

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 2024

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

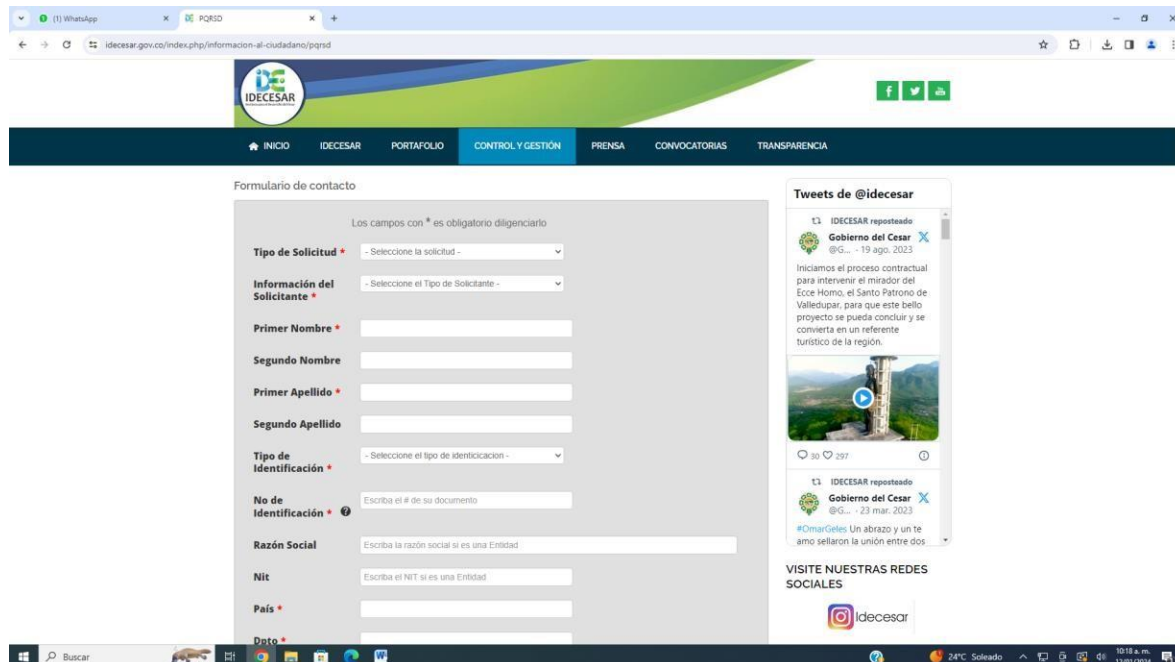
Verificar que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios de IDECESAR y ciudadanía en general durante la vigencia del segundo semestre de 2024, fueron atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

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.

IDESAR 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 a section for '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 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 2.024.

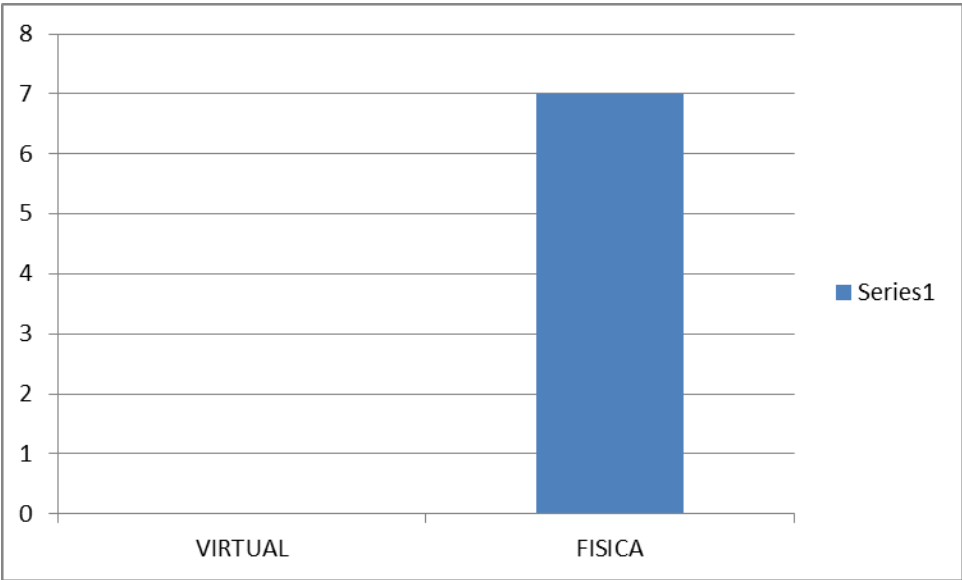
Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2024 en el Instituto para el Desarrollo del Cesar,- IDECESAR en lo que corresponde a lo reportado por el área Jurídica se hicieron un total de **(07) solicitudes** en forma física.

