



Cartagena de Indias D. T. y C., 6 de julio de 2023

Doctora

MARÍA CAMILA DE LEÓN PUELLO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER

Ciudad

Asunto: Informe de gestión PQRSD a corte 31 de mayo de 2023.

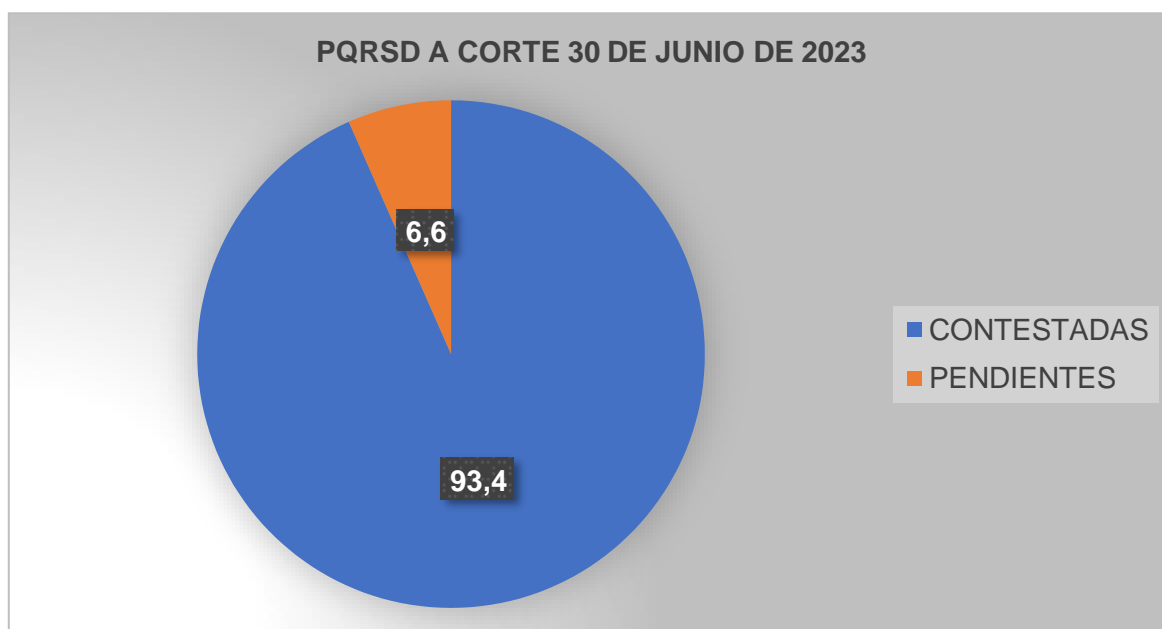
Estimada Dra. De León Puello, reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de las obligaciones y funciones asignadas a esta dependencia, me permito hacer entrega del informe de gestión de PQRSD a corte de 1 de enero de 2023 a 30 de junio de 2023. Este informe se encuentra dividido de la siguiente forma: (i) rendición de las PQRSD recibidas y tramitadas a corte 30 de junio de 2023; (ii) cuantificación de las PQRSD según asesora asignado; (iii) áreas y temas recurrentes y finalmente (iv) recomendaciones de cara a la oferta misional del Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER.

1. CUANTIFICACIÓN DE PQRSD A CORTE 30 DE JUNIO DE 2022

Desde el 1 de enero al 30 de junio de 2023, este Instituto ha recibido, una totalidad de 692 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, prevaleciendo la recepción a través de la página web, SIGOB, el correo electrónico info@ider.gov.co y el nuevo aplicativo PQRSD de la página web institucional www.ider.gov.co

Actualmente, de estas 692 peticiones, 646 **PQRSD** se encuentran debidamente resueltas y notificadas lo que corresponde al 93,4% del total; 46 **PQRSD** equivalentes al 6,6% se encuentran pendientes de ser resueltas, pero ya están asignadas a un asesor y surtiendo el trámite correspondiente. Finalmente, de estas peticiones pendientes solo 1 se encuentra fuera de término, Discriminados por periodos así:



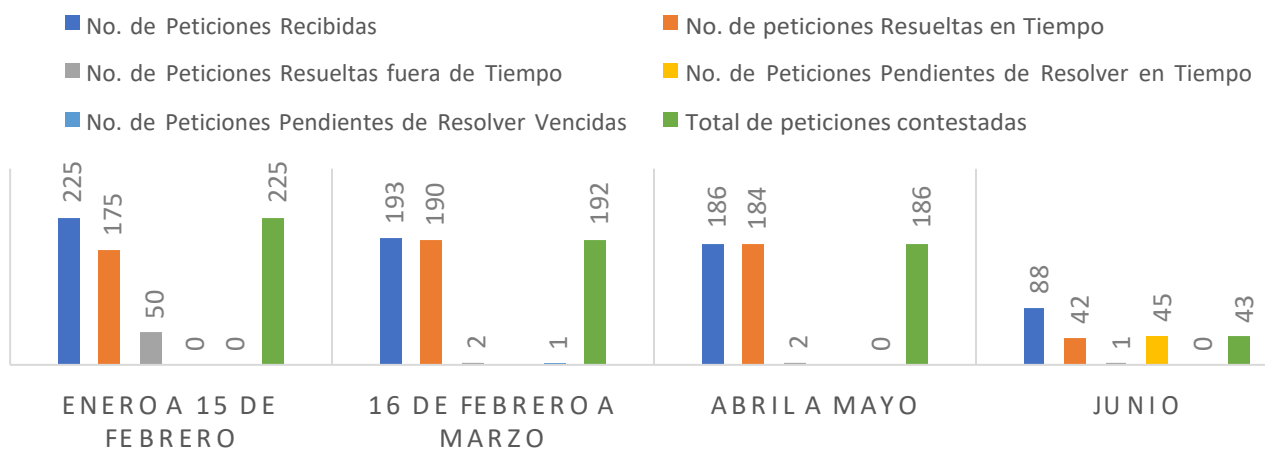
Fuente: Oficina Asesora Jurídica



PERIODO	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS	TEMAS RECURRENTES	No. DE PETICIONES RESUELTAS EN TIEMPO	No. DE PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TIEMPO	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER VENCIDAS	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER EN TIEMPO	TOTAL DE PETICIONES CONTESTADAS
Enero – 15 de febrero	225	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Oferta profesional.	175	50	0	0	225
16 de febrero – Marzo	193	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Solicitud de Pago de Honorarios pendientes de otras vigencias	190	2	1	0	192
Abril – Mayo	186	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Solicitud de Pago de Honorarios pendientes de otras vigencias	184	2	0	0	186
Junio	88	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Oferta profesional.	42	1	0	45	43

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

PQRS D A CORTE 30 DE JUNIO



Fuente: Oficina Asesora Jurídica



1.1. ASIGNACIÓN DE PETICIONES



1.2. COMPARATIVAS VIGENCIA ANTERIOR

De acuerdo con el “Informe de Atención al Ciudadano I Semestre de 2022” presentado por la Oficina de Control Interno de este Instituto, para el primer semestre de la vigencia 2022 (enero a junio) se radicaron un total de 837 PQRSD, de las cuales, 795 fueron resueltas oportunamente y 42 se resolvieron de forma extemporánea.

Por su parte, a corte 30 de junio de 2023, tenemos radicadas 692 peticiones, de las cuales, 646 se encuentran resueltas y 46 pendientes de resolver, dentro del término, una sola fuera de término.

De lo anterior, se puede establecer que durante el primer semestre de 2022 aumentó notablemente la cantidad de PQRSD radicadas ante este Instituto en un 43,7%, pero igualmente, se evidencia un aumento en la gestión y oportunidad en la respuesta, mientras que, para el término transcurrido entre el mes de enero y junio de la presente vigencia, habiendo superado las 600 peticiones radicadas, aun estando a 30 de mes de junio

2. ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE

Del análisis de las peticiones recibidas, es dable afirmar que, en suma, el grueso de las peticiones está relacionadas con temas propios del área de deportes, seguido de recreación, escenarios deportivos, infraestructura y jurídica.

Del cúmulo de peticiones recibidas, es posible distinguir los siguientes temas recurrentes:

PQRSD POR ÁREAS		
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTE
DEPORTES	320	(i) Información EIFD. (ii) Prácticas deportivas para la población no favorecida con las EIFD. (iii) Solicitud de implementación deportiva y apoyo económico para la realización de eventos deportivos.
ESCENARIOS	80	(I) Información sobre trámite para acceso a escenarios deportivos. (Escenarios de preferencia: Complejo de Raquetas, Complejo Acuático y Pista de Atletismo. (II) Quejas sobre utilización indebida de escenarios



			con permisos de utilización.
JURIDICA	84	(i) (ii) (III)	Reclamaciones administrativas – Contrato realidad. Información sobre contratación – Ofertas servicios profesionales. Solicitudes Manual de Usos y Escenarios Deportivos durante la vigencia de la Ley de Garantías.
INFRAESTRUCTURA	98	(i)	Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de estos
RECREACIÓN	69	(i)	Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas.
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	(i) (ii)	Certificación de cumplimiento contractual. Reclamación sobre dineros adeudados OPS 2019.
TALENTO HUMANO	7	(i) (ii)	Validación referencias laborales. Certificaciones contratos OPS.
RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	9	(i)	Información sobre reconocimiento deportivo y periodos administrativos de clubes.
CONTABILIDAD	5	(i)	Certificaciones contables – Retenciones efectuadas.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

3. PLAN DE CONTINGENCIA

Con ocasión de la Contratación Inicial de Vigencia 2023 y su volumen, se ha requerido la intervención de asesor jurídico del área PQRSD, a fin de llevar a cabo los trámites que conlleva dicho proceso, por lo que se ha hecho necesario contar con el apoyo adicional de personal vinculado al Instituto, a fin de atender lo concerniente al proceso PQRSD, durante el lapso en que se desarrolle y se logre completar la contratación.

Así mismo, se tiene que, de la culminación de vigencia 2022, existe un total de 16 peticiones pendientes por responder y que estas, a su vez, se encuentran en término legal para ser resueltas.

Proyectó: Laura Ferrer Sierra – Asesora Externa OAJ *Laura Ferrer S.*