

SEGUIMIENTO PQRSD

Enero 17 de 2022

WWW.IDER.GOV.CO



Desde el 4 de enero hasta el 31 de enero de 2021, han sido radicadas ante el Instituto Distrital de Deporte y Recreación IDER, un total de **919 PQRSD**.

Estas se recibieron a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correos institucionales:
pqr@idercartagenadeindias.info
notificacionesjudiciales@idercartagenadeindias.info
- Página Web IDER
- SIGOB Institucional de la Dirección
- Físico

2. PQRSD: Consolidado vigencia 2021

6

De manera preliminar tenemos que:

Durante la vigencia comprendida entre el 04 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se recepcionaron un total de **919 PQRSD**.

De estas, a 31 de diciembre de 2021, se **CONTESTARON 886** y a la fecha, se **ENCUENTRAN EN TRÁMITE** un restante de **33 PQRSD**, lo que se traduce en un porcentaje de respuesta del 96% durante el año 2021.

Finalmente, de las PQRSD que se encuentran en trámite, 25 se encuentran extemporáneas y 8 aun estan dentro de los términos de ley.



3.

ACCIONES Y RECOMENDACIONES FRENTE INFORME DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. PQRSD: Informe Oficina de Control Interno

El pasado 06 de octubre de 2021, se recibió por parte de la Oficina de Control Interno, informe sobre el capítulo de Atención al Ciudadano I Semestre, a través del cual se realizó las siguientes observaciones:

- ✓ Incremento de 23,88% PQRSD en comparación con la vigencia anterior, en el mismo periodo.
- ✓ Un índice de eficiencia de 70% en los términos de respuesta, con un consolidado de 329 PQRSD contestadas en término.
- ✓ Un indicador de 30% de PQRSD contestadas fuera del término.
- ✓ Reducción de extemporaneidad de respuestas comparado con el periodo anterior.

En virtud de lo anterior, se inició una auditoría interna al procedimiento PQRSD, a lo cual se realizaron precisiones a las observaciones formuladas, así:

- ✓ Al iniciar la vigencia, encontramos un número de PQRSD sin contestar y posteriormente con la entrega del cargo se evidenciaron otras más sin contestar y otras sin notificar, por lo que al comienzo se generó un plan de contingencia en procura de evacuar y brindar una atención pronta al ciudadano.
- ✓ Utilización de medios tecnológicos.
- ✓ Creación de modelos recurrentes y procurar por la interacción del ciudadano con la página institucional.
- ✓ Eliminación de la figura de enlace en las dependencias del Instituto.
- ✓ Reducción de vinculación de acciones de tutela al Instituto.

3. PQRSD: Acciones de mejora

En vista de lo anterior, hemos acogido las recomendaciones del equipo de Control Interno y se han desplegado acciones en procura de fortalecer el equipo de PQRSD, así como la efectividad y eficacia de la atención al ciudadano, materializadas así:

- ✓ Solicitudes de prorroga en tiempo a los petitionarios, en aras de evitar el vencimiento de las solicitudes presentadas.
- ✓ Implementar con ayudas tecnológicas el conteo de PQRSD y alertas frente a su vencimiento.
- ✓ Adopción de medición no solo de respuestas si no de efectividad en las mismas.
- ✓ Identificación de áreas con retrasos en suministro de información.
- ✓ Adopción de plan de choque frente a las áreas de retrasos para emitir respuestas pendientes o próximas a vencer; por ejemplo, en el área de Infraestructura, nos encontramos trabajando de la mano a efectos de evacuar en forma dinámica y ágil las solicitudes de los ciudadanos y emitir respuestas en termino.
- ✓ Reuniones de seguimiento constante entre el Equipo de PQRSD, en procura de socializar temas hitos y evacuar peticiones o solicitudes similares en menor tiempo.
- ✓ Interacción con la página web institucional y las redes sociales del IDER, para generar mayor impacto y conocimiento en cada una de las respuestas suministradas.
- ✓ Seguimiento constante a las peticiones y adopción de respuestas en términos inferiores a los 15 días.
- ✓ Programación de mesas de trabajo con las áreas del Instituto, y conocer los avances en el plan de trabajo de las áreas misionales.
- ✓ Capacitación al equipo PQRSD sobre temas hitos y reiterativos en el Instituto, como lo es la contratación y las etapas de esta.