La cantidad de contactos por cada medio, según el área

Jurídica fue el siguiente:

Entregados en físico: 07
Entrega Virtual: (0)

MEDIOS DE RECEPCION PQRS PAGINA WEB

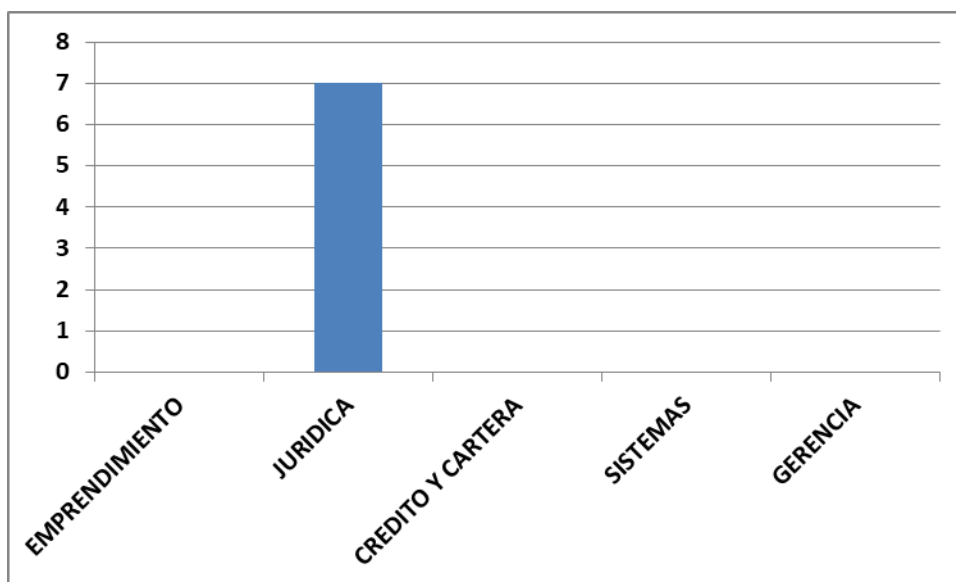




CORREOS POR DEPENDENCIAS: **OFICINA QUE TRAMITARON LOS CORREOS**

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

OFICINAS QUE TRAMITARON LOS CORREOS



A continuación los derechos de petición tramitados en IDECESAR durante el Segundo Semestre de 2.024.

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



Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR

Dir.: Calle 28 No. 6ª -15 – Instalaciones del antiguo Instituto Rosita Dávila

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL, PARTICULARES Y USUARIOS DE LA VIGENCIA JULIO A DICIEMBRE DE 2024.

Durante la vigencia de Julio a Diciembre de 2024 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 2024				
FECHA PRESENTACION PETICIONES Y/O SOLICITUDES	OBJETO PETICION Y/O SOLICITUD	PETICIONARIO Y/O SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
04/07/2024	PARQUE BIO-SALUDABLE Y LUDICO-RECREATIVO DEL BARRIO LAS FLORES DE VALLEDUPAR	Junta De Acción Comunal Urbanización La Flores 2022-2026	22/07/2024	9 días hábiles
08/07/2024	Seguimiento a Sentencia Juzgado Tercero Civil del Circuito Especializado de Restitución de Tierras de Valledupar Ciudad	Juana del Carmen Pacheco Sotto Asesora de Paz Departamental	10/07/2024	3 días hábiles

.....

Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR

Dir.: Calle 28 No. 6ª -15 – Instalaciones del antiguo Instituto Rosita Dávila



	Radicado No. 20001-31-21-003-00061-00			
08/07/2024	Información de un Funcionario de IDECESAR	CCR JURIDICO SAS ALIADO EXTERNO CREAR PAIS SA	23/07/2024	10 días hábiles
30/07/2024	Información Financiera, administrativa y operativa de IDECESAR de la vigencia 2023	Claudia Margarita Zuleta Murgas	26/01/2024	2 días hábiles
<u>TOTAL PETICIONES MES JULIO: (4) CUATRO PETICIONES</u>				
MES DE OCTUBRE DE 2024				
18/10/2024	Información de un Funcionario de IDECESAR	CCR JURIDICO SAS ALIADO EXTERNO CREAR PAIS SA	23/10/2024	3 días hábiles
<u>TOTAL DE PETICIONES MES DE OCTUBRE 2024 (1) UNA PETICION</u>				
MES DE NOVIEMBRE DE 2024				
20/11/2024	Seguimiento a Sentencia de fecha 26 de noviembre de 2018, proferida por el Juzgado Segundo Civil Del Circuito Especializado En Restitución De Tierras De Valledupar – Cesar, solicitante: GLADIS MARIA RODRIGUEZ GUERRERO	Juana del Carmen Pacheco Sotto Asesora de Paz Departamental	22/11/2024	3 días hábiles
<u>TOTAL DE PETICIONES MES DE NOVIEMBRE 2024 (1) UNA PETICION</u>				

Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR

Dir.: Calle 28 No. 6ª -15 – Instalaciones del antiguo Instituto Rosita Dávila



MES DE DICIEMBRE DE 2024				
16/12/2024	PROYECTO DE FORTALECIMIENTO ECONÓMICO DE LA GOBERNACIÓN DEL CESAR EN ALIANZA CON LA UNIVERSIDAD DE SANTANDER – UDES	JAIME ANTONIO ESCOBAR ESCOBAR CESOPP UNIVERSIDAD DE SANTANDER - UDES	19/12/2024	3 días hábiles
<u>TOTAL DE PETICIONES MES DE DICMEBRE 2024 (1) UNA PETICION</u>				

Nota. Por su parte la Oficina de Emprendimiento nos manifiesta que durante el Segundo Semestre de 2024, no fueron recibidas PQRSD por parte de la ciudadanía. Excepto peticiones verbales para préstamos de las canchas bajo el cargo de Idecesar.

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

.....
Instituto para el Desarrollo del Cesar – IDECESAR

Dir.: Calle 28 No. 6ª -15 – Instalaciones del antiguo Instituto Rosita Dávila