguana	17/06/2024	1 día hábil
<u>TOTAL PETICIONES MES JUNIO: (2) DOS PETICIONES</u>				

Para lo correspondiente al manejo de los escenarios Deportivos en figura de Comodatos establecidos con el Departamento del Cesar; se recibieron durante el Semestre del 1° de enero hasta el 30 de Junio de 2024 un total de 54 PQRSD discriminadas a continuación:

LISTADO DETALLADO DE PQRS INGRESADOS A LA OFICINA DE EMPRENDIMIENTO CORRESPONDIENTE A LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS ADMINISTRADOR POR IDECESAR

No.	ENTIDAD/REMITENTE	FECHA DE RECEPCIÓN	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	TIPO DE RECEPCIÓN	ESCENARIO DEPORTIVO
1	CLUB DEPORTIVO FUNVIAFRO	1/10/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
2	CLUB DEPORTIVO Y ESCUELA DE FORMACIÓN ALIANZA VALLENATA F.C	1/12/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
3	INSTITUCION EDUCATIVA PEDRO CASTRO MONSALVO "INSPECAM"	1/16/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
4	CLUB SAN FRANCISCO	1/18/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
5	CLUB DEPORTIVO FIGURAS F.C	1/18/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
6	CLUB DEPORTIVO LA CANTERA F.C	2/7/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
7	LIGA DE RUGBY DEL CESAR	2/19/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
8	ALIANZA F.C	2/21/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
9	LIGA DE PATINAJE DEL CESAR	3/4/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	FISICA	PATINODROMO
10	CLUB DEPORTIVO MANCHESTER VALLEDUPAR	3/5/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
11	ESCUELA Y CLUB DE PATINAJE MALKASPORT	3/15/2024	QUERRELLA POR CONDUCTA INADECUADA	QUEJA	FISICA	PATINODROMO
12	JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL URBANIZACIÓN LAS FLORES	4/3/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA COMUNIDAD	SOLICITUD	FISICA	PARQUE LAS FLORES
13	CLUB DEPORTIVO ANDRES UHIA	4/10/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
14	ANDREA CAROLINA CUELLO PEDROZA	4/12/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO EMPRENDIMIENTO	SOLICITUD	FISICA	PARQUE DE LA VIDA
15	COLEGIO GIMNASIO MODERNO	4/15/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
16	ACADEMIA VALLEDUPAR F.C	4/26/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO EMPRENDIMIENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
17	COLEGIO TECNICO EMPRESARIAL "UPARSISTEM"	5/8/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	FISICA	COMPLEJO GUATAPURI
18	PARROQUIA DIVINO NIÑO	5/22/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA COMUNIDAD	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
19	MARCO YOVANNIS MONTERO SILVERA	5/28/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
20	CLUB DEPORTIVO REVELACIÓN 2000	6/11/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	FISICA	MEGA PARQUE DE GARUPAL
21	CLUBES DE PATINAJE	6/20/2024	PETICION PARA REDISTRIBUCIÓN DE PISTAS DE PATINAJE	PETICIÓN	FISICA	PATINODROMO
22	SECRETARIA DE AGRICULTURA	7/12/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	FISICA	PARQUE LAS FLORES
23	ACADEMIA VALLENATA F.C	7/26/2024	PETICION CON APOYO PARA PREMIACIÓN EVENTO	PETICIÓN	FISICA	PARQUE LAS FLORES
24	CLUB DEPORTIVO DE SORDOS "CLUDESOR"	8/13/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO EMPRENDIMIENTO	SOLICITUD	FISICA	PARQUE LAS FLORES
25	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1/31/2024	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN COMODATOS	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
26	SECRETARIA DE RECREACIÓN Y DEPORTE	2/23/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
27	ESCUELA DE PATINAJE VALLEDUPAR SKATING JUNIOR	3/8/2024	ACLARACIÓN ESCUELAS DE FORMACIÓN	ACLARACIÓN	VIRTUAL	PATINODROMO