4.

INFORME DE ACCIONES DE TUTELA DURANTE LA VIGENCIA 2021



4. PQRSD: Defensa Judicial: Acciones de Tutela

11

- En un acumulado de lo corriente de esta vigencia, se han tramitado contra el Instituto 15 acciones de tutela en procura del Derecho de Petición, de las cuales se han resuelto a favor del IDER 14 en total, y la que había sido tutelada, ya se encuentra archivada.
- Frente a 919 PQRSD que han sido presentadas ante el Instituto, únicamente se han acudido a la Jurisdicción Constitucional, por un número de 15 PQRSD, que equivale solo a un porcentaje de 2,7 % del universo de PQRSD.
- Que de las acciones de tutela en una primera instancia han sido resueltas en forma favorable al Instituto en un 97,3%.

4.

PQRSD: Defensa Judicial: Acciones de Tutela

13

100-2021	JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL	2/17/2021	WILMER SANCHEZ	ACREDITO CUMPLIMIENTO	TUTELO
336-2021	JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPLA	5/13/2021	DILVANA RINCON	CONFIRMA FALLO	A FAVOR DEL IDER
423-2021	JUZGADO 01 PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES	6/11/2021	MARIA JOSE ZUÑIGA	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER
248-2021	JUZGADO 05 PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES	8/07/2021	FREDDY VALIENTE	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER
145-2021	JUZGADO DECIMO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE GARANTIAS	26/07/2021	ERICK URUETA (VEEDOR)	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER

4.

PQRSD:

Defensa Judicial: Acciones de Tutela

13

287-2021	JUZGADO 05 PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES	9/08/2021	CONSORCIO BLEZO 2019	DECLARA IMPROCEDENTE - HECHO SUPERADO	A FAVOR DEL IDER (HECHO SUPERADO)
283-2021	JUZGADO 02 PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES	9/08/2021	ISNOVA PROYECTOS	DECLARA IMPROCEDENTE - HECHO SUPERADO	A FAVOR DEL IDER (HECHO SUPERADO)
169-2021	JUZGADO 09 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE GARANTIAS	25/08/2021	JESSICA PAOLA ARIAS	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER
179-2021	JUZGADO 01 PENAL DE ADOLESCENTES CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	26/08/2021	CONSORCIO SICC 2019	DECLARA IMPROCEDENTE - HECHO SUPERADO	A FAVOR DEL IDER (HECHO SUPERADO)
181-2021	JUZGADO 03 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIA	3/09/2021	JORGE QUINTANA (VEEDOR)	DECLARA IMPROCEDENTE - HECHO SUPERADO	A FAVOR DEL IDER (HECHO SUPERADO)

4.

PQRSD:

Defensa Judicial: Acciones de Tutela

181-2021	JUZGADO 03 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIA	PETICION	3/09/2021	JORGE QUINTANA (VEEDOR)	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER
570-2021	JUZGADO QUINCE CIVIL MUNICIPAL	PETICION	29/09/21	FREDDY VALIENTE NUÑEZ en su calidad de presidente de la VEEDURIA DEPORTIVA CARTAGENA – VEDEPC.	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER
228-2021	JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE CARTAGENA	PETICION	22/10/2021	FREDDY VALIENTE NUÑEZ en su calidad de presidente de la VEEDURIA DEPORTIVA CARTAGENA – VEDEPC.	DECLARA IMPROCEDENTE	A FAVOR DEL IDER

4. PQRSD: Defensa Judicial: Acciones de Tutela

261-2021	JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE CARTAGENA	PETICIÓN	27/11/2021	LUIS BERRARA SÁNCHEZ	IMPROCEDENTE	A FAVOR DE IDER
266-2021	LUIS FERNANDO OSORIO	PETICIÓN	24/11/2021	FEDRRY VALIENTE NUÑEZ	NO VINCULANTE	A FAVOR DEL IDER