28	LIGA DE PATINAJE DEL CESAR	3/22/2024	AGRADECIMIENTO POR ASIGNACIÓN INSTITUCIONAL	AGRADECIMIENTO	VIRTUAL	PATINODROMO
29	YESENIA MARIA ORTIZ MARIN	3/27/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE APOYO PERSONA CON DISCAPACIDAD	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
30	UNIVERSIDAD DEL SANTANDER "UDES"	4/3/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO EN ALQUILER	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
31	UNIVERSIDAD DEL SANTANDER "UDES"	4/12/2024	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE CONDICIONES COMERCIALES	SOLICITUD	VIRTUAL	VARIOS
32	ESCUELA DE BALONCESTO NATIVOS	4/24/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
33	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	5/9/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
34	ANDREA ESTEFANIA CAÑON BATISTA	5/9/2024	SOLICITUD DE INGRESO PARA GRABAR MATERIAL PUBLICITARIO	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
35	INSTITUTO RAFAEL NUÑEZ	5/14/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	VIRTUAL	COMPLEJO GUATAPURI
36	ASOCIACION DE ARBITROS DEL CESAR	5/21/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	COMPLEJO GUATAPURI
37	JUNTA DE ACCION COMUNAL GARUPAL ETAPA I	5/21/2024	ACOMPañAMIENTO PARA REORGANIZACION DE EMPRENDEDORES	PETICIÓN	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
38	SECRETARIA DE RECREACIÓN Y DEPORTE	5/22/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
39	CONSORCIO PALESTINA	5/28/2024	APOYO PARA CULMINAR INTERVENCIONES SOBRE ESCENARIO	PETICIÓN	VIRTUAL	PARQUE LAS FLORES
40	CONSORCIO PALESTINA	6/12/2024	SOLICITUD PARA VISITA DE INSPECCIÓN ENTREGA DE CANCHA	SOLICITUD	VIRTUAL	PARQUE LAS FLORES
41	DISEÑO PYP LTDA.	6/17/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
42	PREVISALUD - CALIDAD MEDICA IPS	6/18/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
43	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	6/18/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO INSTITUCIONAL	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
44	CLUB DE PATINAJE LD VALLEDUPAR	6/19/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO ENTRENAMIENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	COMPLEJO GUATAPURI
45	FUNDACION NIÑO FELIZ	6/20/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	COMPLEJO GUATAPURI
46	OFICINA DE ALMACEN GOBERNACION DEL CESAR	6/25/2024	SOLICITUD DE INFORME DE COMODATO ACTUALIZADO	PETICIÓN	VIRTUAL	BAÑOS PUBLICOS
47	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	6/25/2024	SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO PARA ENTREGA DE NUEVO PARQUE	PETICIÓN	VIRTUAL	PARQUE DE LA VIDA
48	SECRETARIA DE RECREACIÓN Y DEPORTE	6/26/2024	APLAZAMIENTO PARA ENTREGA DE INFORME DE COMODATOS	RESPUESTA	VIRTUAL	VARIOS
49	JUNTA DE ACCION COMUNAL GARUPAL ETAPA I	6/26/2024	SOLICITUD DE RETIRO KIOSCOS ESPACIO PUBLICO	PETICIÓN	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
50	CLUB DEPORTIVO AYSPOORT CESAR	6/27/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	PATINODROMO
51	COLEGIO REAL DEL VALLE	6/27/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL
52	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	6/28/2024	SOLICITUD MESA DE TRABAJO PARA EMPRENDIMIENTOS INFORMALES	PETICIÓN	VIRTUAL	VARIOS
53	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA INDER	6/28/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA EVENTO	SOLICITUD	VIRTUAL	COMPLEJO GUATAPURI
54	PARROQUIA DIVINO NIÑO	6/29/2024	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN ESPACIO PARA COMUNIDAD	SOLICITUD	VIRTUAL	MEGA PARQUE DE GARUPAL

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 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